



2013

RAPPORT ANNUEL

DU DELEGATAIRE

SAMOIS SUR SEINE

*« Une année de performance et de gestion durable
de votre service public de l'eau »*

Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005

Gestion du document	Auteur	Date
Validation	Matthieu POITEVIN	26 mai 2014

2013



SYNTHÈSE DU RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

SERVICE DE L'EAU - COMMUNE(S) DESSERVIE(S) : SAMOIS SUR SEINE

LES CHIFFRES DU SERVICE

2 176	976	3	1	32	100,0	76,2	125
Habitants desservis	Abonnés (clients)	Installation(s) de production	Réservoir(s)	Longueur de réseau (km)	Taux de conformité microbiologique (%)	Rendement de réseau (%)	Consommation moyenne (l/hab/j)

L'essentiel de l'année 2013

PRINCIPAUX FAITS

MARQUANTS DE L'ANNEE

Faits marquants région IDF - 2013

Mise en place d'une cellule de pilotage centralisé des interventions

En 2013, une nouvelle entité a été créée dans les centres, pour améliorer le pilotage de l'exploitation. La cellule Méthodes et planification « PivO » assure le pilotage centralisé de toutes les interventions de nos techniciens, qu'elles soient programmées ou imprévues, qu'il s'agisse de la maintenance d'un équipement, d'une intervention sur le branchement d'un abonné, d'une réparation de fuite ou encore d'un prélèvement pour analyse. PivO joue le rôle d'une « tour de contrôle » et facilite le quotidien des agents en optimisant la programmation des interventions sur l'ensemble des métiers de Veolia Eau.

Un numéro non surtaxé pour nous contacter

En 2013, un nouveau numéro de téléphone a été mis en place pour joindre notre Centre Service Client. Ce numéro est non surtaxé, que l'appel soit passé à partir d'une ligne fixe, d'un téléphone mobile ou d'une box. Pour l'utilisateur, c'est la garantie d'accéder au service client à un coût sans

surtaxe. Ce numéro fonctionne en complément du numéro dédié aux urgences techniques (lui aussi non surtaxé), permettant une prise en compte plus rapide et plus faible de ces appels.

Mise en place d'une nouvelle facture

Depuis 2013, Veolia Eau déploie progressivement un nouveau modèle de facture, plus lisible et plus détaillée. Ce support offre davantage de pédagogie : il permet au consommateur de comprendre rapidement les évolutions de sa consommation, les grands postes de la facture et la part versée aux différents acteurs, mais aussi de mieux valoriser des messages d'information ou conseils pratiques pour maîtriser sa consommation.

Des solutions solidaires pour garantir l'accès à l'eau

Veolia Eau est partenaire des Fonds départementaux de solidarité, à travers le Fond de Solidarité Logement (FSL). Sur le périmètre Ile de France, Veolia Eau a ainsi contribué en 2013 au soutien de ce dispositif à hauteur de 88 080.96 €, et de 578 personnes.

En complément, des fonds d'aide locaux (Chèques eau) destinés à la prise en charge de la facture, ont permis de venir en aide à 259 clients, pour un montant cumulé de 36 121.70 €.

Faire vivre la diversité dans l'entreprise

Grâce aux actions entreprises en faveur du handicap le taux d'emploi des travailleurs handicapés dépasse le seuil légal des 6 % des effectifs de Veolia Eau en Ile de France.

En 2013, plusieurs campagnes et actions de sensibilisation auprès de nos salariés ont été organisées, pour améliorer la prise en compte du handicap au quotidien. 19 reconnaissances de travailleurs handicapés ont été renouvelées, 2 salariés bénéficiant d'une reconnaissance handicap ont été recrutés et 6 postes de travail ont été aménagés avec l'aide d'un cabinet d'étude ergonomique.

Indicateurs du service

LES VOLUMES		PRODUCTEUR	VALEUR
	Volume prélevé	Délégataire	132 903 m ³
	Volume produit (C)	Délégataire	132 903 m ³
	Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Délégataire	2 347 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	135 250 m ³
	Volume de service du réseau	Délégataire	1 199 m ³
L'ACTIVITE CLIENTELE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de communes	Délégataire	1
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	2 176
	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	976
	- Abonnés domestiques	Délégataire	976
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	0
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	0
	Volume vendu	Délégataire	101 790 m ³
	- Volume vendu aux Abonnés domestiques	Délégataire	101 790 m ³
	- Volume vendu aux Abonnés non domestiques	Délégataire	0 m ³
	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B)	Délégataire	0 m ³
	Consommation moyenne	Délégataire	125 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	103 m ³ /abo/an
QUALITE DU SERVICE A L'USAGER		PRODUCTEUR	VALEUR
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologique	ARS (1)	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	7,17 u/1000 abonnés
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	91,80 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	2,05 u/1000 abonnés
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,94 %
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
	- Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	3
	- Montant d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	174
PRIX DU SERVICE DE L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	2,29 Euro/m ³

GESTION PATRIMONIALE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre d'installations de production	Délégataire	3
	Capacité totale de production	Délégataire	800 m3/j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	1
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	775 m3
	Longueur de réseau	Délégataire	32 km
	Longueur de canalisation de distribution	Collectivité (2)	25 km
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	30
	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,26 %
	Nombre de branchements	Délégataire	1 032
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	764
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	1
	Nombre de compteurs	Délégataire	1 030
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	39
PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	0 %
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	19
	Volume consommé autorisé 365 jours (A)	Délégataire	102 989 m3
	Indice linéaire de consommation	Délégataire	11,43 m3/j/km
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D)	Délégataire	76,2 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	3,75 m3/jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	3,58 m3/jour/km
	Energie relevée consommée	Délégataire	65 551 kWh
SATISFACTION DES USAGERS ET ACCES A L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
	Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	88,33%
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non
	Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
LES CERTIFICATS		PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	4 unité(s)
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	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

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

Une organisation tournée vers les Clients

Votre lieu d'accueil

Toutes vos démarches sans vous déplacer

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

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

Votre service client en ligne est accessible :

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



Vos urgences 7 jours sur 7, 24h sur 24

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

Un seul numéro : 0969 368 624

L'Editorial



VEOLIA Eau France - Rapport annuel du délégataire 2013 Editorial de Monsieur Alain Franchi

Ancrée dans l'histoire collective de notre entreprise, la Compagnie Générale des Eaux signait son premier contrat il y a 160 ans. VEOLIA Eau a su innover et s'adapter pour accompagner au mieux les évolutions de la société et surtout répondre aux besoins de ses clients.

Partenaire de votre territoire, VEOLIA Eau s'engage auprès de vous et de vos services techniques pour améliorer la performance du service public de l'eau. Notre engagement est de vous apporter chaque jour notre savoir-faire et notre expertise opérationnelle tout en s'adaptant à vos attentes et vos enjeux.

Le Rapport Annuel du Délégué que j'ai le plaisir de vous adresser vous présente les différentes composantes techniques, économiques et environnementales de la gestion de votre service par VEOLIA Eau. Il constitue un outil de synthèse essentiel qui vous apporte toute la transparence sur la gestion et la performance de votre service.

Notre entreprise s'est engagée dans une profonde transformation destinée à nous rendre plus performants, plus réactifs et mieux organisés, pour *in fine* vous rendre en permanence le meilleur service possible, au meilleur coût.

Au sein de cette transformation, le maillage territorial occupe une place essentielle. La nouvelle organisation que nous souhaitons mettre en place pour VEOLIA Eau aura vocation à rapprocher nos collaborateurs de nos clients : en un mot, des compétences et des expertises plus proches de vous.

En effet, VEOLIA Eau est avant tout une entreprise responsable de la gestion d'un Service Public. Inscrite au cœur des projets de développement des territoires dans lesquels elle agit, elle fait de la proximité une valeur majeure et de l'innovation un enjeu à partager avec vous.

Vous serez bien évidemment informés en détail de cette nouvelle étape de transformation de VEOLIA Eau, qui se fera dans le respect du dialogue social.

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

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

Alain Franchi
Directeur Général de VEOLIA Eau France

SOMMAIRE

1. L'ESSENTIEL	13
1.1. Le contrat	14
1.2. Les chiffres clés	15
2. LA QUALITE DU SERVICE	17
2.1. Les moyens mobilisés	18
2.2. Le patrimoine du service	23
2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle	34
2.4. La qualité de l'eau produite et distribuée	41
2.5. Les services aux clients	44
3. LA VALORISATION DES RESSOURCES	49
3.1. La protection des ressources en eau	50
3.2. L'énergie et les réactifs	51
3.3. La valorisation des déchets liés au service	52
4. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	53
4.1. Le prix du service public de l'eau	54
4.2. L'accès aux services essentiels	55
4.3. Les engagements sociaux et environnementaux	56
5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	61
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	63
5.2. Le patrimoine du service	66
5.3. Les investissements et le renouvellement	67
5.4. Les engagements à incidence financière	71
6. ANNEXES	75
6.1. Le contrôle de l'eau	76
6.2. Le bilan énergétique du patrimoine	82
6.3. La facture 120 M ³	83
6.4. Annexes financières	84
6.5. Les nouveaux textes réglementaires	92
6.6. Glossaire	97
6.7. Listes d'intervention	104



1. L'ESSENTIEL

1.1. Le contrat

→ **Déléataire :** RUAS S.A.

→ **Périmètre du service :** SAMOIS SUR SEINE

→ **Numéro du contrat** EA980

→ **Nature du contrat :** Affermage

→ **Prestations du contrat :** Analyses, Compteurs eau froide, Distribution, Assistance technique, Facturation, Facture pour compte de tiers, Gestion abonnés, Gestion clientèle, Gestion plans réseau, Lavage réservoirs, Maintenance, Astreintes, Perception redevance assainissement, Production, Produits chimiques, Recherche de fuite, Relevé compteurs, Surveillance qualité eaux, Branchements, Cartographie

→ **Durée du contrat**

Date de début : 01/07/2003

Date de fin : 30/06/2015

→ **Liste des avenants**

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
1	02/04/2009	Avenant n°1: remplacement de 500 branchements en plomb d'ici 2013. Facturation à la commune et sur la part proportionnelle.

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

RUAS S.A. assume les engagements d'échanges d'eau suivants avec les collectivités voisines ou les tiers :

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	FONTAINE LE PORT	Achat d'eau à FONTAINE LE PORT

1.2. Les chiffres clés

1.2.1. LES CHIFFRES CLES

2 176 habitants desservis¹ **[D101.0]**

976 abonnés

1 032 branchements

3 unité(s) de production d'eau potable d'une capacité totale de 800 m³ par jour

1 réservoir(s) d'une capacité totale de stockage de 775 m³

25 km de canalisations de distribution

¹ Nombre d'habitants desservis total communiqué par la Collectivité, ou à défaut estimation avec base de calcul conforme au décret n° 2008-1477 du 30/12/2008 à partir de l'exercice 2009 (cf. définition dans le glossaire du présent document)



2.

**LA QUALITE
DU SERVICE**

2.1. Les moyens mobilisés

2.1.1. LE SERVICE

VEOLIA Eau mobilise des moyens nationaux, régionaux et locaux pour vous apporter toute son expertise et garantir une haute performance de service.

→ *Les fonctions support : des services experts*

Chaque Direction Régionale de VEOLIA Eau dispose de services experts dans les domaines de :

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

Garante de la bonne exécution des contrats de gestion déléguée, la Direction Régionale, en lien avec la Direction Nationale, détermine les orientations et les objectifs de performance durable et veille au renforcement de la compétitivité de l'entreprise tout en améliorant la qualité du service afin de mieux répondre aux attentes des collectivités locales et de leurs habitants.

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

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

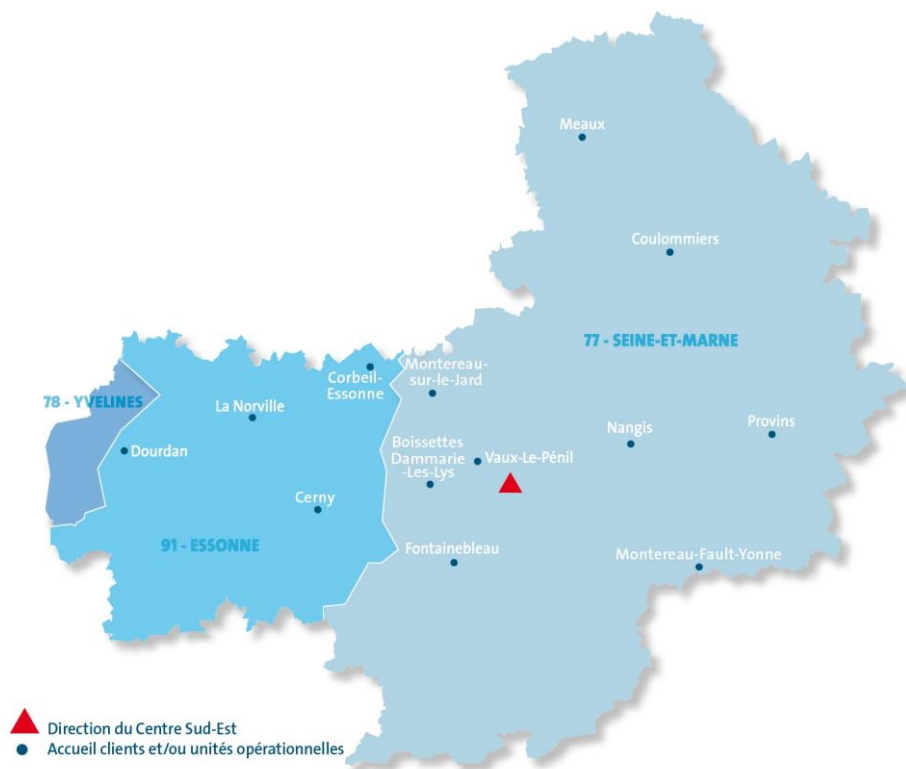
Trois filières métiers ont été créées :

- 💧 une filière exploitation structurée autour de services réseaux et usines, eau et assainissement,
- 💧 une filière dédiée à la clientèle
- 💧 une filière développement en charge de la mise au point de nouvelles offres.

Afin de renforcer la proximité avec ses clients VEOLIA Eau a créé une fonction de Responsable de Contrat. Chaque collectivité dispose ainsi d'un interlocuteur dédié.

Une organisation au plus près de nos clients

A l'écoute des collectivités locales et de leurs besoins, cette organisation est fondée sur la proximité, la réactivité de nos équipes et la traçabilité de nos actions. L'exploitation de votre contrat est assurée par les équipes rattachées au Centre Sud-Est basé à Melun. Placé sous la responsabilité d'Arnaud PENVERNE, le Centre Sud-Est anime et pilote l'activité de ses directions et services implantés sur les départements de l'Essonne et de la Seine et Marne

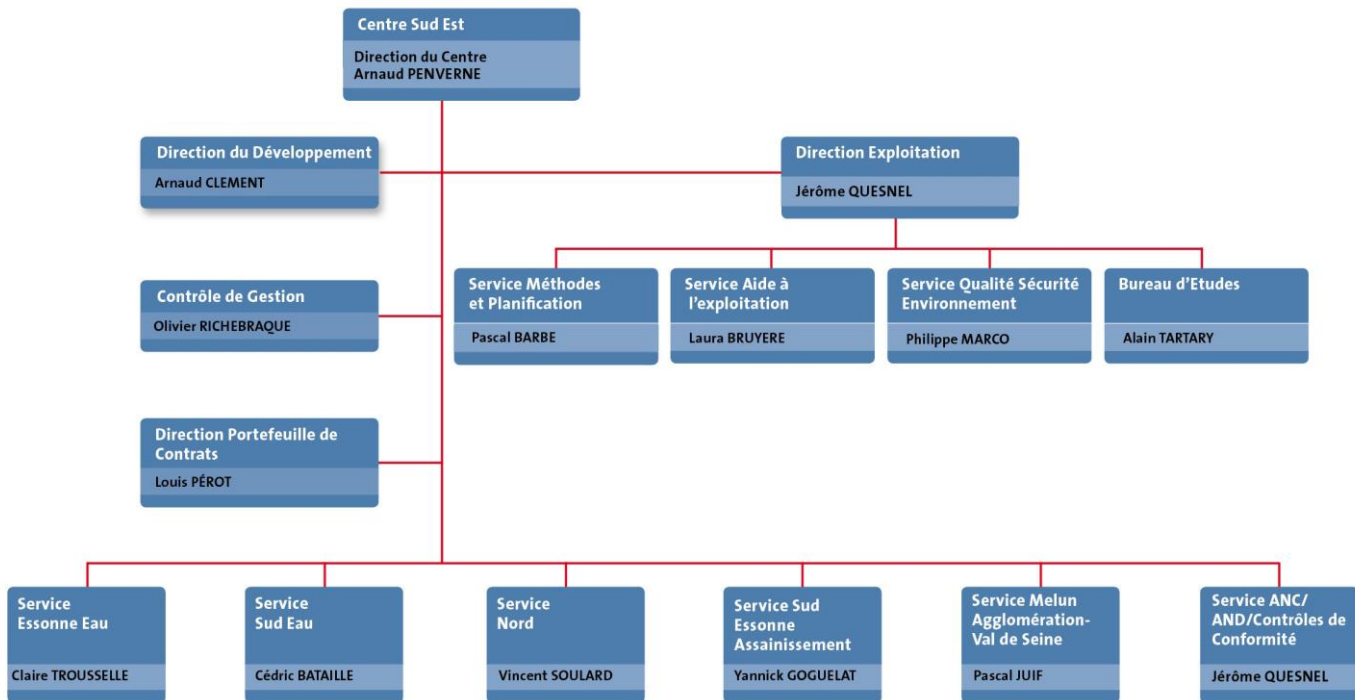


Le Centre Sud-Est assure l'ensemble des missions liées à l'exploitation des services d'eau et d'assainissement, pour le compte des collectivités ou des clients industriels :

- > Gestion des services de production et de distribution d'eau potable, maintenance des installations, réalisation des travaux sur le réseau
- > Gestion des services d'assainissement collectifs et non-collectifs, réseaux eaux pluviales, maintenance des installations, réalisation des travaux sur le réseau
- > Surveillance écologique des cours d'eau et des périmètres de protection, prévention et lutte contre les pollutions, recherche et mobilisation de nouvelles ressources...
- > Contrôle de la qualité des eaux de baignade, gestion des piscines, nettoyage des plans d'eau...

Le Centre Sud-Est en chiffres	
119 contrats eau potable	
181 255 abonnés eau potable soit 530 164 habitants	
43.4 millions m ³ vendus par an	
135 points de production	
4 044 km de réseaux de distribution	
130 contrats assainissement	
175 542 usagers assainissement soit 498 054 habitants	
129 unités de dépollution	
620 postes de relèvement	
3 066 km de réseaux de collecte	

Le Centre Sud-Est est composé de 308 collaborateurs expérimentés, au service de nos clients.



Organigramme au 31/12/2013

Il s'appuie sur 6 services, relais de proximité, qui assurent le bon fonctionnement des installations sur le terrain (usines, réseaux...). Chaque service regroupe 2 à 3 unités opérationnelles, au plus près des besoins locaux, permettant à chaque collectivité couverte d'être située à moins d'une vingtaine de kilomètres d'une implantation locale de Veolia Eau.

Votre contrat est rattaché au service Sud EAU et appuyé par l'Unité Melun Rural. Votre contact est Mr POITEVIN Matthieu qui a remplacé Mr BATAILLE Cédric.

La direction Exploitation apporte son expertise et son soutien à l'exploitation à travers 4 services. Parmi eux le service Méthodes et Planification centralise la planification et l'organisation de toutes les interventions : clientèle, réseau et maintenance des ouvrages

Les services de la direction régionale sont en soutien des centres et services locaux.

Veolia Eau Ile de France est organisé autour de 3 centres, et d'une direction régionale basée à Nanterre. Ces services supports apportent leurs moyens et expertise aux centres et services locaux.

La Direction des Exploitations

La Direction des Exploitations assure et contrôle la bonne action application du système de management intégré « Qualité Sécurité Environnement » sur toute la région, vérifie la bonne application des procédures et modes opératoires, adapte nos pratiques dans un objectif d'amélioration permanente de la qualité des services. Elle coordonne les achats et approvisionnements de la Région et pilote le reporting.

La Direction Commerce

A la disposition des centres et pour le compte des collectivités, ce service instruit tous les types de dossiers contractuels et apporte des conseils en matière de droit contractuel et de réglementation sur l'eau et l'assainissement. En cas de besoin, il peut solliciter la direction juridique nationale de Veolia Eau.

La Direction Clientèle

La Direction Clientèle intervient tout au long de la relation avec le client consommateur. Elle est composée de 4 grands services « Facturation », « Recouvrement Contentieux », « Méthodes et Performances », « Centre Service Client » (centre d'appel unique pour l'ensemble des clients de la région Ile de France). Elle dispose également d'une unité « Eau Responsable » qui pilote l'accompagnement des clients particuliers ou copropriétés en difficultés financières. Au sein de chaque centre, des services relais assurent l'accueil clientèle ou les interventions au quotidien (relève, changement de compteur).

La Direction Technique

Technique est composée de plus de 30 ingénieurs et techniciens qui assistent et conseillent les exploitants dans leurs activités quotidiennes. Elle est organisée en 3 départements : « Traitement des Eaux », « Réseaux », « Etudes, Réalisations et Maintenance ».

Elle assure les études générales dans les domaines de l'eau et de l'assainissement, et dispose de spécialistes dans les techniques de cartographie informatisée, modélisation mathématique des réseaux. Ces équipes gèrent également le suivi des travaux.

La Direction des Systèmes d'Information

Elle propose et assure le fonctionnement d'outils adaptés, permet d'anticiper et d'adapter les évolutions très rapides en ce domaine. Elle assure la maintenance du parc informatique et des logiciels de l'entreprise. En outre, elle gère la cohérence informatique entre les différents niveaux organisationnels de la région.

La Direction Administrative et Financière

Elle a en charge le contrôle de gestion, la comptabilité, la gestion de trésorerie et le traitement de toutes les informations financières. Elle remet aux exploitants les comptes rendus financiers après validation par les commissaires aux comptes et reverse aux Collectivités ou organismes nationaux, les produits perçus pour leur compte.

La Direction de la Communication

Elle a pour mission d'accompagner les actions d'information souhaitées par les collectivités à destination des clients du service mais aussi des écoles et du grand public concernant la qualité de l'eau, le prix de l'eau, les métiers de l'eau et de l'assainissement.

La Direction des Ressources Humaines

Elle a en charge la gestion de l'ensemble des collaborateurs de la région, qu'il s'agisse de la paye, de la formation ou de l'accompagnement de la politique de prévention des risques.

2.1.2. L'ORGANISATION DE L'ASTREINTE

Le service d'astreinte peut être mobilisé sur simple appel au Centre Service Clients. A ce numéro, 7 jours/7 et 24h/24, un interlocuteur est à votre disposition pour prendre en charge toute demande d'intervention ou pour vous renseigner sur la nature et la localisation des incidents en cours de traitement sur votre commune.

2.2. Le patrimoine du service

2.2.1. L'INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE

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

- des installations de production
- des réseaux de distribution
- des branchements en domaine public
- des outils de comptage

→ Les installations

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Qualification
Aristide Briand		Bien de retour
Barbeau		Bien de retour
station pompage terrain boule	800	Bien de retour
Capacité totale de Production	800	
Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)	Qualification
Réservoir Principal	775	Bien de retour
Capacité totale des réservoirs	775	

→ Les réseaux de distribution

Canalisations		Qualification
Longueur d'adduction (ml)	506	Bien de retour
Longueur de canalisations de distribution (ml)	24 693	Bien de retour

	Canalisation d'adduction (ml)	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
Longueur totale tous diamètres (ml)	506	24 693	25 199
Diamètre 15 (mm)		105	105
Diamètre 20 (mm)		118	118
Diamètre 25 (mm)		118	118
Diamètre 30 (mm)		72	72
Diamètre 40 (mm)		951	951
Diamètre 50 (mm)		1 115	1 115
Diamètre 60 (mm)		6 250	6 250
Diamètre 75 (mm)		26	26
Diamètre 80 (mm)		1 420	1 420
Diamètre 90 (mm)		2 007	2 007
Diamètre 100 (mm)		1 781	1 781
Diamètre 125 (mm)		1 293	1 293
Diamètre 150 (mm)		2 465	2 465
Diamètre 160 (mm)		1 117	1 117
Diamètre 200 (mm)	1 603	1 983	3 586

Diamètre 225 (mm)		1 394	1 394
Diamètre 250 (mm)		80	80
Diamètre 500 (mm)		2 482	2 482
Diamètre indéterminé (mm)		49	49

→ *Les branchements en domaine public*

Branchements		Qualification
Nombre de branchements	1 032	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	7 202	Bien de retour

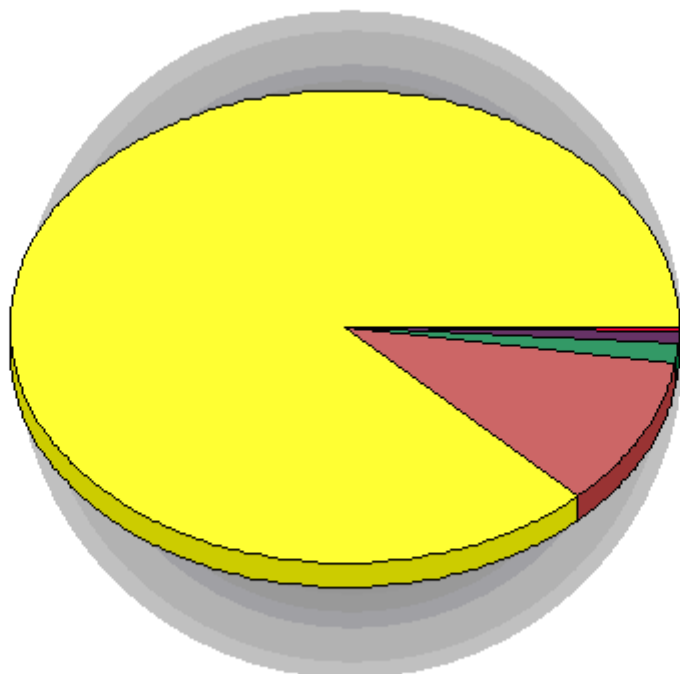
→ *Les compteurs*

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la société	1 030	Bien de reprise

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

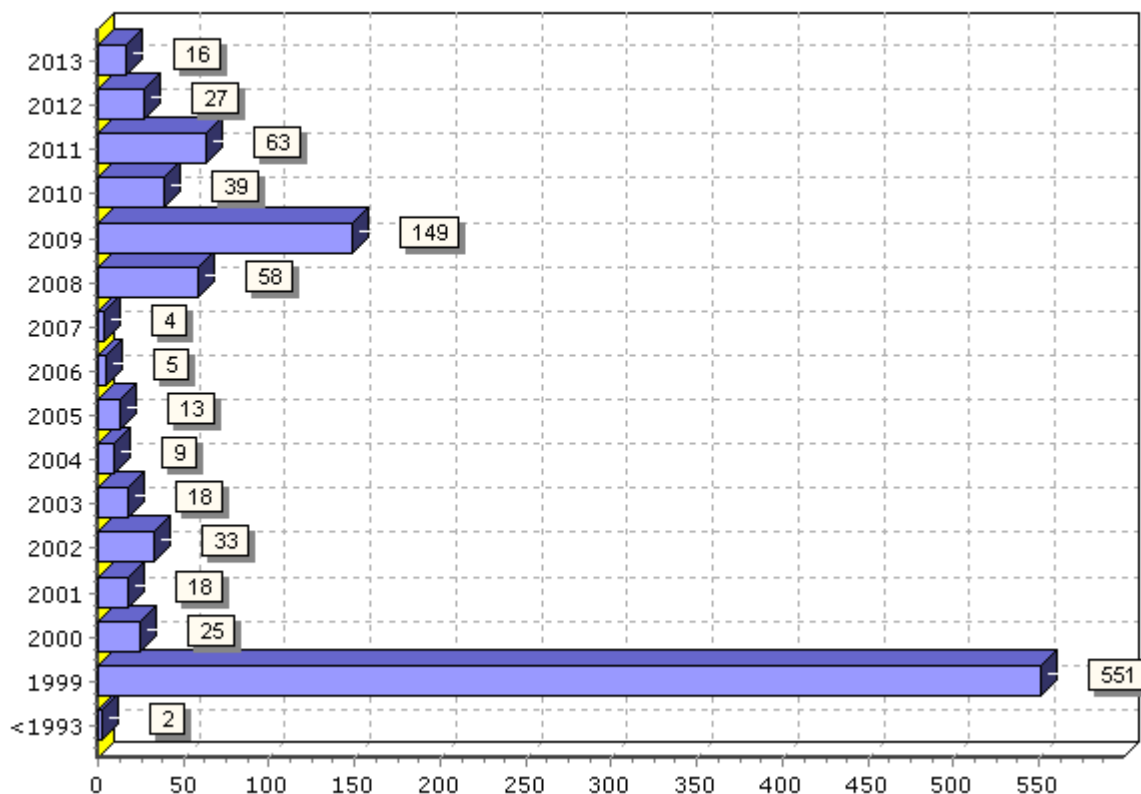
Diamètre (mm)	Autres	12-15	20	25-30	40	50-60	Total
Nombre	1	898	104	15	10	2	1030
Age moyen	1 999	2 003	2 000	2 005	2 003	2 008	

Répartition par diamètre



Ø Autres : 1	Ø 12-15 : 898	Ø 20 : 104	Ø 25-30 : 15
Ø 40 : 10	Ø 50-60 : 2		

Pyramide des âges



→ Réseaux et branchements historique

Canalisations	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	32,9	34,1	34,3	34,3	32,4	-5,5%
Longueur d'adduction (ml)	0	0	0	0	506	100%
Longueur de distribution (ml)	32 946	34 148	34 261	34 296	31 895	-7,0%
<i>dont canalisations</i>	25 836	26 995	27 094	27 094	24 693	-8,9%
<i>dont branchements</i>	7 110	7 153	7 167	7 202	7 202	0,0%
Equipements	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Branchements	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de branchements	1 017	1 024	1 026	1 031	1 032	0,1%
Compteurs	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de compteurs	1 014	1 020	1 029	1 032	1 030	-0,2%

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

2.2.2. LA GESTION PATRIMONIALE

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

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

Grâce à des outils de connaissance du patrimoine et à son système d'information géographique, VEOLIA Eau met à jour l'intégralité des données patrimoniales du service. L'analyse de ces données permet à VEOLIA Eau d'apporter à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état. VEOLIA Eau est à même de procéder au bon moment aux arbitrages entre réparation et renouvellement, et de proposer à la Collectivité, pour les opérations à sa charge, les éléments justifiant les priorités en matière de travaux d'investissement et de renouvellement.

→ *Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux et synthèse des opérations réalisées [P103.2]*

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

Objectifs de la loi de Grenelle 2 et du décret d'application de l'article 161 publié le 27 janvier 2012

- 💧 Inciter les collectivités à mettre en place une gestion patrimoniale des réseaux d'eau
- 💧 Engager des actions afin de limiter le taux de perte à 15% sur les réseaux urbains

Obligations réglementaires

Le décret du 27 janvier 2012 (« limitation des pertes en eau sur les réseaux ») précise que sous peine d'un doublement de la redevance de prélèvement, à l'échéance du 31 décembre 2013, les collectivités doivent :

- 💧 Etablir un descriptif détaillé des réseaux d'eau et d'assainissement
- 💧 Définir et mettre en œuvre un plan d'action destiné à la réduction des pertes d'eau pour les réseaux dont le taux de perte est supérieur au seuil défini par le décret d'application.

L'arrêté du 2 décembre 2013 (JO du 19 décembre 2013) assure l'articulation entre l'obligation de réaliser un descriptif détaillé introduite par le décret du 27 janvier 2012 et l'arrêté du 2 mai 2007 sur le Rapport sur le Prix et la Qualité du Service. Il modifie notamment les critères d'évaluation des indices de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux en introduisant un nouveau barème de 0 à 120 points (précédent barème sur 100 points).

Ce même arrêté précise qu'il faut que ce nouvel indice atteigne un total de 40 points sur les 45 premiers points accessibles pour que le service dispose d'un descriptif détaillé. D'autre part, cet arrêté stipule que l'atteinte de ce seuil de 40 points (sur 45 attribuables) conditionne l'attribution des points suivants alloués par le barème (entre les cotations 45 et 120 points - effet « palier »).

L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale a été calculé conformément à ce nouveau barème. Cette disposition introduit une rupture avec les valeurs des années antérieures de cet indice.

Compte tenu de cette rupture, VEOLIA Eau pourra communiquer à vos services la valeur de l'indice de connaissance et de gestion patrimoniale qui aurait été obtenue sans les modifications introduites par l'arrêté du 2 décembre 2013, c'est-à-dire, en application de l'ancien barème en vigueur à la date de signature du contrat.

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2009	2010	2011	2012	2013
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux					30

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	Valeur si pas de seuil	Valeur officielle
ICGPR Existence d'un plan des réseaux	10	10
ICGPR Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
ICGPR Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
ICGPR Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	0	0
ICGPR Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	0
ICGPR Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	0
ICGPR Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	0	0
ICGPR Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	0
ICGPR Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	0	0
ICGPR Localisation des autres interventions	0	0
ICGPR Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	0	0
ICGPR Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	0	0
Total:	60	30

Pour l'année 2013, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eaux potable [P103.2] est de 30¹ points sur un barème de 120.

Elle n'atteint pas le seuil des 40 points. En conséquence, le service ne peut prétendre disposer du descriptif détaillé tel qu'exigé par le décret « pertes en eau » du 27 janvier 2012.

En conséquence, un plan d'actions est à mettre en œuvre pour que :

- D'une part, la valeur de l'indice atteigne la valeur seuil de 40 points afin que le service dispose durablement du descriptif détaillé ;
- D'autre part, le service puisse bénéficier des points additionnels compris entre les cotations 45 et 120 points du nouveau barème en vigueur ; points additionnels d'ores et déjà accessibles pour le service mais non comptabilisables compte-tenu de la toute nouvelle réglementation.

Ce plan d'action qui n'a pu être mis en œuvre en 2013 du fait de la publication tardive de l'arrêté du 2 décembre 2013 (JO du 19 décembre 2013, au regard d'une échéance fixée au 31 décembre 2013) visera à compléter l'inventaire des canalisations par des informations relatives à leur date de pose (à défaut, leur période de pose) et/ou à leur matériau et diamètre. Les modalités d'accès aux informations à recueillir, ou la confirmation de celles partielles disponibles mais sujettes à de fortes

¹ Le mode de calcul de cet indicateur est décrit dans le glossaire, en annexe du présent rapport.

incertitudes, seront à définir selon l'historique des informations dont dispose vos services. A titre d'exemple, la période de pose des canalisations peut être indirectement identifiée par le biais des phases successives d'urbanisation du territoire.

Dans le cadre de sa mission de délégataire du service, VEOLIA Eau procédera régulièrement à l'actualisation des informations patrimoniales à partir des données qu'il aura acquises dans le cadre de ses missions et interventions ainsi que les informations que vos services lui auront communiquées, notamment, celles relatives aux extensions de réseau.

→ **Taux moyen de renouvellement des réseaux [P107.2]**

Pour l'année 2013, le taux moyen de renouvellement des réseaux **[P107.2]** est de 0,26 %. Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable, en ajoutant aux valeurs de la 2^{ème} ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau :

	2009	2010	2011	2012	2013
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	0,07	0,20	0,24	0,24	0,26
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	25 836	26 995	27 094	27 094	24 693
Longueur renouvelée totale (ml)	96	173	54	0	0
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	96	173	54	0	0

Pas de renouvellement connu de la collectivité.

→ La situation des biens

Type d'installation	Localisation	Fonctionnement	Commentaires
Réseau	Samois sur Seine	Organes de manœuvre, double canalisation	Un diagnostic sur l'ensemble du réseau a été réalisé par la commune afin de définir plus précisément les futurs investissements. Des travaux sont donc entrepris chaque année conformément à cette étude.
Réseau	Rue de Courbuisson	Diminution du linéaire de coupure entre le Chemin de Range et l'usine Reverchon	Prévoir la pose d'un robinet vanne. Il serait intéressant de reporter les branchements existants dans cette rue sur la conduite de 160mm qui sert juste à la défense incendie afin d'éviter de garder de l'eau stagnante dans le réseau. Cela permettrait la suppression de la conduite de 80 mm qui est en mauvais état.
Réseau	Tout le périmètre	Amélioration du rendement de réseau	Il serait souhaitable que la collectivité entreprenne un programme visant à supprimer les conduites en doublon.
Forage	Avenue de la Libération	Système de Comptage	Le comptage des volumes produits depuis ce forage se fait par un débitmètre situé au réservoir, et non pas un comptage en tête de forage. Il conviendrait de voir avec l'Agence de l'Eau pour valider cette situation, ou voir le cas échéant les modifications qu'il faudrait apporter.
Réservoir	Avenue de la Libération	Etat structurel et étanchéité	Il serait souhaitable d'engager un diagnostic complet pour connaître précisément l'état du Génie Civil et de l'étanchéité intérieure des différentes cuves
Réservoir	Avenue de la Libération	Alimentation des différentes cuves	Le forage alimente directement la cuve de 400m ³ , et les 3 cuves de 120 m ³ sont en équilibre avec celle de 400 m ³ : le marnage dans ces 3 petites cuves est donc très limité et pose des problèmes de qualité d'eau. Il conviendrait d'étudier une modification de l'alimentation des 4 cuves de manière plus homogène

2.2.3. L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

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

VEOLIA Eau met en œuvre à ce titre deux types d'interventions :

- des opérations programmées d'entretien, maintenance, réparation ou renouvellement, définies grâce à des outils d'exploitation, analysant notamment les risques de défaillance,
- des interventions non programmées (urgences ou crises) qui nécessitent une réactivité maximale de ses équipes et qui, avec l'aide de procédures d'intervention parfaitement décrites et expérimentées, permettent en particulier que les coupures ou manques d'eau restent l'exception.

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

VEOLIA Eau a déployé de nouveaux outils informatiques de maintenance des installations (GAMA) et de gestion des interventions (PICRU) qui viennent en appui des équipes locales pour optimiser les programmes d'intervention.

→ Installations

Installation	Date	Commentaires
Réservoir de Samois sur Seine	16/05/2013	SIMULATIONS DEFAULTS
Réservoir de Samois sur Seine	08/06/2013	PRÉLÈVEMENTS AUTOCONTROLE
Réservoir de Samois sur Seine	26/08/2013	PRÉLÈVEMENTS AUTOCONTROLE
Réservoir de Samois sur Seine	19/09/2013	PRÉLÈVEMENTS AUTOCONTROLE
Réservoir de Samois sur Seine	09/10/2013	PRÉLÈVEMENTS AUTOCONTROLE
Réservoir de Samois sur Seine	07/11/2013	PRÉLÈVEMENTS AUTOCONTROLE
Forage de Samois sur Seine	18/01/2013	PRÉLÈVEMENTS AUTOCONTROLE
Forage de Samois sur Seine	22/01/2013	INTERVENTION SUITE DEFAULT

Installation	Date	Conformité bactériologique
Samois - 3x100m3	15/05/2014	OUI
Samois 400 m3	15/05/2014	OUI

→ Réseaux et branchements

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisation	4	7	1	0	7	100%
Nombre de fuites par km de canalisation	0,2	0,3	0,0	0,0	0,3	100%
Nombre de fuites sur branchements	13	2	7	6	3	-50,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	1,3	0,2	0,7	0,6	0,3	-50,0%
Nombre de fuites sur compteur	9	8	16	4	8	100,0%
Nombre de fuites sur équipements	2	1	2	0	1	100%
Nombre d'autres fuites	11	0	0	0	0	0%
Nombre de fuites réparées hors fuites sur compteur	30	10	10	6	11	83,3%
Canalisations renouvelées (m)	96	173	54	0		

→ Recherches de fuites

Commune	Date	Linéaire inspecté	Résultat
SAMOIS	2013	1213	2 fuites détectées

La recherche de fuites passe par les opérations suivantes :

- Suivi des volumes mis en distribution, par jour, volumes de nuit lorsque celui-ci est disponible
- Recherche par prélocalisation (oreilles acoustiques)

Les linéaires faisant l'objet de ce type de prélocalisation ne sont pas quantifiables avec précision.

Lorsque qu'une probabilité de fuite est décelée, les équipes locales font appel à un technicien permettant de réaliser la corrélation acoustique (service spécialisé permettant de positionner avec précision la fuite). Le présent rapport ne fait apparaître que les linéaires réalisés par cette méthode

2.2.4. LE RENOUVELLEMENT REALISE PAR VEOLIA EAU

Le renouvellement des installations techniques du service est un aspect important de l'exploitation d'un service d'eau ou d'assainissement : il conditionne l'avenir de court et long termes du service et, sur un cycle de vie complet des installations, pèse de l'ordre de 10% des coûts. A court terme, les actions d'exploitation permettent de maintenir ou d'améliorer la performance technique des installations. A long terme, elles deviennent insuffisantes pour compenser leur vieillissement, et il faut envisager leur remplacement, en cohérence avec les niveaux de service fixés par la collectivité.

L'expertise développée par VEOLIA Eau permet soit d'apporter les conseils à la Collectivité utiles à l'établissement de ses priorités patrimoniales, soit d'optimiser le renouvellement dont elle a la charge dans une perspective de gestion durable du service.

VEOLIA Eau dispose de plateformes de tests et de programmes de R&D ayant vocation à sélectionner les équipements les plus adaptés à chaque opération et offrant le meilleur rapport qualité/fiabilité/coût/durée de vie.

Du fait des enjeux du comptage (réglementaires, économiques et relation clientèle) VEOLIA Eau, gestionnaire de 6,5 millions de compteurs en France, s'est dotée de laboratoires d'essais accrédités et reconnus par l'Etat pour maîtriser les technologies de comptage et le vieillissement des compteurs au cours du temps. Fort d'un historique de 60 000 étalonnages métrologiques, nous effectuons aussi un suivi rigoureux des dysfonctionnements des compteurs et des actions correctives mises en place par les fabricants. Nous vous garantissons ainsi le choix d'un équipement fiable et adapté qui assure une qualité durable de votre parc compteurs et vous conseillons sur le remplacement préventif des modèles de compteurs susceptibles de ne plus satisfaire à la qualité requise. Cette politique, initiée depuis plus de 30 ans, permet de maîtriser les parcs compteurs et de satisfaire aux exigences réglementaires et aux attentes de la collectivité délégante.

Forte de son expérience de gestion de 200.000 km de réseaux d'eau potable et 70.000 km de réseaux d'assainissement en France, VEOLIA Eau a développé des outils avancés de gestion du patrimoine :

- Sur les réseaux d'eau potable, des outils d'estimation du risque de défaillance de chaque canalisation et de programmation des chantiers, mais également d'optimisation à plus long terme des actions « renouvellement » et « entretien » permettant de compenser la perte de performance du réseau due à son vieillissement.

Les outils de modélisation sont en outre utilisés pour dimensionner très précisément les installations lors de leur remplacement.

→ Branchements

Renouvellement des branchements plomb	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de branchements	1 017	1 024	1 026	1 031	1 032	0,1%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	396	291	188	76	NC	%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	39%	28%	18%	7%	%	%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	104	105	103	112	104	-7,1%
<i>% de branchements plomb supprimés</i>	20,80%	26,52%	35,40%	59,57%	40,79%	%

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

(**) par le Délégué et par la Collectivité

Le chiffre de l'inventaire des branchements plomb sera communiqué dans le rapport définitif.

Commune	Date Intervention	Rue	Diamètre	Matériau
Samois	2013	place de la République	Poly 25mm	8 VE
Samois	2013	rue du Puits Bardin	Poly 25mm	20 VE
Samois	2013	chemin de Halage	Poly 25mm	5 VE
Samois	2013	rue Gambetta	Poly 25mm	9 VE
Samois	2013	rue des Ecoles	Poly 25mm	8 VE
Samois	2013	chemin du Terroir	Poly 25mm	1 VE
Samois	2013	rue St Hillaire	Poly 25mm	5 VE
Samois	2013	rue Chevin	Poly 25mm	5 VE
Samois	2013	rue des Halles	Poly 25mm	3 VE
Samois	2013	rue du Bas Samois	Poly 25mm	2 VE
Samois	2013	Quai Roosevelt	Poly 25mm	19 VE
Samois	2013	Chemin du Petit Pont	Poly 25mm	4 VE
Samois	2013	rue de la Paix	Poly 25mm	15 VE

→ Compteurs

Renouvellement des compteurs	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de compteurs	1 014	1 020	1 029	1 032	1 030	-0,2%
Nombre de compteurs remplacés	133	28	105	17	39	129,4%
Taux de compteurs remplacés	13,1	2,8	10,2	1,7	3,8	123,5%

2.2.5. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Réseaux, branchements et compteurs

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

Commune	Date	Adresse	Nombre de branchements	Matériau / Diamètre (en mm)
77920 - SAMOIS SUR SEINE	04/12/2013	CHEMIN DE HALAGE	1	20/25 mm

2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle

VEOLIA Eau remplit chaque jour ses missions afin de délivrer un service public performant et responsable. Grâce à son savoir-faire, à l'inventivité et à l'engagement quotidien de ses équipes, VEOLIA Eau fait progresser le niveau de performance des services dont elle assure la gestion.

2.3.1. LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Depuis 2002, VEOLIA Eau publie chaque année dans ses rapports annuels les indicateurs de performance institués par la FP2E et étendus depuis 2008 à tous les services publics d'eau en France dans le cadre de la réglementation sur l'eau (décret du 2 mai 2007).

2.3.2. LA CERTIFICATION DU SERVICE

L'intégralité des périmètres opérationnels de VEOLIA Eau est certifiée ISO 9001.

Les activités de VEOLIA Eau en France sont certifiées ISO 14001² à hauteur de 90%.



2.3.3. L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

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

L'efficacité de la production : le volume prélevé et produit

→ L'origine de l'eau alimentant le service est décrite ci après :

Dénomination	Situation	Débit maximum (m ³ /h)	Débit exploité (m ³ /h)	Nombre de pompes	Traitement
Pompage	Terrain de Boule	50	40	1	Chlore

→ Le volume prélevé

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume prélevé par ressource (m3)	132 055	138 135	134 465	139 151	132 903	-4,5%
Aristide Briand	0	0	0	0	0	0%
Barbeau	0	0	0	0	0	0%
station pompage terrain boule	132 055	138 135	134 465	139 151	132 903	-4,5%

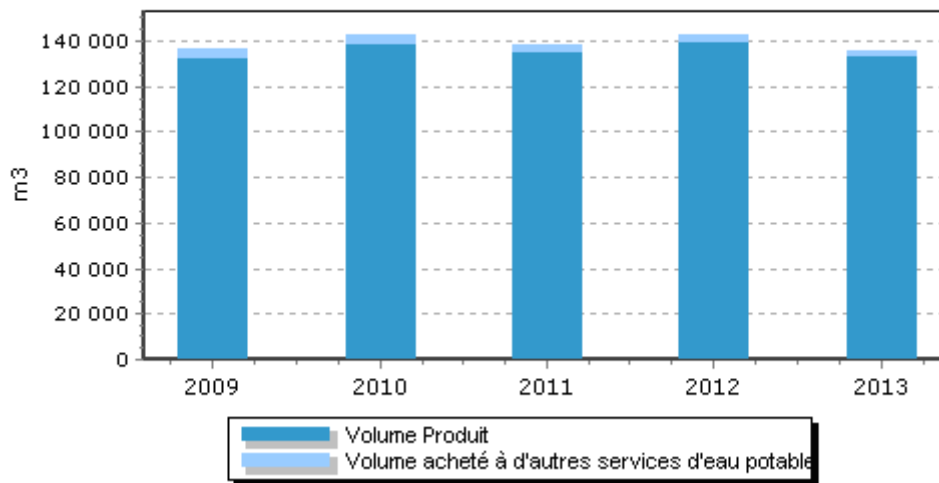
	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume prélevé par nature d'eau (m3)	132 055	138 135	134 465	139 151	132 903	-4,5%
Eau souterraine influencée	0	0	0	0	0	0%
Eau souterraine non influencée	132 055	138 135	134 465	139 151	132 903	-4,5%

→ Le volume produit et mis en distribution

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume prélevé	132 055	138 135	134 465	139 151	132 903	-4,5%
Volume produit (m3)	132 055	138 135	134 465	139 151	132 903	-4,5%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	3 914	4 408	3 850	2 941	2 347	-20,2%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	0%
Volume mis en distribution (m3)	135 969	142 543	138 315	142 092	135 250	-4,8%

Evolution des volumes produit et acheté à d'autres services d'eau potable



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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	3 914	4 408	3 850	2 941	2 347	-20,2%
FONTAINE LE PORT		4 408	3 850	2 941	2 347	-20,2%

L'efficacité de la distribution : le volumes vendu, le volume consommé et leur évolution

→ Volume vendu

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

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	120 853	137 001	116 334	107 826	101 790	-5,6%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	120 853	137 001	116 334	107 826	101 790	-5,6%
domestique ou assimilé	120 853	137 001	116 334	107 826	101 790	-5,6%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	0%

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	0	0	0	0	0	0%

→ **Volume consommé**

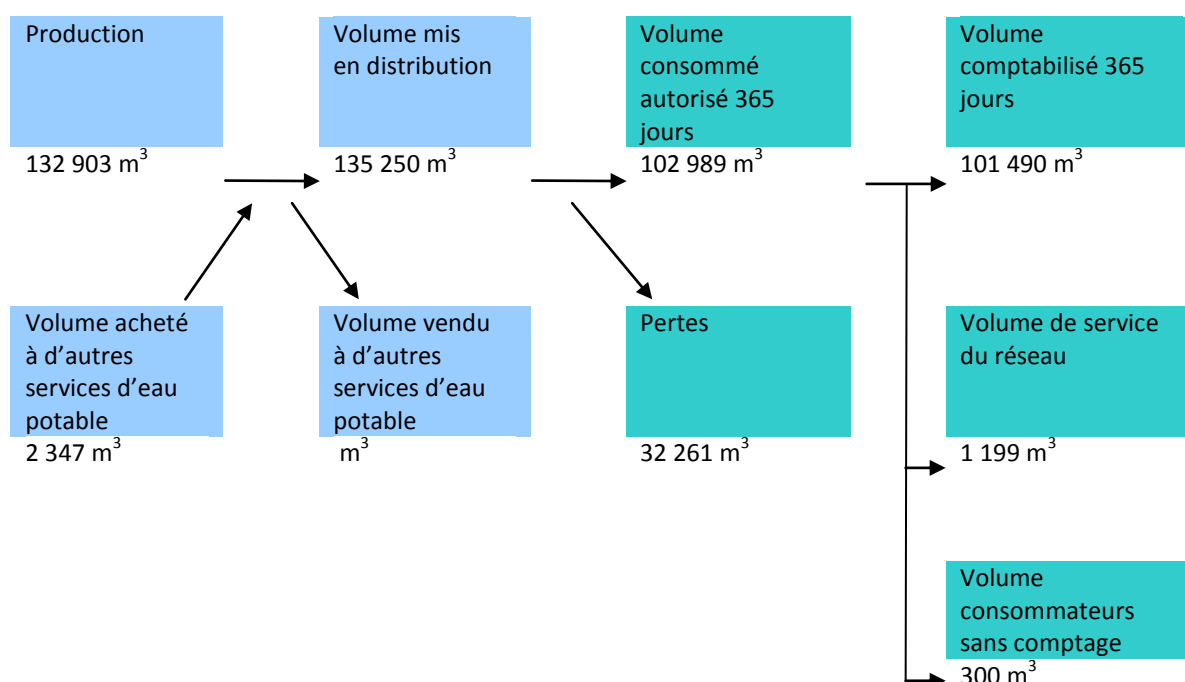
Le volume consommé autorisé est la somme du volume comptabilisé (issu des campagnes de relevés de l'exercice), du volume consommateurs sans comptage (défense incendie, arrosage public, ...) et du volume de service du réseau (purges, vidanges de biefs, nettoyage des réservoirs,...). Il est ramené à 365 jours par un calcul prorata temporis sur la part comptabilisée, en fonction du nombre de jours de consommation.

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume comptabilisé (m3)	120 673	136 455	115 788	107 526	101 490	-5,6%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	180	546	546	300	300	0,0%
Volume de service du réseau (m3)	1 208	1 208	1 161	1 208	1 199	-0,7%
Volume consommé autorisé (m3)	122 061	138 209	117 495	109 034	102 989	-5,5%
Nombre de semaines de consommation	52,00	52,00	52,00	52,00	52,00	0,0%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	365	365	366	365	-0,3%
Volume comptabilisé 365 jours (m3)	120 673	136 455	115 788	107 526	101 490	-5,6%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	122 061	138 209	117 495	109 034	102 989	-5,5%

Le détail des volumes par commune et par activité est disponible ci-dessous :

	2011	2012	2013
INDIVIDUELS	114 529	104 393	98 914
BATIMENTS COMMUNAUX	1 259	3 133	2 576
SAMOIS-SUR-SEINE	115 788	107 526	101 490
TOTAL	115 788	107 526	101 490

→ Synthèse des flux de volumes



Le rendement de réseau

La performance d'un service ne se mesure plus uniquement en son aptitude à délivrer une eau de qualité au robinet du client final. La performance du service recoupe également la maîtrise des pertes en eau, enjeu environnemental d'aujourd'hui et de demain, dans la perspective du changement climatique.

Cette préoccupation environnementale et sociétale est irréversible : la réglementation, en prenant en compte les résolutions du Grenelle de l'environnement, a récemment évolué pour y répondre, en fixant des objectifs de performance des réseaux de distribution d'eau, variant de 65 à 85 % selon la taille et les caractéristiques des collectivités.

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

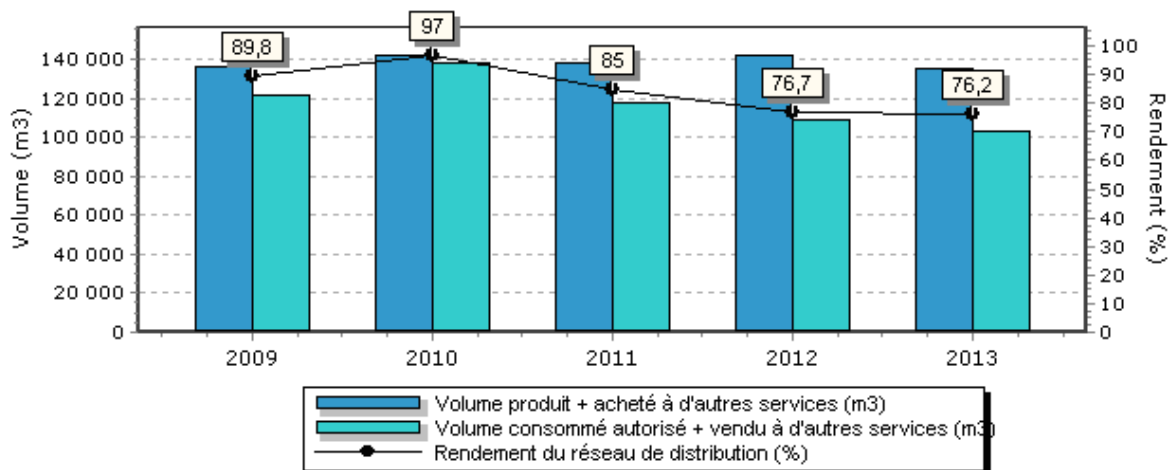
Il importe aux collectivités d'atteindre les objectifs de rendement fixés par la loi pour éviter de faire peser sur les consommateurs un surcoût dû aux pénalités – doublement de la redevance pour prélèvement sur la ressource - prévues par le texte si les plans d'actions rendus nécessaires ne sont pas définis et mis en œuvre.

Dans les quelques cas où cela s'avère nécessaire, VEOLIA Eau propose les plans d'actions permettant d'atteindre les objectifs réglementaires de rendement **[P104.3]**, tout en prenant en compte les contraintes dues à des causes non prévisibles (présence de CVM¹ par exemple).

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	89,8 %	97,0 %	85,0 %	76,7 %	76,2 %	-0,7%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	122 061	138 209	117 495	109 034	102 989	-5,5%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	0	0	0	0	0	0,0%
Volume produit (m3) C	132 055	138 135	134 465	139 151	132 903	-4,5%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	3 914	4 408	3 850	2 941	2 347	-20,2%

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

Evolution du rendement du réseau de distribution



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

	2009	2010	2011	2012	2013
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	1,62	0,62	2,28	3,49	3,75
Volume mis en distribution (m3) A	135 969	142 543	138 315	142 092	135 250
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	120 673	136 455	115 788	107 526	101 490
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	25 836	26 995	27 094	27 094	24 693

	2009	2010	2011	2012	2013
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	1,47	0,44	2,11	3,33	3,58
Volume mis en distribution (m3) A	135 969	142 543	138 315	142 092	135 250
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	122 061	138 209	117 495	109 034	102 989
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	25 836	26 995	27 094	27 094	24 693

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	4	7	1	0	7	100%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,2	0,3	0,0	0,0	0,3	100%
Nombre de fuites sur branchement	13	2	7	6	3	-50,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	1,3	0,2	0,7	0,6	0,3	-50,0%
Nombre de fuites sur compteur	9	8	16	4	8	100,0%
Nombre de fuites sur équipement	2	1	2	0	1	100%
Nombre de fuites sur autre support	11	0	0	0	0	0%
Nombre de fuites réparées	39	18	26	10	19	90,0%
Linéaire soumis à recherche de fuites	1 713	39	4 798	11 670	1 213	-89,6%

Commune	Nombre de fuites compteurs
SAMOIS SUR SEINE	8

→ Performance opérationnelle du réseau de distribution

Année	Rdt (%)	ILP (m3/j/km)	ILVNC (m3/j/km)	ILC (m3/j/km)
2013	76,2	3,58	3,75	11,43

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

ILP (indice linéaire des pertes (m3/j/km)) : (volume mis en distribution – volume consommé autorisé 365 jours) / ((longueur de canalisation de distribution)/365)

ILVNC (indice linéaire des volumes non-comptés (m3/j/km)) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé 365 jours) / ((longueur de canalisation de distribution)/365)

ILC (indice linéaire de consommation (m3/j/km)) : (volume consommé autorisé 365j + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/365)

2.4. La qualité de l'eau produite et distribuée

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

Sur tous les services qui lui sont confiés, VEOLIA Eau complète le contrôle réglementaire réalisé par l'Agence Régionale de Santé, par un plan d'autocontrôle de la qualité de l'eau sur la ressource et sur l'eau produite et distribuée. Les prélèvements sont réalisés sur les points de captage, dans les usines de production d'eau potable et sur le réseau de distribution jusqu'au robinet du consommateur. Les analyses effectuées sur ces prélèvements concernent l'ensemble des paramètres réglementaires microbiologiques et physicochimiques.

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

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

2.4.1. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à Limite de Qualité des paramètres soumis à Référence de Qualité.² :

	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	24	24	32	32
Physico-chimique	217	217	10	10
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	36	36	48	48
Physico-chimique	120	120	57	57

² Attention, tous les paramètres analysés ne sont pas forcément soumis à limite ou à référence de qualité.

Ci-après un extrait de quelques paramètres physicochimiques représentatifs :

Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégué			
	Nombre total de résultats d'analyses	Conformes aux limites ou aux références de qualité	Type de seuil
Atrazine	4	4	Limite de Qualité
Carbone Organique Total	3	3	Référence de Qualité
Déséthylterbuthylazine	3	3	Limite de Qualité
Fer total	2	2	Référence de Qualité
Nitrates	4	4	Limite de Qualité
Simazine	4	4	Limite de Qualité
Terbuthylazine	1	1	Limite de Qualité
Turbidité	28	28	Limite et Référence de Qualité

Détail des non conformités par rapports aux limites de qualité :

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

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

Les indicateurs de conformité des prélèvements réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité concernent les paramètres microbiologiques [P101.1] et physico-chimiques [P102.1]. Ils sont transmis à la Collectivité par l'ARS³. A titre indicatif, les taux de conformité issus de nos systèmes d'informations⁴, sur la base des prélèvements incluant au moins un paramètre soumis à une limite de qualité, sont les suivants :

Paramètres microbiologiques	2009	2010	2011	2012	2013
Taux de conformité microbiologique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	6	12	12	12	12
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	6	12	12	12	12
Paramètres physico-chimique	2009	2010	2011	2012	2013
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	3	8	8	7	6
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	3	8	8	7	6

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

³ Agence Régionale de Santé

⁴ base de calcul différente de celle des ARS, qui prennent en compte au dénominateur l'ensemble des prélèvements, y compris ceux dont les paramètres ne sont soumis qu'à référence de qualité

→ Teneur de l'eau en Chlorure de Vinyle Monomère

La directive européenne 98/83/CE du 3 novembre 1998 relative à la qualité des Eaux Destinées à la Consommation Humaines (EDCH) limite à 0,5 µg/L la teneur de l'eau en Chlorure de Vinyle Monomère (CVM) résiduel du polychlorure de vinyle (PVC). La Directive Européenne transposée en droit français par le décret n°2001-1220 du 20 décembre 2001 ne prévoit pas de mesure analytique de ce paramètre dans l'eau, sauf lors de circonstances particulières (pollution d'une ressource en eau d'origine industrielle, réalisation de campagnes de mesures spécifiques, etc.).

En 2011, la Direction Générale de la Santé (DGS) a diligenté une campagne nationale sur ce paramètre. Cette campagne nationale d'analyse du CVM a montré que le contrôle sanitaire tel qu'il était prévu dans les textes antérieurs de la réglementation, c'est-à-dire non ciblé sur les zones potentiellement à risque de migration du CVM résiduel dans les tronçons de canalisations, ne permet pas de détecter les non-conformités..

C'est pourquoi, la DGS a diffusé en date du 18 octobre 2012 une instruction auprès des Agences Régionales de Santé (ARS) relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation humaine pour le chlorure de vinyle monomère en application des articles R.1321-26 à R.1321-36 du code de la santé publique. Cette nouvelle instruction précise les modalités :

- De repérage des canalisations à risques à l'échelle du réseau de distribution de la collectivité
- D'adaptation du contrôle sanitaire
- De gestion des risques sanitaires liés aux dépassements de la limite de qualité au robinet (mesures correctives, le cas échéant, restriction de consommation et mesure de long terme).

Repérage des canalisations à risques

En application de cette instruction, la plupart des Agences Régionales de Santé ont demandé la transmission des caractéristiques patrimoniales des réseaux de distribution des services d'eau potable pour fin de repérage des canalisations à risques.

L'ensemble des informations susceptibles de faciliter cette démarche de repérage a été soit adressé directement à l'ARS, soit compilé par les exploitants pour envoi à l'ARS demanderesse.

Adaptation du contrôle sanitaire et du programme d'auto-surveillance

De par les caractéristiques patrimoniales (linéaire en PVC et âge), certains réseaux font partie des sites susceptibles d'être concernés par le phénomène de migration du CVM et pour lesquels le programme d'auto-surveillance a été ou devra être adapté en pérennisant la réalisation régulière d'analyses sur ce paramètre.

2.5. Les services aux clients

VEOLIA Eau propose une relation multiple aux clients du service de l'eau : des outils multicanaux sont mis en place, permettant d'offrir plus de conseils, plus d'informations et aussi plus de réactivité dans le cas de situations exceptionnelles. Toute interruption importante du service de l'eau donne lieu à une information téléphonique des habitants concernés : au préalable dans le cas d'interventions programmées, dans les deux heures en zone urbaine et quatre heures en zone rurale, lorsqu'il s'agit d'interruptions accidentelles.

Ces actions complètent les services déjà proposés aux clients : l'accueil de proximité, le Centre Service Clients, le choix des différents modes de paiement, les propositions de rendez-vous dans une plage horaire définie et limitée à deux heures...

2.5.1. LES CHIFFRES CLES DU SERVICE

→ Les abonnés du service

Le nombre d'abonnés (clients) par catégorie constaté au 31 décembre, au sens du décret du 2 mai 2007, et le nombre d'habitants desservis [D101.0] figurent au tableau suivant :

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	980	982	990	984	976	-0,8%
domestiques ou assimilés	980	982	990	984	976	-0,8%
autres que domestiques	0	0	0	0	0	0,0%
Volume vendu selon le décret (m3)	120 853	137 001	116 334	107 826	101 790	-5,6%
Nombre total d'habitants desservis (estimation)	2 077	2 137	2 161	2 184	2 176	-0,4%

→ Les données par commune

SAMOIS-SUR-SEINE	2012	2013
Individuels	968	960
Bâtiments communaux	16	16
Total	984	976
Total global	984	976

→ *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

	2013
Abonnements Eau	976
Nombre de prises d'abonnements	61
Nombre de résiliations	69
Taux de mutations	6,25 %
Nombre global d'interventions techniques chez les clients (hors abonnements, résiliations, relevés de compteurs, déplacements pour impayés)	17
<i>ASPECT</i>	0
<i>FUITES</i>	10
<i>GOUT</i>	0
<i>MANQUE D'EAU</i>	0
<i>ODEUR</i>	0
<i>PRESSION</i>	4
<i>PROBLEMES INSTALLATION</i>	2
Nombre de demandes sur factures	29
<i>DEGREVEMENT FUITE</i>	1
<i>ESTIMATION</i>	24
<i>INDEX DOUTEUX</i>	2
<i>TARIF MIS EN CAUSE</i>	0
Taux de clients bénéficiant d'un échancier de paiement différé	0,10 %
Taux de clients prélevés	31,86 %
<i>dont mensualisés</i>	14,65 %
Taux d'impayés (factures N-1 impayées au 31/12/N)	0,94 %
Déplacements pour impayés	6
<i>Branchement fermé</i>	4
Nombre de dédommagements pour engagement de service non tenu	4
Nombre de dossier d'aides de solidarités eau traités dans l'année	0

2.5.2. LA SATISFACTION DES CLIENTS

Pour adapter les services proposés aux abonnés et aux habitants, VEOLIA Eau réalise un baromètre semestriel de satisfaction.

Ce baromètre porte à la fois sur :

- la qualité de l'eau,
- la qualité de la relation avec l'abonné : accueil par les conseillers du Centre Service Clients, par ceux de l'accueil de proximité,...
- la disponibilité et la ponctualité des équipes d'intervention clients : respect des plages de rendez-vous,...
- la qualité de l'information adressée aux abonnés,
- la qualité des travaux réalisés (travaux de branchements notamment).

Les résultats pour notre Région en décembre 2013 sont :

	2013
Satisfaction globale	88,33
La continuité de service	95,83
La qualité de l'eau distribuée	73,45
Le niveau de prix facturé	44,12
La qualité du service client offert aux abonnés	81,74
Le traitement des nouveaux abonnements	84,81
L'information délivrée aux abonnés	74,13

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

- 💧 Taux d'interruption du service de l'eau [P151.1] : /1000 abonnés
- 💧 Taux de réclamations écrites [P155.1] : /1000 abonnés

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements	100,00 %	100,00 %	97,70 %	95,59 %	
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)	1	1	1	1	1
Nombre total de branchements ouverts	1 030	98	87	68	61
Nombre de branchements ouverts dans le délai	1 030	98	85	65	(1)

(1)Données non encore disponibles.

→ *Le taux de réclamations écrites*

En 2013, le taux de réclamations écrites pour votre service est de **/1000 abonnés**.

DEMANDES ADMINISTRATIVES	2012	2013
CONTRAT	1	0
DEGREVEMENT FUITE	0	1
DIVERS AUTRES	0	0
DIVERS TRAVAUX	0	1
ESTIMATION	28	24
INDEX DOUTEUX	2	2
PLAINTRE RELEVÉ	0	0
RDV NON HONORE	1	0
REDEVANCE ASST	0	2
(sans regroupement)	0	1
TARIF MIS EN CAUSE	1	0
Total	33	31
DEMANDES TECHNIQUES	2012	2013
ASSAINISSEMENT AUTRES	0	0
ASSAINISSEMENT OBSTRUCTION	0	0
AUTRES	0	1
FUITES	6	10
MANQUE D'EAU	4	0
PRESSION	5	4
PROBLEMES INSTALLATION	3	2
Total	18	17

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

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

VEOLIA Eau assure une information téléphonique des habitants en cas d'interruption du service programmée (travaux de renouvellement) ou non programmée (réparation de fuite notamment).

En 2013, le taux d'interruption de service pour votre service est de /1000 abonnés.

	2009	2010	2011	2012	2013
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	2,04	3,05	1,01	0,00	7,17
Nombre d'interruptions de service	2	3	1	0	7
Nombre d'abonnés (clients)	980	982	990	984	976

Données non disponibles


2.5.3. LA CHARTE « EAU + »

VEOLIA Eau formalise ses engagements de service auprès des abonnés du service public dans une Charte. Elle regroupe les 8 engagements pris par VEOLIA Eau pour apporter chaque jour aux habitants un service public de qualité.


En cas de non respect de la Charte, VEOLIA Eau offre à l'abonné l'équivalent de 10m³ d'eau.

Nombre d'indemnisations charte accordées en 2013 : 4

Nos engagements sont pour vous une vraie garantie



- 1 Vos urgences n'attendent pas**
Veolia Eau répond 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à vos urgences techniques. Nous intervenons rapidement en cas de problème d'alimentation en eau ou d'insatisfaction des eaux usées.
Notre garantie délai
En cas d'urgence, intervention d'un technicien dans les 2 heures en zone urbaine, dans les 4 heures en zone rurale.
- 2 Vos rendez-vous sont respectés**
Nous nous engageons à respecter les horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile.
Notre garantie délai
Respect d'un rendez-vous, fixé avec vous, dans une plage horaire de 2 heures maximum.
- 3 Toutes vos questions sur la qualité de l'eau ont une réponse**
Notre équipe de chargés de clientèle s'engage à répondre à toutes vos questions sur les caractéristiques essentielles de votre eau (numéro figurant au dos de ce dépliant) tous les jours, même le samedi matin et 24 heures sur 24 sur internet.
Notre garantie délai
Si votre question demande une recherche technique plus détaillée, nous vous donnons ces informations par téléphone dans les 24 heures, les jours ouvrables. Si vous le souhaitez, nous pouvons aussi vous adresser une confirmation écrite dans les 8 jours.
- 4 Votre eau est contrôlée régulièrement**
Pour votre eau, nous nous engageons à effectuer régulièrement de nombreuses analyses de la qualité, en plus du contrôle réglementaire déjà fait par les services du Ministère de la Santé. Les résultats sont affichés dans votre mairie et la synthèse officielle vous est envoyée une fois par an. Vous pouvez aussi les obtenir par téléphone ou sur internet.
- 5 Votre facture est expliquée en détail**
Nous nous engageons à vous envoyer une facture présentant clairement ce que vous payez. Sur simple appel à Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant), nous vous l'expliquons dans les moindres détails. Des explications sont aussi disponibles sur notre site internet.
Notre garantie délai
Réponse à un courrier concernant une question sur votre facture dans les 8 jours à compter de la date de réception de votre lettre.
- 6 Nous installons vos branchements**
Nous nous engageons à étudier et réaliser pour vous un nouveau branchement d'eau et d'assainissement, le cas échéant, lorsque vous construisez votre maison. Il vous suffit d'appeler Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant).
Notre garantie délai
Envoi d'un devis d'installation d'un branchement : dans les 8 jours suivant le rendez-vous d'étude des lieux ou de réception de la demande de desserte en eau si nécessaire.
Réalisation des travaux de branchement : à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 15 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives et municipales.


- 7 Emménagez, votre eau est là**
Vous pouvez effectuer toutes vos démarches d'abonnement ou de résiliation par téléphone (numéro figurant au dos de ce dépliant) sans avoir à vous déplacer. Dès votre arrivée dans un nouveau logement, nous nous engageons à vous alimenter rapidement en eau.
Notre garantie délai
Rétablissement de l'eau suite à un emménagement au plus tard le jour ouvré suivant votre appel.
- 8 Nous nous engageons contre l'exclusion**
Pour toute personne ayant des difficultés financières, nous nous engageons à éviter une coupure d'eau et à trouver des solutions avec les services sociaux de votre commune, dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement (soumis à certaines conditions).

Application de notre garantie Charte Service Client

En cas de non-respect de ces délais, nous vous offrons l'équivalent en euros de 10 000 litres d'eau, toutes taxes et redevances comprises (selon les tarifs en vigueur dans votre commune), avec un minimum de 23 euros. Les autres préjudices que vous auriez éventuellement subis seront indemnisés dans les conditions habituelles. Pour la mise en eau immédiate et l'installation d'un branchement la garantie d'engagement n'est pas applicable si notre intervention est repoussée hors des délais à la demande du client. L'application de la garantie de service doit être demandée de bonne foi dans des conditions normales et équitables. Cette application ne peut être exigée lorsque son exécution est rendue impossible momentanément ou définitivement dans les cas suivants : cas de force majeure et circonstances assimilées, conditions climatiques difficiles (gel, inondation...), dégradation volontaire de nos installations et équipements, installations et équipements inaccessibles, absence d'un client au rendez-vous fixé, coupure d'eau par défaut de paiement, fourniture d'eau suspendue en cas d'intervention sur le réseau.



3.

LA VALORISATION DES RESSOURCES

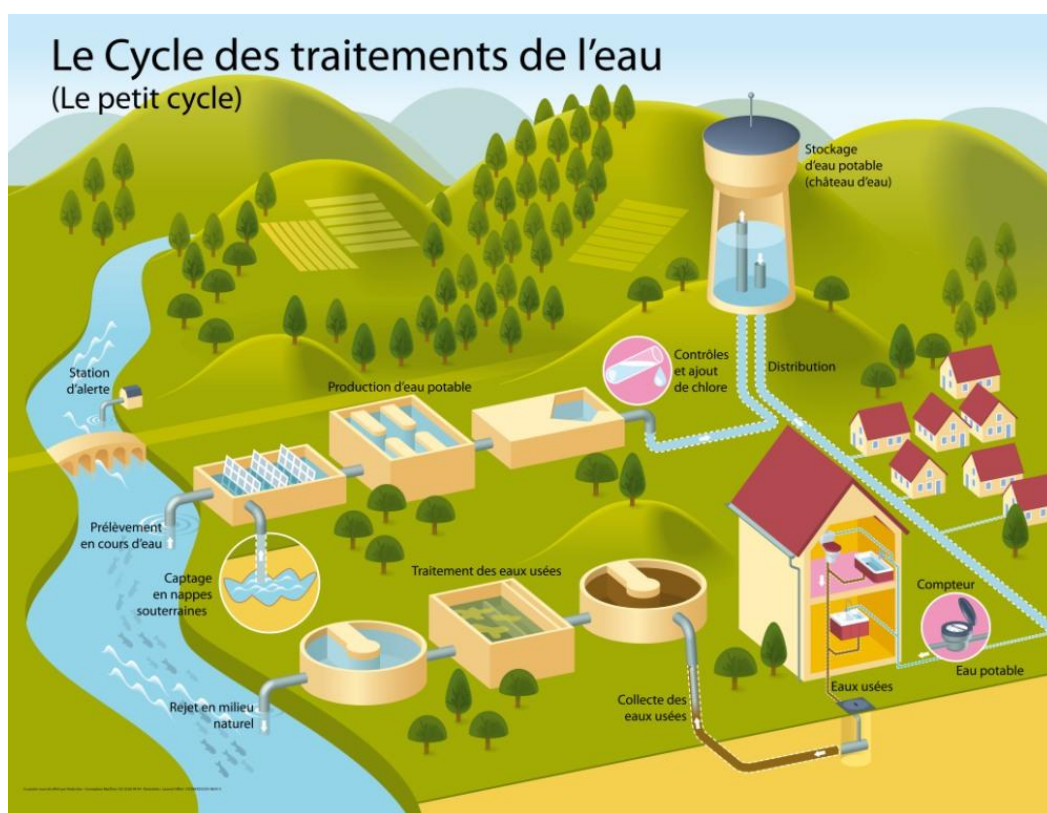
3.1. La protection des ressources en eau

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2009	2010	2011	2012	2013
station pompage terrain boule	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %



3.2. L'énergie et les réactifs

VEOLIA Eau met en œuvre un véritable management de la performance énergétique des installations. Chaque fois que cela est possible, VEOLIA Eau favorise les énergies renouvelables. La performance énergétique des équipements est prise en compte dans leur renouvellement. VEOLIA Eau contribue ainsi à la réduction des consommations d'énergie et à la limitation des émissions de gaz à effet de serre.

→ Bilan énergétique du patrimoine

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	62 083	55 574	47 452	69 284	65 551	-5,4%
Installation de production	62 083	55 574	47 452	69 284	65 551	-5,4%

Le tableau détaillé du Bilan énergétique du patrimoine se trouve en annexe (chapitre 6).

→ La consommation de réactifs

Réactifs	Quantité	Commentaires
Chlore gazeux	60 KG	Soit 2 bouteilles de 30 Kg

3.3. La valorisation des déchets liés au service

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



4.

**LA RESPONSABILITE
SOCIALE ET
ENVIRONNEMENTALE**

4.1. Le prix du service public de l'eau

4.1.1. LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

La gouvernance du service public de l'eau repose sur 3 éléments clés :

- L'autorité organisatrice publique souveraine : la collectivité locale fixe le niveau d'ambition pour le service public, définit les objectifs de performance à atteindre et contrôle l'opérateur,
- Le contrat : il précise les rôles et responsabilités de l'autorité publique et de l'opérateur, les obligations de résultats, les objectifs de performance à atteindre et le prix du service ainsi que son évolution sur la durée du contrat,
- L'opérateur : VEOLIA Eau gère le service, respecte ses engagements contractuels et assure l'amélioration continue de la performance. Il rend compte à la collectivité et facilite sa mission de contrôle.

VEOLIA Eau respecte la gouvernance mise en œuvre et veille à développer des outils et des pratiques permettant à chacun d'exercer pleinement son rôle.

4.1.2. LE PRIX DU SERVICE

A titre indicatif sur la commune de SAMOIS SUR SEINE l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m³ [D102.0] et pour 120 m³, au premier janvier est la suivante :

SAMOIS SUR SEINE Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2014	Montant Au 01/01/2013	Montant Au 01/01/2014	N/N-1
Part délégataire			145,32	146,89	1,08%
Abonnement			53,18	52,52	-1,24%
Consommation	120	0,7864	92,14	94,37	2,42%
Part communale			60,40	60,40	0,00%
Abonnement			22,00	22,00	0,00%
Consommation	120	0,3200	38,40	38,40	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0446	12,00	5,35	-55,42%
Organismes publics			48,00	48,00	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4000	48,00	48,00	0,00%
Total € HT			265,72	260,64	-1,91%
TVA			14,61	14,34	-1,85%
Total TTC			280,33	274,98	-1,91%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			2,34	2,29	-2,14%

4.1.3. LA FACTURE 120 M³

- En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau.
- La facture 120 m³ représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 4 personnes.

Les factures type sont présentées en Annexe.

4.2. L'accès aux services essentiels

Assurer l'accès de tous au service public de tous est une priorité pour VEOLIA Eau.

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

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 du Fonds de Solidarité Logement départemental.

→ **Montant des abandons de créance et total des aides accordées par VEOLIA Eau [P109.0], en 2013 : 174 €**

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	0		0	4	3
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)		0,00	0,00	243,81	174,34
Volume vendu selon le décret (m3)	120 853	137 001	116 334	107 826	101 790

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.

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	2011	2012	2013
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	23	21	42	42	20

4.3. Les engagements sociaux et environnementaux

4.3.1. LA FORMATION ET LA SECURITE DES PERSONNES

VEOLIA Eau place la formation et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences au centre de sa politique de ressources humaines.

Il est à noter que VEOLIA Eau est la seule entreprise de services en France à disposer de Campus dédiés aux métiers de l'environnement. Chaque année, les Campus VEOLIA dispensent plus de 210 000 heures de formation aux salariés de l'entreprise.

En matière de sécurité, chaque salarié dispose des équipements de protection individuelle nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Des actions de sensibilisation sont menées dans toutes les unités opérationnelles pour promouvoir un comportement la sécurité au travail. L'évaluation annuelle de managers de VEOLIA Eau intègre les résultats de l'entité dont ils ont la responsabilité.

4.3.2. L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DU SERVICE

VEOLIA Eau a développé des outils adaptés permettant d'évaluer de manière pertinente l'empreinte carbone des services publics d'eau.

Chaque évaluation donne lieu à un plan d'actions visant à limiter les impacts et à réduire l'empreinte du service.

VEOLIA Eau s'est également engagée dans la cotation développement durable de certains services publics d'eau et d'assainissement afin de mesurer l'efficacité de ses actions au regard d'une performance globale.

4.3.3. LES RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

VEOLIA Eau s'implique fortement dans les territoires dans lesquels elle intervient.

Les équipes de la direction locale mettent en place des actions favorisant l'emploi local, participent à la vie associative et soutiennent financièrement, ou par le biais de mécénat de compétences, des actions dynamisant la vie locale.

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

Nos évènements 2013

Veolia a participé sur le territoire du centre Sud Est à un ensemble d'évènements permettant :

- une information sur la composition de l'eau et de son prix
- une sensibilisation aux enjeux liés à la protection de la ressource en eau
- une pédagogie autour du cycle de l'eau

Pour cela, nous avons utilisé les outils suivants :

- la malette pédagogique
- le bar à eau

Nous avons participé aux évènements suivants :

- La journée développement durable de la Communauté d'Agglomération de Melun Val de Seine en septembre 2013. Pour cet évènement, nous avons organisé des visites de la station d'épuration de Boissettes, réalisé des animations autour des abeilles grâce à la participation de notre apicultrice M. Chauveau et présenté notre bilan carbone et empreinte eau.



Journée DD à Boissettes

- La semaine du développement durable organisée le 6 avril 2013 par la commune du Mée-sur-seine avec la réalisation d'expériences sur l'eau et la distribution de flyers sur les éco-gestes



-La fête de la nature en juin sur la commune de la Rochette. Les expériences proposées par notre malette pédagogique permette de faire comprendre aux petites comme aux grands les étapes de potabilisation et d'épuration de l'eau.

Stand Veolia et animations au Mée-sur-Seine



Expérience, apicultrice, film de la goutte d'eau à La Rochette

- Printemps sur seine le 25 et 26 mai quai de la courtille à Melun. Cet évènement s'est aussi traduit par des ateliers pédagogiques où nous avons réalisés des expériences sur l'eau à quatre classes de Melun.



L'eau de Melun,
une eau équilibrée en sels minéraux et agréable à boire !

La composition de l'eau

En mg/l	Normes (Ordes de référence)	Eau de Melun
Calcium	-	121
Magnésium	-	6,6
Nitrate	-	27
Potassium	-	6,2
Bicarbonates	-	307
Sulfates	250 (référence)	31
Chlorures	250 (référence)	46
Nitrites	50 (limite)	27

L'eau de Melun : source de qualité



Supports de communication de Veolia Eau

- Forum développement durable à Provins. Sur le thème « Nature et Environnement », le forum propose une exposition de 800 m2 qui de manière didactique et interactive, fait le point sur l'état écologique de la planète, les ressources naturelles disponibles, l'impact des activités humaines sur l'environnement, les défis à venir, les solutions mises en œuvre.

Partenaire de cet évènement, Veolia Eau a installé une maquette décrivant les installations d'eau et d'assainissement présentes dans la ville. En parallèle, nous avons animé un atelier pour les scolaires autour de la malle pédagogique.



Nos partenariats

De part sa proximité, le centre sud-est s'est associé auprès d'association telle que :

le PIMMS de Melun

Aqui'Brie

- Le PIMMS

Pendant une dizaine d'années, la commune de Melun, au travers de son CCAS, a copiloté avec EDF et Veolia Eau, un Point d'Information Multi Services (PIMS). Lieu d'information pour les administrés, il n'avait pas de mission en matière de médiation, ce qui est devenu son principal handicap pour se développer et offrir un service efficient pour les administrés concernés.



Sous l'impulsion de ces trois partenaires historiques, un PIMMS avec 2 « M » a donc été créé pour répondre notamment à ces deux objectifs :

élargir le partenariat « public / privé »

enrichir l'offre de services de proximité aux usagers.

Les principaux objectifs du PIMMS sont les suivants :

Renforcer la cohésion sociale en apportant écoute et aide pour toutes les difficultés de la vie courante.

Favoriser l'autonomie des personnes dans l'utilisation des services publics par une information adaptée et un accompagnement administratif.

Partenaire financier depuis ces nombreuses années, Veolia a redoublé son engagement auprès du PIMMS de Melun puisqu'Arnaud Penverne, directeur du centre sud est, en est devenu le président en 2009.

- Aqui'Brie

L'association AQUi' Brie, une formule originale d'un lieu de concertation et de gestion patrimoniale de la principale ressource en eau souterraine d'Ile de France : la nappe des calcaires de Champigny.



Ses principaux objectifs sont de mobiliser pour atteindre une bonne qualité de l'eau et préserver la capacité de renouvellement de la nappe du Champigny.

AQUi' Brie est composée d'une dizaine de personnes, aux compétences variées pour couvrir les aspects transversaux que recoupe une gestion patrimoniale de la nappe des calcaires de Champigny. L'équipe mène des actions de connaissance de la nappe du Champigny et met en œuvre des actions de prévention de la pollution de l'eau et d'économies d'eau auprès de différents publics agricole et non agricoles.

Membre du Conseil d'Administration et de l'Assemblée générale d'Aqui'Brie, Veolia est un partenaire financier mais met également à disposition de l'association bon nombre de données. Nous contribuons ainsi à l'évaluation qualitative et quantitative de la nappe du Champigny.



5.

LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE

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

Le présent chapitre est présenté conformément aux dispositions du décret 2005-236 du 14 mars 2005, codifié à l'article R 1411-7 du Code Général des Collectivités Territoriales.

→ *Le CARE*

Le compte annuel et l'état détaillé des produits figurent ci-après. Les modalités retenues pour la détermination des produits et charges et l'avis des Commissaires aux Comptes sont présentés en annexe du présent rapport « Annexes financières ».

LIBELLE	2012	2013	Ecart
PRODUITS	236 399	232 012	-1,86 %
Exploitation du service	112 491	126 782	
Collectivités et autres organismes publics	109 478	100 540	
Travaux attribués à titre exclusif	12 177	2 996	
Produits accessoires	2 253	1 694	
CHARGES	269 587	243 604	-9,64 %
Personnel	62 263	28 994	
Energie électrique	4 493	5 377	
Achats d'eau	531	2 444	
Produits de traitement	286	369	
Analyses	3 270	2 982	
Sous-traitance, matières et fournitures	15 250	20 927	
Impôts locaux et taxes	1 140	2 288	
Autres dépenses d'exploitation			
	<i>Télécommunication, poste et télégestion</i>	3 224	1 710
	<i>Engins et véhicules</i>	4 794	2 530
	<i>Informatique</i>	7 630	2 604
	<i>Assurances</i>	1 318	799
	<i>Locaux</i>	7 861	2 563
	<i>Autres</i>	-15 455	-5 155
Frais de contrôle	8 831	8 862	
Contribution des services centraux et recherche	8 539	3 054	
Collectivités et autres organismes publics	109 478	100 540	
Charges relatives aux renouvellements	<i>Fonds contractuel (Renouvellements)</i>	16 814	18 544
Charges relatives aux investissements	<i>Programme contractuel (Investissements)</i>	25 947	42 647
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	2 475	951	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	898	574	
RESULTAT AVANT IMPOT	-33 188	-11 592	NS
RESULTAT	-33 188	-11 592	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

Référence: EA980

Données en €

→ L'état détaillé des produits

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

Référence: EA980

LIBELLE	2012	2013	Ecart
Recettes liées à la facturation du service	112 097	126 610	12,95 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	<i>26 590</i>	<i>28 876</i>	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	<i>-14 494</i>	<i>-2 266</i>	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	394	172	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	<i>394</i>	<i>172</i>	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>			
Exploitation du service	112 491	126 782	12,70 %
Produits : part de la collectivité contractante	55 360	52 268	-5,59 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	<i>62 295</i>	<i>54 426</i>	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	<i>-6 935</i>	<i>-2 158</i>	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	10 845	9 642	-11,09 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	<i>10 535</i>	<i>10 268</i>	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	<i>309</i>	<i>-626</i>	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	43 273	38 630	-10,73 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	<i>42 039</i>	<i>41 069</i>	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	<i>1234</i>	<i>-2 440</i>	
Collectivités et autres organismes publics	109 478	100 540	-8,16 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	12 177	2 996	NS
Produits accessoires	2 253	1 694	-24,79 %

Données en €

5.2. Le patrimoine du service

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

→ *Inventaire des biens*

L'inventaire au 31 décembre de l'exercice est établi selon les préconisations de la FP2E. Les biens propres de la Société y figurant sont ceux, conformément au décret n° 2005-236 du 14 mars 2005, expressément désignés au contrat comme biens de reprise.

Cet inventaire est détaillé au chapitre « La qualité du service / le patrimoine du service ».

→ *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 commentaire particulier, ne figurent pas dans ce compte rendu.

La situation des biens détaillée se trouve dans le présent rapport, au chapitre « *La gestion patrimoniale / La situation des biens* ».

5.3. Les investissements et le renouvellement

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

La méthode de calcul de la charge économique imputée au compte de la délégation est présentée dans l'annexe financière « Les modalités d'établissement du CARE ».

→ *Programme contractuel d'investissement*

Opération
RUAS SAMOIS BRANCHEMENTS PLOMB

→ *Les autres dépenses de renouvellement*

Les états présentés dans cette section permettent de suivre les dépenses réalisées dans le cadre d'une obligation en garantie pour continuité du service ou d'un fonds contractuel de renouvellement.

La méthode de calcul de la charge économique imputée au compte de la délégation est présentée dans l'annexe financière « Les modalités d'établissement du CARE ».

Dépenses relevant d'une garantie pour continuité du service :

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

Nature des biens	2013
Canalisations et accessoires (€)	0,00
Branchements (€)	0,00
Equipements (€)	0,00
Génie civil (€)	0,00
Compteurs (€)	0,00

RUAS
 CONTRAT EA980 SAMOIS SUR SEINE EAU
 COMPTE DE RENOUELEMENT
 (PERIODE 01/07/2003 au 30/06/15)

D0 Electro	8 236,25
D0 Branchts	4 408,00
D0 Compteurs	

en euros

DATE	LIBELLES	INDICE K	T4M	Dotation	Utilisation	Solde (+ si créditeur)
2003	Electromécanique					
	Dotation 2003	1		8 236,25		8 236,25
	Dépenses 2003				489,02	7 747,23
	Branchements					
2003	Dotation 2003	1		4 408,00		4 408,00
	Dépenses 2003				1 102,00	3 306,00
	Electromécanique					
	Solde année précédente					7 747,23
2004	Actualisation du solde		2,0610%	159,67		7 906,90
	Dotation 2004	1		8 236,25		16 143,15
	Dépenses 2004				5 986,27	10 156,88
	Branchements					
2004	Solde année précédente					3 306,00
	Actualisation du solde		2,0610%	68,14		3 374,14
	Dotation 2004	1		4 408,00		7 782,14
	Dépenses 2004				13 079,43	5 297,29
2005	Electromécanique					
	Solde année précédente					10 156,88
	Actualisation du solde		2,0732%	210,57		10 367,45
	Dotation 2005	1,135694		9 353,86		19 721,31
2005	Dépenses 2005				6 302,35	13 418,96
	Branchements					
	Solde année précédente					- 5 297,29
	Actualisation du solde		2,0732%	- 109,82		- 5 407,12
2005	Dotation 2005	1,135694		5 006,14		- 400,98
	Dépenses 2005					- 400,98
	Electromécanique					
2006	Solde année précédente					13 418,96
	Actualisation du solde		2,8165%	377,95		13 796,91
	Dotation 2006	1,106489		9 113,32		22 910,23
	Pomp A Briand : serrurerie				827,87	22 082,36

	Dotation 2006 4 Branchements	1,106489		4 877,40	5 396,80	4 465,13 931,67
2007	Electromécanique Solde année précédente					17 944,09
	Actualisation du solde		4,0661%	729,62		18 673,71
	Dotation 2007	1,127552		9 286,80		27 960,51
	Réservoir : hydraulique				400,00	27 560,51
	1 vannes Dn60 sur réseau				348,54	27 211,97
	1 vannes Dn80 sur réseau				481,32	26 730,65
	10 bouches à clé				165,97	26 564,68
	Branchements Solde année précédente					- 931,67
	Actualisation du solde		4,0661%	37,88		- 969,55
	Dotation 2007	1,127552		4 970,25		4 000,70
	8 Branchements				8 925,01	4 924,31
2008	Electromécanique Solde année précédente					26 564,68
	Actualisation du solde		4,1924%	1 113,70		27 678,38
	Dotation 2008	1,149011		9 463,54		37 141,92
						37 141,92
	Branchements Solde année précédente					- 4 924,31
	Actualisation du solde		4,1924%	206,45		- 5 130,76
	Dotation 2008	1,149011		5 064,84		- 65,92
	5 Branchements				6 331,05	6 396,97
2009	Electromécanique Solde année précédente					37 141,92
	Actualisation du solde		0,3537%	131,37		37 273,29
	Dotation 2009	1,38654		11 419,89		48 693,18
	Réservoir : hydraulique				5 546,16	43 147,02
	Branchements Solde année précédente					- 6 396,97
	Actualisation du solde		0,3537%	22,63		- 6 419,59
	Dotation 2009	1,38654		6 111,87		- 307,73
	9 Branchements				13 751,70	14 059,43
2010	Electromécanique Solde année précédente					43 147,02
	Actualisation du solde		0,4768%	205,73		43 352,75
	Dotation 2010	1,16684		9 610,39		52 963,13
						52 963,13
	Branchements Solde année précédente					- 14 059,43

2011	Electromécanique					
	Solde année précédente					52 963,13
	Actualisation du solde		1,0033%	531,38		53 494,51
	Dotation 2011	1,181005		9 727,05		63 221,57
	Serrurerie réservoir Samoïs				2 717,43	60 504,14
	Branchements					
	Solde année précédente				-	15 983,03
	Actualisation du solde		1,0033%	160,36	-	16 143,39
	Dotation 2011	1,181005		5 205,87	-	10 937,52
	4 Branchemets				8 098,38	19 035,90
2012	Electromécanique					
	Solde année précédente					60 504,14
	Actualisation du solde		0,1864%	112,78		60 616,92
	Dotation 2012	1,329808		10 952,63		71 569,55
	Réservoir Samoïs - antibélier				2 177,36	69 392,19
	Branchements					
	Solde année précédente				-	19 035,90
	Actualisation du solde		0,1864%		35,48	19 071,38
	Dotation 2012	1,329808		5 861,79	-	13 209,59
	4 Branchements				6 594,60	19 804,19
2013	Electromécanique					
	Solde année précédente					69 392,19
	Actualisation du solde		0,0929%	64,47		69 456,66
	Dotation 2013	1,466632		12 079,55		81 536,20
	Branchements					
	Solde année précédente				-	19 804,19
	Actualisation du solde		0,0929%		18,40	19 822,59
	Dotation 2013	1,466632		6 464,91	-	13 357,67
	4 Branchements				6 464,61	19 822,28

5.4. Les engagements à incidence financière

Ce chapitre a pour objectif de présenter sommairement les engagements liés à l'exécution du service public, et qui à ce titre peuvent entraîner des obligations financières entre VEOLIA Eau, actuel délégataire de service, et toute entité (publique ou privée) qui pourrait être amenée à reprendre à l'issue du contrat l'exécution du service. Ce chapitre constitue pour les élus un élément de transparence et de prévision.

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

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

FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

Régularisations de TVA

Si VEOLIA Eau a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition¹, deux cas se présentent :

Le nouvel exploitant est assujéti à la TVA² : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux services de l'Etat.

Le nouvel exploitant n'est pas assujéti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à VEOLIA Eau la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de VEOLIA Eau du montant dû à l'administration fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

Biens de retour

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

¹ art. 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts

² Conformément au principe posé par le nouvel article 257 bis du Code Général des Impôts précisé par l'instruction 3 A 6 36 parue au BOI N°50 du 20 Mars 2006

Biens de reprise

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

Autres biens ou prestations

Hormis les biens de retour et des biens de reprise prévus au contrat, VEOLIA Eau utilise, dans le cadre de sa liberté de gestion, certains biens et prestations. Le cas échéant, sur demande de la Collectivité et selon des conditions à déterminer, les parties pourront convenir de leur mise à disposition auprès du nouvel exploitant.

Consommations non relevées et recouvrement des sommes dues au délégataire à la fin du contrat

Les sommes correspondantes au service exécuté jusqu'à la fin du contrat sont dues au délégataire sortant. Il y a lieu de définir avec la Collectivité les modalités de facturation (relevé spécifique, prorata temporis) et de recouvrement des sommes dues qui s'imposeront au nouvel exploitant, ainsi que les modalités de reversement des surtaxes correspondantes.

Dispositions applicables au personnel

Les dispositions applicables au personnel du délégataire sortant s'apprécient dans le contexte de la période de fin de contrat. Les engagements qui en découlent pour le nouvel exploitant ne peuvent pas faire ici l'objet d'une présentation totalement exhaustive, pour deux motifs principaux :

- ils évoluent au fil du temps, au gré des évolutions de carrière, des aléas de la vie privée des agents et des choix d'organisation du délégataire,

- ils sont soumis à des impératifs de protection des données personnelles.

VEOLIA Eau propose de rencontrer la Collectivité sur ce sujet pour baliser les contraintes qui s'appliqueront en fin de contrat.

DISPOSITIONS CONVENTIONNELLES APPLICABLES AUX SALAIRES DE VEOLIA EAU

Les salariés de VEOLIA Eau bénéficient :

- des dispositions de la Convention Collective Nationale des Entreprises des Services d'Eau et d'Assainissement du 12 avril 2000 ;

- des dispositions de l'accord interentreprises de l'Unité Economique et Sociale " VEOLIA EAU - Générale des Eaux " du 12 novembre 2008 qui a pris effet au 1er janvier 2009, d'accords conclus dans le cadre de cette Unité Economique et Sociale et qui concernent notamment : l'intéressement et la participation, le temps de travail des cadres, la protection sociale (retraites, prévoyance, handicap, formation) et d'accords d'établissement, usages et engagements unilatéraux.

Protection des salariés et de l'emploi en fin de contrat

Des dispositions légales assurent la protection de l'emploi et des salariés à l'occasion de la fin d'un contrat, lorsque le service est susceptible de changer d'exploitant, que le futur exploitant ait un statut public ou privé. A défaut, il est de la responsabilité de la Collectivité de prévoir les mesures appropriées.

Lorsque l'entité sortante constitue une entité économique autonome, c'est-à-dire comprend des moyens corporels (matériel, outillage, marchandises, bâtiments, ateliers, terrains, équipements), des éléments incorporels (clientèle, droit au bail, ...) et du personnel affecté, le tout organisé pour une mission identifiée, l'ensemble des salariés qui y sont affectés sont automatiquement transférés au nouvel exploitant, qu'il soit public ou privé (art. L 1224-1 du Code du Travail).

Dans cette hypothèse, VEOLIA Eau transmettra à la Collectivité, à la fin du contrat, la liste des salariés affectés au contrat ainsi que les éléments d'information les concernant (en particulier masse salariale correspondante ...).

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

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

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

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

La liste nominative des agents³ affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

Comptes entre employeurs successifs

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

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

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

compensateurs,....

concernant les autres rémunérations : pas de compte à établir au titre des rémunérations différées dont les droits ne sont exigibles qu'en cas de survenance d'un événement ultérieur non encore intervenu : indemnité de départ à la retraite, droits à des retraites d'entreprises à prestations définies, médailles du travail,...



6.

ANNEXES

6.1. Le contrôle de l'eau

→ 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.

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Calcium	70	72,84	2	mg/l
Chlorures	11,20	12	3	250 mg/l
Fluorures	0	0	1	1500 µg/l
Magnésium	3,60	3,79	2	mg/l
Nitrates	14,30	16,60	4	50 mg/l
Pesticides totaux	0	0,01	4	.5 µg/l
Potassium	1,15	1,15	1	mg/l
Sodium	4,09	4,09	1	200 mg/l
Sulfates	0	3	3	250 mg/l
Titre Hydrotimétrique	19,01	22,40	4	°F

→ Surveillance des eaux produites et distribuées

Tableaux synthétiques de la conformité des prélèvements aux limites de qualité :

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégué	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	12	12	16	16	28	28
Physico-chimie	6	6	3	3	9	9

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

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

Bilan par entité du réseau et par paramètre :

Unité de production - Réservoir de Samoïs						
Paramètres	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Norme
S-Métolachlore	0		0	2	µg/l	<=0,1
Métolachlore	0		0	2	µg/l	<=0,1
Cymoxanyl	0		0	2	µg/l	<=0,1
Acétochlore	0		0	2	µg/l	<=0,1
2,4-MCPA	0		0	2	µg/l	<=0,1
Mécoprop	0		0	2	µg/l	<=0,1
2,4-D	0		0	2	µg/l	<=0,1
Carbendazime	0		0	2	µg/l	<=0,1
Carbétamide	0		0	2	µg/l	<=0,1
Fer total	0		0	1	µg/l	<=200
Manganèse total	0		0	1	µg/l	<=50
E.Coli /100ml	0		0	14	n/100ml	<=0
Entérocoques fécaux	0		0	14	n/100ml	<=0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0	0,86	5	14	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0	1,29	17	14	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	14	n/100ml	<=0
Atrazine déséthyl déisopropyl	0		0	2	µg/l	<=0,1
Déséthylatrazine	0	0,00	0,007	4	µg/l	<=0,1
Atrazine-2-hydroxy	0		0	3	µg/l	<=0,1
Déisopropylatrazine	0		0	4	µg/l	<=0,1
Déséthylterbuméton	0		0	2	µg/l	<=0,1
Déséthylterbuthylazine	0		0	3	µg/l	<=0,1
Hydroxyterbuthylazine	0		0	2	µg/l	<=0,1
Dinoterbe	0		0	2	µg/l	<=0,1
Pentachlorophénol	0		0	2	µg/l	<=0,1
Imazabéthabenz	0		0	2	µg/l	<=0,1
Dicamba	0		0	2	µg/l	<=0,1
Heptachlore époxyde	0		0	2	µg/l	<=0,03
Heptachlore époxyde cis	0		0	2	µg/l	<=0,03
DDE-2,4'	0		0	2	µg/l	<=0,1
DDD-4-4'	0		0	2	µg/l	<=0,1
Heptachlore	0		0	2	µg/l	<=0,03
Oxadiazon	0		0	2	µg/l	<=0,1
DDT-2,4'	0		0	2	µg/l	<=0,1
DDD-2-4'	0		0	2	µg/l	<=0,1
Aldrine	0		0	2	µg/l	<=0,03
Heptachlore époxyde trans	0		0	2	µg/l	<=0,03
DDE-4-4'	0		0	2	µg/l	<=0,1
DDT-4,4'	0		0	2	µg/l	<=0,1
Dieldrine	0		0	2	µg/l	<=0,03
Chloropyriphos éthyl	0		0	2	µg/l	<=0,1
Dichlorvos	0		0	2	µg/l	<=0,1
Chlorothalonil	0		0	2	µg/l	<=0,1

Propanil	0		0	2	µg/l	<=0,1
Diflufénicanil	0		0	2	µg/l	<=0,1
Fluthiamide	0		0	2	µg/l	<=0,1
Fluazinam	0		0	2	µg/l	<=0,1
Fenpropidin	0		0	2	µg/l	<=0,1
Prochloraze	0		0	2	µg/l	<=0,1
Pyriméthanile	0		0	2	µg/l	<=0,1
Bénalaxyl	0		0	2	µg/l	<=0,1
Dichlorobenzamide-2,6	0		0	2	µg/l	<=0,1
Bromacil	0		0	2	µg/l	<=0,1
Ethofumésate	0		0	2	µg/l	<=0,1
Metaldéhyde	0		0	2	µg/l	<=0,1
Aclonifène	0		0	2	µg/l	<=0,1
Dicofol	0		0	2	µg/l	<=0,1
Quinmerac	0		0	2	µg/l	<=0,1
Cyprodinil	0		0	2	µg/l	<=0,1
Anthraquinone	0		0	2	µg/l	<=0,1
Glyphosate	0		0	2	µg/l	<=0,1
Métazachlore	0		0	2	µg/l	<=0,1
Norflurazon	0		0	2	µg/l	<=0,1
Oxadixyl	0		0	2	µg/l	<=0,1
Prosulfocarbe	0		0	2	µg/l	<=0,1
Lenacile	0		0	2	µg/l	<=0,1
Quinoxyfen	0		0	2	µg/l	<=0,1
Sulcotrione	0		0	2	µg/l	<=0,1
AMPA, ac.aminométhylphosphonic	0		0	2	µg/l	<=0,1
Azoxystrobine	0		0	2	µg/l	<=0,1
Bifenox	0		0	2	µg/l	<=0,1
Chloridazone	0		0	2	µg/l	<=0,1
Clopyralid	0		0	2	µg/l	<=0,1
Métalaxyle	0		0	2	µg/l	<=0,1
Pesticides totaux	0	0,00	0,007	4	µg/l	<=0,5
Cyperméthrine	0		0	2	µg/l	<=0,1
Chlore libre	0,22	0,34	0,44	15	mg/l	
Chlore total	0,26	0,38	0,47	15	mg/l	
Atrazine	0		0	4	µg/l	<=0,1
Bentazone	0		0	2	µg/l	<=0,1
Cyanazine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Terbutylazine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Métribuzine	0		0	2	µg/l	<=0,1
Simazine	0		0	4	µg/l	<=0,1
Pendiméthaline	0		0	2	µg/l	<=0,1
Métamitron	0		0	2	µg/l	<=0,1
Terbutryne	0		0	2	µg/l	<=0,1
Terbuconazole	0		0	2	µg/l	<=0,1
Cyproconazole	0		0	3	µg/l	<=0,1
Epoxyconazole	0		0	2	µg/l	<=0,1
Diuron	0		0	3	µg/l	<=0,1
Linuron	0		0	3	µg/l	<=0,1

Metsulfuron méthyl	0		0	2	µg/l	<=0,1
Tribenuron-méthyle	0		0	2	µg/l	<=0,1
Flazasulfuron	0		0	2	µg/l	<=0,1
Ethidimuron	0		0	2	µg/l	<=0,1
Isoproturon	0		0	3	µg/l	<=0,1
Chlortoluron	0		0	3	µg/l	<=0,1
Métobromuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Zone de distribution - SAMOIS SUR SEINE						
Paramètres	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Norme
Fer total	3	3,00	3	1	µg/l	<=200
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0	2,00	19	18	n/ml	
E.Coli /100ml	0		0	18	n/100ml	<=0
Bactéries Coliformes	0		0	17	n/100ml	<=0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0	9,06	133	18	n/ml	
Entérocoques fécaux	0		0	18	n/100ml	<=0
Chlore total	0,28	0,33	0,5	15	mg/l	
Chlore libre	0,22	0,30	0,45	15	mg/l	

UP - Réservoir de Samoïs

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		5	13	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		17	13	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	13	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	13	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	13	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Delta pH = PHE - PHEAU	-0.05	-0.05	-0.05	1	Unité pH	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	202	202	202	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.5	7.65	7.7	4	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.65	7.65	7.65	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.3	7.633	7.8	3	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	17.14	19.24	22.9	4	°F	
Titre Hydrotimétrique	19.012	20.303	22.4	4	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Turbidité	0	0.096	0.37	13	NFU	<= 2
Biphényle	0	0	0	2	µg/l	
Température de l'eau	9.7	11.35	12.9	4	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	1	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Calcium	70	71.42	72.84	2	mg/l	

Chlorures	11.2	11.567	12	3	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	411	413.5	416	4	µS/cm	[200 - 1100]
Magnésium	3.6	3.695	3.79	2	mg/l	
Potassium	1.15	1.15	1.15	1	mg/l	
Sodium	4.09	4.09	4.09	1	mg/l	<= 200
Sulfates	0	1	3	3	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.337	0.51	3	mg/l C	<= 2
Chlorophylle A	0.1	0.1	0.1	1	µg/l	
Déséthylatrazine	0	0.002	0.007	4	µg/l	<= 0.1
Ammonium	0	0	0	4	mg/l	<= 0.1
Nitrates	14.3	15.45	16.6	4	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.286	0.309	0.332	4	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	4	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Baryum	0.056	0.056	0.056	1	mg/l	<= 0.7
Bore	12	12	12	1	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Fluorures	0	0	0	1	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Pesticides totaux	0	0.002	0.007	4	µg/l	<= 0.5
Activité alpha totale	0.03	0.03	0.03	1	Bq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0	0	0	1	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.29	0.346	0.44	14	mg/l	
Chlore total	0.33	0.391	0.47	14	mg/l	
Bromates	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0	0	0	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	1	µg/l	<= 1

ZD - SAMOIS SUR SEINE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		14	15	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		6	15	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	15	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	15	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	15	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.3	7.617	7.9	9	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.5	7.693	7.9	8	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	9	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	8	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	9	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	9	Qualitatif	
Turbidité	0	0.151	0.43	15	NFU	<= 2
Température de l'eau	8.1	13.082	21.6	11	°C	<= 25
Fer total	3	3	3	1	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	411	413.111	416	9	µS/cm	[200 - 1100]
Ammonium	0	0	0	9	mg/l	<= 0.1
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
Benzo(a)pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0.09	0.284	0.45	17	mg/l	
Chlore total	0.26	0.334	0.5	17	mg/l	

→ Nombre total d'analyses réalisées sur les ressources, les eaux traitées et distribuées et pour les besoins du service

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	60	80	33
Physico-chimique	408	72	13

6.2. Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

Installation de production

Aristide Briand(Désinfection seule)	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume produit refoulé (m3)	0	0	0	0	0	0%
Barbeau(Désinfection seule)	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume produit refoulé (m3)	0	0	0	0	0	0%
station pompage terrain boule(Désinfection seule)	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	62 083	55 574	47 452	69 284	65 551	-5,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	470	421	353	498	493	-1,0%
Volume produit refoulé (m3)	0	138 135	134 465	139 151	132 903	-4,5%

6.3. La facture 120 M³

SAMOIS SUR SEINE	m ³	Prix au 01/01/2014	Montant au 01/01/2013	Montant au 01/01/2014	N/N-1
Production et distribution de l'eau			217,72	212,64	-2,33%
Part délégataire			145,32	146,89	1,08%
Abonnement			53,18	52,52	-1,24%
Consommation	120	0,7864	92,14	94,37	2,42%
Part communale			60,40	60,40	0,00%
Abonnement			22,00	22,00	0,00%
Consommation	120	0,3200	38,40	38,40	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0446	12,00	5,35	-55,42%
Collecte et dépollution des eaux usées			283,18	282,05	-0,40%
Part délégataire			65,98	64,85	-1,71%
Abonnement			19,76	19,42	-1,72%
Consommation	120	0,3786	46,22	45,43	-1,71%
Part communale			217,20	217,20	0,00%
Consommation	120	1,8100	217,20	217,20	0,00%
Organismes publics et TVA			120,96	130,14	7,59%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4000	48,00	48,00	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
TVA			36,96	46,14	24,84%
TOTAL € TTC			621,86	624,83	0,48%

6.4. Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

Introduction générale

Le décret 2005-236, codifié aux articles R1411-7 et R1411-8 du Code Général des Collectivités Territoriales, a fourni des précisions sur les données devant figurer dans le Rapport Annuel du Déléataire 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 2013 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 RUAS Michel Entreprise au sein de la Région Ile-de-France 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 RUAS Michel Entreprise 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 Ile-de-France 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 décentralisée, au niveau adapté, les différentes fonctions.

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

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

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

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

FAITS MARQUANTS

Dans le contexte très évolutif dans lequel s'inscrit son activité et qui est marqué tant par des attentes renforcées des clients (traçabilité de l'eau, maîtrise des coûts...) que par une complexité croissante en termes de savoir-faire et de technologies, Veolia Eau a décidé de mettre en œuvre à compter de 2012 une nouvelle organisation plus adaptée aux nouveaux enjeux du secteur.

Cette nouvelle organisation, articulée en niveaux successifs (siège national, directions régionales, centres, services, unités opérationnelles voire regroupements de contrats) se caractérise par une forte spécialisation des entités (usines, réseaux, maintenance...) partout où une taille critique peut être atteinte autour d'une spécialité donnée.

Cette approche autour de structures de spécialité, qui porte indifféremment sur les contrats de Délégation de Service Public (DSP) et Hors Délégation de Service Public (HDSP) a conduit à homogénéiser le suivi de ces contrats et à leur attribuer la quote part des frais répartis leur revenant selon le critère de la valeur ajoutée conformément à l'approche exposée au paragraphe 2.2.1.

1 – PRODUITS

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

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

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

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

2 - CHARGES

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

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

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

2.1 - Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

d'autres organismes.

2.1.1 - Dépenses courantes d'exploitation

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

A noter toutefois que l'année 2010 a vu l'entrée en vigueur de la Contribution sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE) qui est venue, avec la Contribution Foncière des Entreprises, se substituer à la Taxe Professionnelle. Alors que cette dernière était largement assise sur les installations et immobilisations attachées aux contrats (et alors imputée directement sur ceux-ci), la CVAE est calculée globalement au niveau de l'entreprise. A ce titre, elle a un caractère de charge indirecte et est répartie en application des modalités décrites au § 3.2. La CFE est quant à elle imputée directement au contrat ou à un niveau supérieur (et alors répartie en tant charge indirecte) selon le périmètre de l'assiette.

2.1.2 - Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

2.1.2.1 – 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 ² dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation ³, 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 ;

¹ Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.

² C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.

³ L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:
- le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire
- la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours

- 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.

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).

- Fonds contractuel de renouvellement

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

2.1.2.2 – 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, les frais de pose valorisés par l'application de critères opérationnels et qui ne sont donc en contrepartie plus compris dans les charges de l'exercice.

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

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

- 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 »...).

2.1.3 - Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2013 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contributions sociale et exceptionnelle additionnelles (représentant au total jusqu'à 4,67 points d'impôt) applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils. Il s'entend également hors effet du crédit d'impôt Compétitivité Emploi (CICE) dont a pu bénéficier la société et qui a été porté en minoration de son impôt sur les sociétés dans ses comptes sociaux.

2-2 – Charges réparties

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

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

2.2.1 – Principe de répartition

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.2 – Prise en compte des frais centraux

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

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

2.3 – Autres charges

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

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

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

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

2.3.2 – Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2013 au titre de l'exercice 2012.

3 - AUTRES INFORMATIONS

Lorsque la Société a enregistré dans sa comptabilité une charge initialement engagée par le GIE régional ou un de ses membres dans le cadre de la mutualisation de moyens, cette charge est

mentionnée dans le compte annuel de résultat de l'exploitation selon sa nature et son coût d'origine, et non pas en sous-traitance.

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

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


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

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2013 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2014.

→ **Avis des commissaires aux comptes**

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

→ *Etat des produits*

						
RUAS EA980 SAMOIS ETAT DES PRODUITS DE L'ANNEE 2013 - EAU						
	FERMIER			COLLECTIVITE		
	Volum e	PU	MtHT	Volum e	PU	MtHT
Produits facturés						
Part Abonnement						
Total Part Abonnement :			52 222,86			21 604,01
			€			€
Part Consommation						
	53	0,6264 €	33,20 €	263	0,1300 €	34,19 €
	130	0,6717 €	87,32 €	108 13 0	0,3200 €	34 601,60 €
	133	0,6766 €	89,99 €			
	58 217	0,7297 €	42 481,10 €			
	67	0,7331 €	49,12 €			
	49 530	0,7678 €	38 029,31 €			
Factures annulées au titre d'exercices antérieurs			- 3 946,20 €			- 1 814,22 €
Total Part Consommation :			76 823,84			32 821,57
			€			€
Total des produits facturés :			129 046,7			54 425,58
			0 €			€
Dédommagement Charte Qualité			-170,70 €			
Total des produits au titre de l'année <i>(hors estimations sur consommations)</i>			128 876,0			54 425,58
			0 €			€
Variation de la part estimée sur consommations			- 2 266,01 €			- 2 157,61 €
Produits nets d'exploitation			126 609,9			52 267,97
			9 €			€

6.5. Les nouveaux textes réglementaires

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

6.5.1. GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

→ *Limitation des « pertes en eau sur réseaux »*⁴

En application de la loi Grenelle 2, les collectivités organisatrices des services d'eau sont invitées à une gestion patrimoniale des réseaux, en vue notamment de limiter les pertes d'eau dans les réseaux de distribution. A cet effet, elles ont l'obligation de réaliser un descriptif détaillé des réseaux d'eau, qui doit être établi avant le 31 décembre 2013.

Lorsque les pertes d'eau dans les réseaux de distribution dépassent, selon les caractéristiques du service et de la ressource, les seuils fixés par le décret, un plan d'actions et de travaux doit être engagé. A défaut, une majoration de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau est appliquée. Cette majoration prend effet à partir de l'année suivant le constat de cette carence jusqu'à l'année suivant laquelle, selon le cas, soit il est remédié à l'absence ou l'insuffisance de plans, soit le taux de perte en réseau de la collectivité s'avère être inférieur au taux fixé par le décret.

En cohérence avec la nouvelle réglementation sur la sécurité des travaux à proximité des réseaux (dite « DICT »), ce descriptif est actualisé chaque année.

→ *Fuite après compteur : nouvelles modalités de facturation*⁵

En cas d'augmentation anormale de sa consommation d'eau potable liée à une fuite sur une canalisation après compteur, l'abonné d'un local à usage d'habitation peut bénéficier d'un écrêtement de sa facture : il n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne.

Le service d'eau, lorsqu'il constate une augmentation anormale lors du relevé de compteur, doit en informer « sans délai » l'abonné, « par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé ».

L'abonné doit faire réparer la fuite par un professionnel dans le mois suivant cette information et attester de cette réparation : le service d'eau peut procéder à tout contrôle, sur pièces et sur place, pour vérifier que la fuite a bien été localisée et que la réparation a été effectuée.

Lorsque l'abonné bénéficie de l'écrêtement, les volumes d'eau imputables aux fuites d'eau sur canalisation n'entrent pas dans le calcul de la redevance d'assainissement.

Le nouveau dispositif entre en application le 1^{er} juillet 2013, mais ses dispositions peuvent être mises en œuvre pendant la **période transitoire** (du 27 septembre 2012 au 30 juin 2013).

→ *Travaux à proximité des réseaux : nouvelles contraintes*⁶

La préparation et l'exécution des travaux effectués à proximité des réseaux doivent suivre des règles précises, et ce pour prévenir leurs conséquences néfastes pour la sécurité des personnes et des biens, la protection de l'environnement et la continuité des services aux usagers.

⁴ Décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012.

⁵ Décret n°2012-1078 du 24 septembre 2012.

⁶ Arrêté du 15 février 2012, arrêté du 28 juin 2012, décret n° 2012-970 du 20 août 2012.

Les exploitants de réseaux doivent ainsi préciser la localisation géographique des différents ouvrages concernés. ***L'incertitude sur la localisation géographique d'un ouvrage en service peut remettre en cause le projet de travaux ou modifier les conditions techniques ou financières de leur réalisation.*** Ils doivent déclarer leurs réseaux sur un guichet unique (www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr), moyennant une redevance⁷ (sauf si le réseau n'atteint pas 300 km).

A compter du 1er juillet 2013, des investigations complémentaires de localisation doivent, le cas échéant, être effectuées sous la responsabilité du responsable du projet et confiées à un prestataire certifié, si la réponse des exploitants aux DT/ DICT révèle que la cartographie des réseaux sensibles en zone urbaine est d'une précision insuffisante. ***Les exploitants de réseaux pour leur part sont tenus de mettre en œuvre un processus d'amélioration continue des données cartographiques de leurs réseaux enterrés en service***, reposant notamment sur l'exploitation des résultats des investigations complémentaires effectuées par les maîtres d'ouvrage de travaux.

→ Gestion clientèle

Norme simplifiée sur la gestion des fichiers clients et prospects⁸. Actualisée par la CNIL le 13 juillet 2012, avec l'objectif affiché d'assurer un plus grand équilibre entre les besoins des professionnels et le respect de la vie privée et des droits des clients et prospects, la nouvelle norme permet aux entreprises de satisfaire à leurs obligations déclaratives de manière extrêmement simple et rapide. Le traitement des données peut avoir pour finalité le suivi de la relation client (la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations et services après-vente).

En faveur des clients, un certain nombre de points sont précisés et/ou clarifiés : la durée de conservation des données (3 ans), la durée de conservation des données relatives aux pièces d'identité (1 an), aux cartes bancaires (13 mois ou plus longtemps avec l'accord du client), etc ; les modalités pratiques d'information des personnes, notamment en matière de recueil du consentement et de droit d'opposition ; les mesures de sécurité à prendre pour assurer la confidentialité des données.

Les organismes publics ou privés qui ont effectué une déclaration simplifiée sous le cadre de l'ancienne norme simplifiée doivent s'assurer qu'ils respectent bien les termes de la nouvelle norme au plus tard de 13 juillet 2013.

Prélèvements. La mise en œuvre de l'espace unique de paiements en euros⁹ (SEPA) à compter du 1er février 2014 introduira des modifications dans le processus de gestion clientèle.

→ Normes techniques

Eco-conception des pompes à eau¹⁰. De nouvelles exigences d'éco-conception visent à harmoniser les exigences de consommation d'électricité applicables aux pompes à eau dans l'ensemble de l'Union européenne. Les exigences d'éco-conception relatives au rendement minimal s'appliquent par phase, à partir du 1er janvier 2013 pour la première et du 1er janvier 2015, pour la seconde. Les exigences en matière d'informations relatives aux produits sont applicables à partir du 1er janvier 2013.

Membranes de filtration¹¹. A compter du 1^{er} juillet 2012, la personne responsable de la production d'eau destinée à la consommation humaine doit n'utiliser que des modules de filtration membranaire disposant d'une attestation de conformité sanitaire (ACS) au moment de sa mise sur le marché,

⁷ Arrêté du 3 septembre 2012.

⁸ Norme n°48 éditée par la CNIL.

⁹ Règlement européen n°260/2012 du 14 mars 2012.

¹⁰ Règlement (UE) n° 547/2012 de la Commission du 25 juin 2012.

¹¹ Arrêté du 22 juin 2012.

n'utiliser les modules de filtration membranaire que dans certaines conditions d'utilisation (déclarées et évaluées par le laboratoire habilité responsable de la délivrance de l'attestation de conformité sanitaire) et assurer la traçabilité des opérations de maintenance des modules de filtration membranaire mis en œuvre.

→ *Risques professionnels*¹²

L'exposition professionnelle à certains agents chimiques dangereux ne doit pas dépasser certaines valeurs limites. Des contrôles techniques seront opérés à compter 1er janvier 2014.

→ *Polices de l'environnement : harmonisation & simplification*¹³

A compter du 1er juillet 2013, le contrôle de la bonne application du droit de l'environnement est simplifié et un corps d'inspecteurs de l'environnement est créé. Les dispositifs de la police des installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) et de la police de l'eau qui ont fait leur preuve sont étendus à tous les autres domaines de l'environnement.

Les sanctions pénales sont harmonisées. Les atteintes à l'eau et aux milieux aquatiques peuvent être ainsi punies de deux ans d'emprisonnement et de 75 000 € d'amende.

Les sanctions seront aggravées lorsque les faits sont commis malgré une décision de mise en demeure ou s'ils portent gravement atteinte à la santé ou à la sécurité des personnes ou provoquent une dégradation substantielle de la faune et de la flore, ou de la qualité de l'air, de l'eau ou du sol. Un dispositif de peines complémentaires est prévu (remise en état, affichage des condamnations, confiscation).

6.5.2. EAU POTABLE & ENVIRONNEMENT

→ *Eaux destinées à la consommation humaine & canalisations*¹⁴

Les directeurs des agences régionales de santé (ARS) et les préfets ont été destinataires d'une instruction de la DGS visant à repérer les canalisations posées antérieurement à 1980 en PVC susceptibles de contenir du chlorure de vinyle monomère (CVM), résidu qui risque de migrer vers l'eau destinée à la consommation humaine.

Cette instruction fixe également les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux pour cette substance. En cas de dépassement de la limite de qualité des eaux en CVM, fixée à 0,5µ/l, l'ARS demande à la PPRDE de mettre en œuvre des mesures correctives dans un délai de 3 mois. Des mesures à long terme peuvent être envisagées (tubage, changement de tuyaux...).

→ *Protection de la ressource*

Des compléments sont apportés aux critères d'évaluation et procédures à suivre pour établir l'état des eaux souterraines et les tendances significatives et durables à la hausse de dégradation de leur état chimique¹⁵.

En 2013, les tarifs maximums de la redevance pour pollution de l'eau sont augmentés pour certaines substances dangereuses pour l'environnement rejetées dans les masses d'eau souterraines et superficielles.

¹² Décret n° 2012-746 du 9 mai 2012 & arrêté du 9 mai 2012.

¹³ Ordonnance n° 2012-34 du 11 janvier 2012.

¹⁴ Instruction DGS/EA4/2012/366 du 18 octobre 2012 (non publiée).

¹⁵ Arrêté du 2 juillet 2012.

Le stockage souterrain de CO₂ est exclu des interdictions, mais l'opération doit être réalisée dans le respect de certaines conditions¹⁶. Le taux maximal de la redevance pour modernisation des réseaux de collecte est relevé de 0,15 à 0,30 euro par mètre cube. Les plafonds de la redevance prélèvement sont également augmentés pour tous les usages¹⁷.

A partir du 1er janvier 2013 les fabricants, importateurs ou distributeurs d'une quantité minimale de 100 grammes par an de substance à l'état nano-particulaire doivent procéder à une déclaration annuelle de celle-ci auprès du ministère de l'Ecologie¹⁸. Ce dispositif a pour objet de mieux connaître les nanomatériaux et leurs usages, de disposer d'une traçabilité des filières d'utilisation, d'une meilleure connaissance du marché et des volumes commercialisés et de collecter les informations disponibles sur les propriétés toxicologiques et éco-toxicologiques.

→ Schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE)¹⁹

L'autorité administrative en charge du SDAGE fixe la liste des dérogations à l'objectif du bon état des eaux d'ici 2015 sans avoir à attendre la révision du SDAGE prévue tous les 6 ans et après mise à disposition du public (6 mois minimum), notamment par voie électronique.

→ Protection des milieux

Nitrates d'origine agricole : le contenu des plans d'action régionaux contre les algues vertes est renforcé²⁰ par des actions proportionnées et adaptées aux spécificités locales. Dans les zones de captage de l'eau destinée à la consommation humaine dont la teneur en nitrate dépasse 50 mg/l et les bassins connaissant d'importantes marées vertes sur les plages et définis par le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE), le préfet de région peut mettre en place une surveillance annuelle de l'azote épandu de toutes origines. Le plan national prévoit de limiter le taux de nitrates entre 10 et 25 milligrammes par litre (mg/l) dans les cours d'eau.

A compter du 9 mai 2012 et jusqu'au 30 juin 2013, le préfet de département peut décider d'anticiper leur mise en œuvre dans les zones en excédent structurel d'azote lié aux élevages et dans les zones d'actions complémentaires des bassins versants. Cette anticipation peut se faire par démarche volontaire des agriculteurs, par voie contractuelle ou encore en des termes obligatoires dans l'hypothèse où les résultats seraient jugés insuffisants au regard des objectifs fixés.

Les travaux courants d'entretien et de restauration des milieux aquatiques sont dispensés d'enquête publique lorsqu'aucune participation financière n'est demandée aux intéressés et qu'il n'est procédé à aucune expropriation. La possibilité de recourir à l'expropriation est étendue aux opérations de restauration des milieux aquatiques²¹.

Fonds d'investissement pour la biodiversité & trames verte et bleue²². Il est créé un fonds d'investissement pour la biodiversité et la restauration écologique. Un comité consultatif composé notamment de représentants issus du Comité national « trames verte et bleue », émet des recommandations sur l'utilisation du fonds.

Stratégie nationale « mer-littoral » (SNML)²³. La SNML a vocation à coordonner toutes les politiques sectorielles s'exerçant en mer ou sur le littoral. Dans une perspective de gestion intégrée des espaces,

¹⁶ Arrêté du 23 juillet 2012.

¹⁷ Loi n° 2011-1977 du 28 décembre 2011 de finances pour 2012 (art. 124).

¹⁸ Arrêté du 6 août 2012.

¹⁹ Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012.

²⁰ Décrets n°s 2012-675 et 2012-676 du 7 mai 2012. Arrêté du 7 mai 2012.

²¹ Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012.

²² Décret n° 2012-228 du 16 février 2012.

²³ Décret n° 2012-219 du 16 février 2012.

elle doit comporter les orientations relatives notamment à la protection des milieux, des ressources, à la prévention des risques, au développement durable des activités économiques.

→ Réforme des enquêtes publiques²⁴

La réforme de la procédure et du déroulement de l'enquête publique devrait rendre celle-ci plus efficace. Le regroupement d'enquêtes en une enquête unique est facilité en cas de pluralité de maîtres d'ouvrage ou de réglementations distinctes. D'une manière générale, l'expression et la prise en compte des points de vue devrait être renforcée.

→ Evaluation des incidences environnementales

Réforme des études d'impact²⁵. La réforme précise les seuils en fonction desquels soit une étude d'impact est obligatoire en toutes circonstances ou au cas par cas. L'un des apports majeur de la réforme est d'ouvrir la possibilité d'un suivi systématique de l'application des mesures préconisées par l'étude d'impact, sauf dans quelques domaines limités. L'étude d'impact, trop souvent considérée comme un simple rapport, va ainsi davantage être envisagée comme un processus.

Evaluation de programmes environnementaux²⁶. La procédure d'évaluation des plans et programmes (dont le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux –SDAGE-, et son complément, le SAGE) ayant une incidence sur l'environnement, applicable au 1er janvier 2013, est précisée. L'évaluation environnementale doit être proportionnée à l'importance du document. L'avis qui en découle sur les documents de planification est rendu public.

Evaluation environnementale des documents d'urbanisme²⁷. Les documents d'urbanisme qui, à partir du 1er février 2013, font l'objet d'une évaluation environnementale soit de manière systématique, soit après un examen au cas par cas par l'autorité administrative de l'Etat désignée à cet effet, sont notamment les directives territoriales d'aménagement et de développement durables (DTADD), le schéma directeur de la région Ile-de-France (SDRIF), les schémas de cohérence territoriale (SCOT), les plans locaux d'urbanisme (PLU) et certaines cartes communales.

A noter. Les documents d'urbanisme dont la procédure d'élaboration ou de révision sera particulièrement avancée au 1er février 2013 ne seront pas soumis aux nouvelles règles d'évaluation environnementale.

→ Gestion des risques « inondations »

Identification des territoires d'action prioritaire²⁸. L'objectif est de caractériser l'importance des risques d'inondation (impacts potentiels sur la santé humaine et sur l'activité économique) et, par conséquent, d'identifier les territoires pour lesquels il existe un risque important. Ces impacts doivent notamment être évalués «au regard de la population permanente résidant en zone potentiellement inondable et du nombre d'emplois situés en zone potentiellement inondable». Cette identification doit en principe être achevée depuis fin septembre 2012.

²⁴ Décret n°s 2011-2018 & 2011-2021 du 29 décembre 2011.

²⁵ Décret n° 2011-2019 du 29 décembre 2011.

²⁶ Décret n° 2012-616 du 2 mai 2012.

²⁷ Décret n°2012-995 du 23 août 2012.

²⁸ Arrêté du 27 avril 2012.

6.6. Glossaire

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

Abonnement :

L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné au délégataire pour la prestation du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement non collectif). (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008). Pour VEOLIA Eau, 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 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification OHSAS 18001 :

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

Client (abonné) :

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

Consommation individuelle unitaire :

Consommation annuelle des clients particuliers individuels et collectifs divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients particuliers individuels et collectifs (unité : 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 [D 151.0] :

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

Développement durable :

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

Eau souterraine influencée :

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

Habitants desservis [D 101.0] :

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

HACCP :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.

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

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

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

- + 10 points : le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux ;
- + 10 points : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution ;
- + 10 points : le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements ;
- + 10 points : un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur ;

- 💧 + 10 points : un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date de ces recherches et la nature des réparations ou des travaux effectués à leur suite ;
- 💧 + 10 points : maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement... ;
- 💧 + 10 points : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins trois ans);
- 💧 + 5 points : existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux.

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

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

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

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

L'indice linéaire des volumes non comptés est égal au volume journalier non compté par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Le volume non compté est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé. L'indice est exprimé en m³/km/jour. (Arrêté du 2 mai 2007)

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

Le montant facturé au titre de l'année N-1 comprend l'ensemble de la facture, y compris les redevances prélèvement et pollution, la taxe Voies Navigables de France et la TVA liée à ces postes. Pour une facture donnée, les montants impayés sont répartis au prorata hors taxes et redevances de la part « eau » et de la part « assainissement ». Sont exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers. (Arrêté du 2 mai 2007)

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

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

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

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

Taux de clients mensualisés :

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

Taux de clients prélevés :

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

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

Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/j : pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

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

Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m³/j : nombre de prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes

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

Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/j : pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses physico-chimiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

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

Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m³/j : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes.

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

6.7. Listes d'intervention

6.7.1. FUTES

Liste des fuites sur canalisations

Commune	Date	Adresse
SAMOIS SUR SEINE	21/01/2013	CHEMIN DU TERROIR
SAMOIS SUR SEINE	22/01/2013	CHEMIN DU TERROIR
SAMOIS SUR SEINE	23/01/2013	CHEMIN DU TERROIR
SAMOIS SUR SEINE	23/04/2013	20 RUE GAMBETTA
SAMOIS SUR SEINE	17/07/2013	1 RUE DU COIN MUZARD
SAMOIS SUR SEINE	27/08/2013	20 RUE MAXIMILIEN LAMBERT
SAMOIS SUR SEINE	25/11/2013	DOMAINE DE CLAIRBOIS

Liste des fuites sur équipements

Commune	Date de réalisation	Voie	Equipement
SAMOIS SUR SEINE	31/05/2013	45 RUE DES FEUILLARDES	Entretien équipements du réseau

Liste des fuites sur branchements

Commune	Date	Adresse	Diamètre
SAMOIS SUR SEINE	24/01/2013	51 QUAI FRANKLIN ROOSVELT	20/25 mm
SAMOIS SUR SEINE	01/10/2013	12 CHEMIN DES BERAUX	20/25 mm
SAMOIS SUR SEINE	23/12/2013	3 RUE DES ESSARTS	20/25 mm



Qui sommes-nous ?

89 094 collaborateurs;

101 millions de personnes alimentées en eau potable dans le monde

71 millions d'habitants bénéficiant du service d'assainissement dans le monde

Chiffres 2012

Document à usage externe

Crédits photos : © Photothèque Veolia: Lesquare / F. Benausse / A. Desvaux / W. Crozes, Jean Marie Ramès, Samuel Bigot/Andia, Rodolphe Escher, Olivier Guerrin,

Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux - SCA au capital de 2.207.287.340,98 euros - 575008 Paris RCS
Paris 572 025 526 - Tous droits réservés - 2014

 **VEOLIA**
EAU