



2012

RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

SIAEP du Jalais

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

Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005



 **VEOLIA**
EAU

2012



SYNTHÈSE DU RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

SERVICE DE L'EAU - COMMUNES DESSERVIES : ARDENAY-SUR-MERIZE, CONNERRE, LE BREIL-SUR-MERIZE, MONTFORT-LE-GESNOIS, NUILLE-LE-JALAIS, PARIGNE-L'EVEQUE, SAINT-MARS-LA-BRIERE, SAINT-MICHEL-DE-CHAVAINES, SOULITRE, SURFONDS, THORIGNE-SUR-DUE, VOLNAY

LES CHIFFRES DU SERVICE

5 716	2 804	2	6	209	100,0	86,8	1,93
Habitants desservis	Abonnés (clients)	Installation(s) de production	Réservoir(s)	Longueur de réseau (km)	Taux de conformité microbiologique (%)	Rendement de réseau (%)	Prix TTC du service de l'eau (Euro / m ³)

L'essentiel de l'année 2012

Faits marquants :

Les Syndicats du Jalais et de Connerré réfléchissent sur une fusion possible de leur service d'eau potable.

Une étude d'approvisionnement d'un poulailler SCEA d'Oeufs des Grands Bois a été réalisée en 2012 (utilisation de la modélisation du réseau), projet abandonné par la suite.

Données du service:

En 2012, le nombre de clients a augmenté de 0,2 % et s'établit à 2 804 clients.

Les volumes vendus sur l'exercice (275 526 m³) sont en diminution de -4,6 % par rapport à l'exercice précédent.

Qualité de l'Eau:

Cette année, 0 prélèvement microbiologique et 0 prélèvement physico-chimique A.R.S. ont fait l'objet d'au moins un paramètre non-conforme pour non-respect des limites de qualité.

Globalement, sur le nombre de prélèvements et d'analyses réalisées en 2012, l'eau produite et distribuée a été de bonne qualité.

Exploitation du patrimoine

64 compteurs ont été remplacés correspondant à 2,1 % du parc.

27 fuites sur conduites et sur branchements ont été réparées cette année.

Performance du réseau de distribution:

En 2012, le rendement de réseau s'améliore et s'établit désormais à 86,8 %, avec un ILP à 0,63 m³/km/j.

Branchements plomb

La limite de la teneur en plomb dans l'eau, au robinet, sera abaissée de 25 à 10 µg/l à compter du 25 décembre 2013.

L'origine du plomb dans l'eau du robinet provient des branchements et des réseaux intérieurs des immeubles réalisés avec ce matériau. Depuis 1995, son utilisation pour ce type de travaux est interdite.

Sur le périmètre de votre service, l'ensemble des branchements en plomb a été renouvelé.

Etat du patrimoine de la Collectivité et propositions d'amélioration:

- Travaux de réfection du filtre déferrisation fin 2012
- Etude sur la nécessité du réservoir du Clos dans la distribution de l'eau potable : le réservoir sera conservé et réhabilité en 2013-2014.
- Travaux de renouvellement des conduites vétustes sur les communes Soultré, Ardenay/Mérize et Thorigné/Dué prévus en 2013.

L'ensemble des recommandations est précisé dans le paragraphe « Situations de biens ».

Organisation locale du service VEOLIA Eau :

VEOLIA Eau a développé une nouvelle vision métier en organisant ses compétences au plus près du terrain, votre interlocuteur dédié est Monsieur R. DELABROY.

Indicateurs du service

LES VOLUMES		PRODUCTEUR	VALEUR
	Volume prélevé	Délégataire	351 657 m ³
	Volume produit (C)	Délégataire	325 351 m ³
	Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Délégataire	0 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	325 351 m ³
	Volume de service du réseau	Délégataire	825 m ³
L'ACTIVITE CLIENTELE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de communes	Délégataire	12
[D 101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	5 716
	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	2 804
	Abonnés domestiques	Délégataire	2 804
	Abonnés non-domestiques	Délégataire	0
	Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	Sans objet
	Volume vendu	Délégataire	275 526 m ³
	Volume vendu aux Abonnés domestiques	Délégataire	275 526 m ³
	Volume vendu aux Abonnés non-domestiques	Délégataire	0 m ³
	Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B)	Délégataire	Sans objet
QUALITE DU SERVICE A L'USAGER		PRODUCTEUR	VALEUR
[P 101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologique	ARS (1)	100,0 %
[P 102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %
[P 109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
PRIX DU SERVICE DE L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
[D 102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	1,93 Euro/m ³

GESTION PATRIMONIALE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre d'installations de production	Délégataire	2
	Capacité totale de production	Délégataire	3 340 m ³ /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	6
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	2 475 m ³
	Longueur de réseau	Délégataire	209 km
	Longueur de canalisation de distribution	Collectivité (2)	188 km
[P 103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	60
	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml
[P 107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	%
	Nombre de branchements	Délégataire	3 015
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	9
	Nombre de compteurs	Délégataire	3 015
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	64
PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P 108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	100 %
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	27
	Volume consommé autorisé 365 jours (A)	Délégataire	282 263 m ³
	Indice linéaire de consommation	Délégataire	3,70 m ³ /j/km
[P 104.3]	Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D)	Délégataire	86,8 %
[P 105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	0,65 m ³ /jour/km
[P 106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	0,63 m ³ /jour/km
	Energie relevée consommée	Délégataire	281 937 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	82,09
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non
	Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
CERTIFICATION		PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	0 unité(s)
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	Non
	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

9 rue des Frênes
ZAC de la Pointe
72190 SARGÉ-LÈS-LE MANS

Accessible aux handicapés

Lundi de 10h à 12h et de 14h à 17h
Mardi à Vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h

21 chemin de La Guittonnière

72440 BOULOIRE

Mercredi et Vendredi et de 13h30 à 16h

Toutes vos démarches sans vous déplacer



APPEL NON SURTAXÉ

*Pour toutes questions relatives
à votre abonnement :
du lundi au vendredi de 8h à 19h
et le samedi de 9h à 12h

www.service-client.veoliaeau.fr

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 323 529

SOMMAIRE

1. L'ESSENTIEL	11
1.1. Le contrat	12
1.2. Chiffres clés et faits marquants	13
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	32
2.4. La qualité de l'eau produite et distribuée	39
2.5. Les services aux clients	42
3. LA VALORISATION DES RESSOURCES	45
3.1. La protection des ressources en eau	46
3.2. L'énergie et les réactifs	47
3.3. La valorisation des déchets liés au service	47
4. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	49
4.1. Le prix du service public de l'eau	50
4.2. L'accès aux services essentiels	51
4.3. La formation et la sécurité des personnes	52
4.4. L'empreinte environnementale du service	52
4.5. Les relations avec les parties prenantes	52
5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	53
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	54
5.2. Le patrimoine du service	57
5.3. Les investissements et le renouvellement	58
5.4. Les engagements à incidence financière	61
6. ANNEXES	65
6.1. Contrôle de l'eau	66
6.2. Bilan énergétique du patrimoine	67
6.3. La facture 120 m ³	68
6.4. Annexes financières	68
6.5. Les nouveaux textes réglementaires	69
6.6. Glossaire	74
6.7. Autres annexes	80



1.

L'ESSENTIEL



1.1. Le contrat

- **Délégataire :** Compagnie Fermière de Services Publics
- **Périmètre du service :** ARDENAY-SUR-MERIZE, CONNERRE, LE BREIL-SUR-MERIZE, MONTFORT-LE-GESNOIS, NUILLE-LE-JALAIS, PARIGNE-L'EVEQUE, SAINT-MARS-LA BRIERE, SAINT-MICHEL-DE-CHAVAINES, SOULITRE, SURFONDS, THORIGNE-SUR-DUE, VOLNAY
- **Nature du contrat :** Affermage
- **Prestations du contrat :** Compteurs eau froide, Distribution, Elévation, Gestion clientèle, Production, Branchements

→ **Durée du contrat**

Date de début : 01/09/2008

Date de fin : 31/12/2020

→ **Liste des avenants**

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
1	19/08/2009	Création d'un abonnement secondaire pour un sous comptage des volumes liés aux élevages bénéficiant de l'exonération de la redevance pollution et nouveau règlement de service.

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

Compagnie Fermière de Services Publics assume les engagements suivants d'échanges d'eau avec les collectivités voisines ou les tiers :

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	SYND INTERCOM D'EAU REGION DE BOULOIRE	Achat d'eau à Bouloire (SIAEP)

1.2. Chiffres clés et faits marquants

CHIFFRES CLES

5 716 habitants desservis¹

2 804 abonnés

3 015 branchements

2 unité de production d'eau potable d'une capacité totale de 3 340 m³ par jour

6 réservoir d'une capacité totale de stockage de 2 475 m³

188 km de canalisations de distribution

FAITS MARQUANTS

Service

Faits marquants :

Les Syndicats du Jalais et de Connérré réfléchissent sur une fusion possible de leur service d'eau potable.

Une étude d'approvisionnement d'un poulailler SCEA d'Oeufs des Grands Bois a été réalisée en 2012 (utilisation de la modélisation du réseau), projet abandonné par la suite.

Données du service:

En 2012, le nombre de clients a augmenté de 0,2 % et s'établit à 2 804 clients.

Les volumes vendus sur l'exercice (275 526 m³) sont en diminution de -4,6 % par rapport à l'exercice précédent.

Qualité de l'Eau:

Cette année, 0 prélèvement microbiologique et 0 prélèvement physico-chimique A.R.S. ont fait l'objet d'au moins un paramètre non-conforme pour non-respect des limites de qualité.

Globalement, sur le nombre de prélèvements et d'analyses réalisées en 2012, l'eau produite et distribuée a été de bonne qualité.

Exploitation du patrimoine

64 compteurs ont été remplacés correspondant à 2,1 % du parc.

27 fuites sur conduites et sur branchements ont été réparées cette année.

Performance du réseau de distribution:

En 2012, le rendement de réseau s'améliore et s'établit désormais à 86,8 %, avec un ILP à 0,63 m³/km/j.

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)

Branchements plomb

La limite de la teneur en plomb dans l'eau, au robinet, sera abaissée de 25 à 10 µg/l à compter du 25 décembre 2013.

L'origine du plomb dans l'eau du robinet provient des branchements et des réseaux intérieurs des immeubles réalisés avec ce matériau. Depuis 1995, son utilisation pour ce type de travaux est interdite.

Sur le périmètre de votre service, l'ensemble des branchements en plomb a été renouvelé.

Etat du patrimoine de la Collectivité et propositions d'amélioration:

- Travaux de réfection du filtre déferrisation fin 2012
- Etude sur la nécessité du réservoir du Clos dans la distribution de l'eau potable : le réservoir sera conservé et réhabilité en 2013-2014.
- Travaux de renouvellement des conduites vétustes sur les communes Soultré, Ardenay/Mérize et Thorigné/Dué prévus en 2013.

L'ensemble des recommandations est précisé dans le paragraphe « Situations de biens ».

Organisation locale du service VEOLIA Eau :

VEOLIA Eau a développé une nouvelle vision métier en organisant ses compétences au plus près du terrain, votre interlocuteur dédié est Monsieur R. DELABROY.

Responsabilité

VEOLIA Eau propose aux collectivités un ensemble de dispositifs pour organiser la solidarité avec les populations défavorisées. Ainsi, la mise en place des « Chèques service Eau » permet à la collectivité d'attribuer ces chèques selon des critères fixés par elle via les centres communaux d'action sociale (CCAS). Nos Directeurs de contrat sont à votre disposition pour expliquer les conditions d'accès à ce service.

Ecole de la deuxième chance : signature d'une charte d'engagement entre l'Ecole de la Deuxième Chance de l'estuaire de la Loire et Veolia Environnement Centre Ouest. L'entreprise s'engage notamment à accueillir les jeunes en stage, lors de visites de sites, à les aider dans leur recherche d'emploi lors d'entretiens conseils...

Partenariat avec l'Université Rennes 1 : Signature d'une convention. Plusieurs actions sont en cours pour développer les échanges entre le monde de l'entreprise et celui de l'enseignement afin de renforcer la professionnalisation des formations, d'initier de nouveaux programmes de recherche et de faire émerger de nouvelles voies d'innovation. On peut citer comme exemples : collaboration avec le Campus Atlantique lors des formations sur le Développement Durable ou encore la création de modules de e-learning, participation au Forum de l'université et aux conférences prévues à cette occasion, parrainage d'étudiants de Master ou encore accueil de stagiaires issus de l'Université Rennes 1.

Convention de partenariat : Dispositif En-Jeu 29 Quimper Kermoisan - Convention signée entre l'Etat (préfet), Pôle Emploi, PLIE, Le Contrat Urbain de Cohésion Sociale (Maire de Quimper), le PIMM'S (Point d'Informations et de Médiation Multi-Services) et VEOLIA Eau. Sa finalité est de promouvoir, coordonner et développer l'offre d'insertion des demandeurs d'emploi, issus prioritairement du quartier ZUS, au travers notamment d'une meilleure connaissance du monde de l'entreprise et des métiers qu'elle propose.(mise en place de sessions de découverte de l'entreprise et de ses métiers – évaluation en milieu de travail (EMT) – stage en entreprise à durée modulée en fonction du projet de la personne accueillie – contrats en alternance – embauche)

Participation à l'action Entreprises Dans la Cité : "Place Ô Gestes" dans le quartier des Dervallières à Nantes et participation au projet de film « les métiers du développement durable dans l'Estuaire de la Loire », réalisé par des collégiens de 3ème dans le cadre de « Métiers à la une », en partenariat avec EDC (Entreprise dans la Cité).



2

LA QUALITE DU SERVICE

2.1. Les moyens mobilisés

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 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.

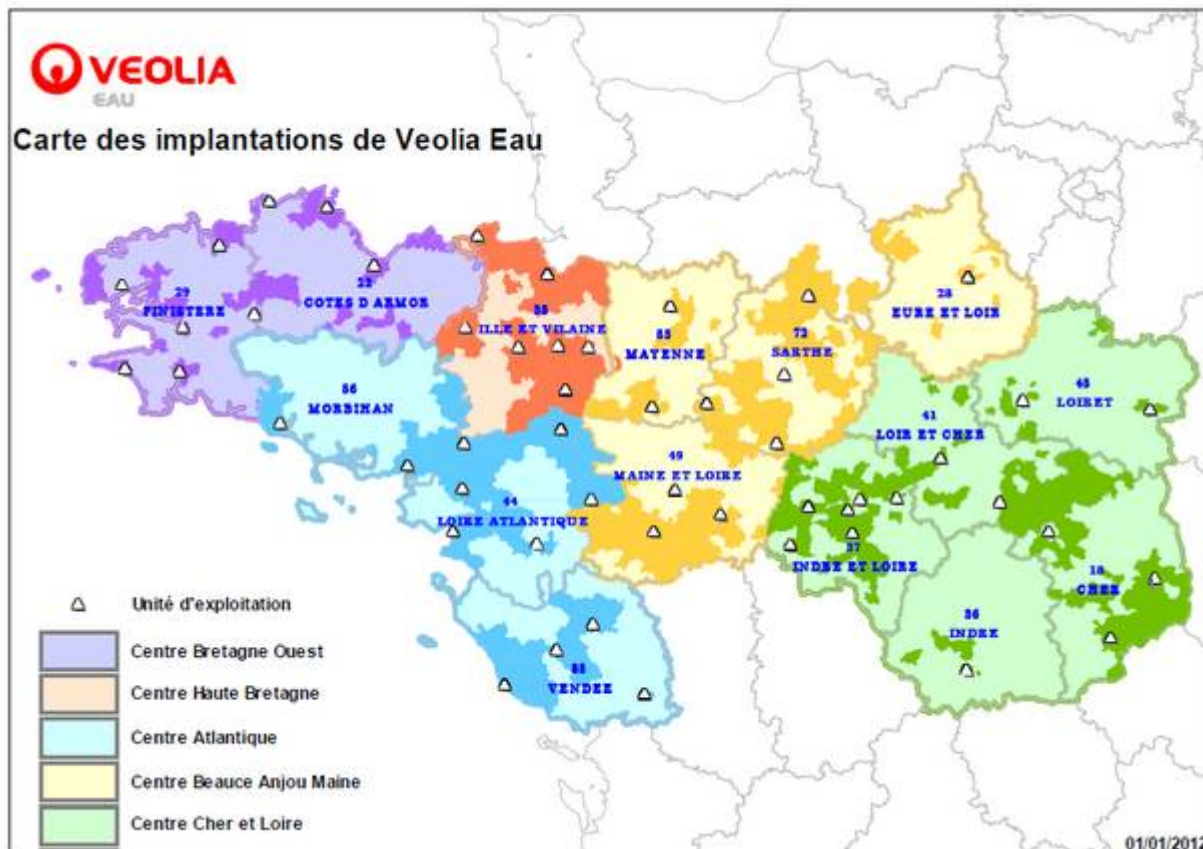
Afin de renforcer la proximité avec ses clients VEOLIA Eau a créé une fonction de responsable de Contrat. Chaque collectivité dispose ainsi d'un interlocuteur dédié.

LA REGION CENTRE-OUEST : QUELQUES CHIFFRES

2 000 salariés

1 Laboratoire (CAE)

700 contrats



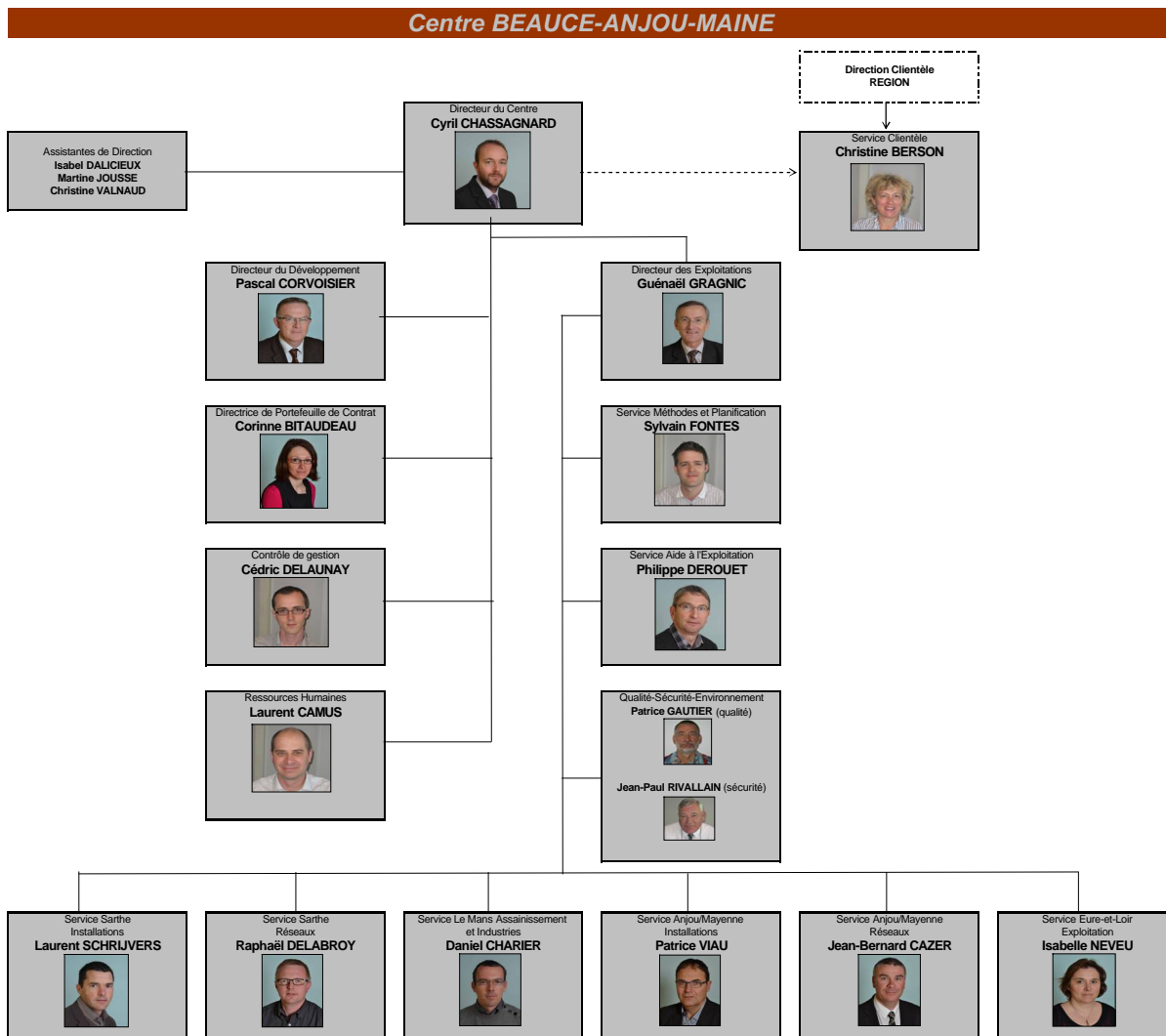
L'ORGANISATION LOCALE

Le Centre Beauce Anjou Maine

Le Centre Beauce Anjou Maine regroupe et coordonne l'activité de six services et assure :

- Le développement commercial,
- Le contrôle de gestion,
- La gestion clientèle,
- La gestion des ressources humaines,
- L'expertise et la gestion technique des installations et des réseaux.

Son organisation est présentée ci-dessous :



Le Centre Beauce Anjou Maine en quelques chiffres ...

Activités :

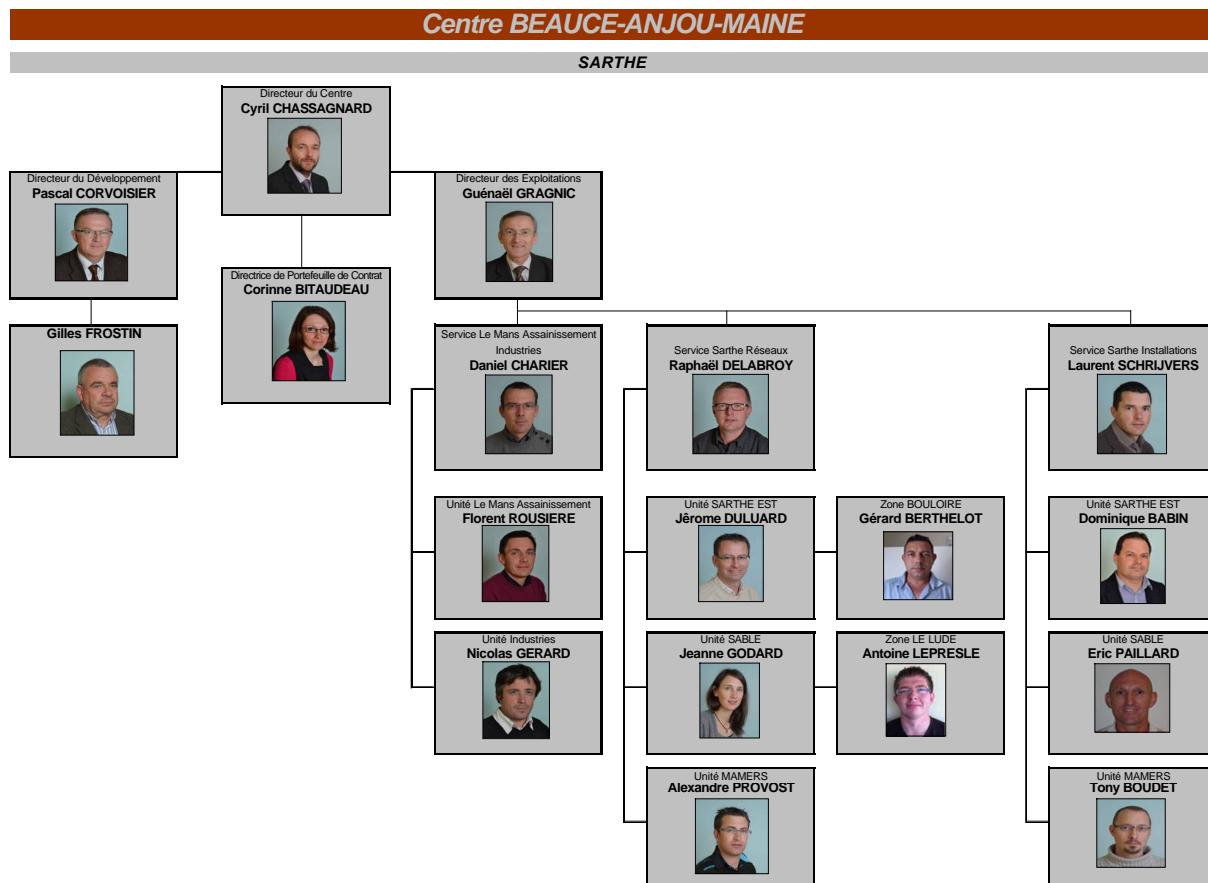
- Production et distribution d'eau potable :
582 400 habitants desservis
52,1 millions de m3 distribués par an
- Collecte et dépollution des eaux usées :
243 159 d'habitants raccordés au réseau d'assainissement

Installations :

- Eau potable :
96 points de production
18 590 km de réseaux de distribution
- Assainissement :
135 unités de dépollution (228 230 équivalents habitants)
7 unités industrielles de dépollution (800 000 équivalents habitants)
478 postes de relèvement
1 710 km de réseaux de collecte

Le service Sarthe

Pour assurer la gestion des 105430 clients des services d'eau potable dans le respect des réglementations et conformément à sa certification ISO 9001 version 2008, le service s'appuie sur ses ressources humaines et techniques constituées de 130 collaborateurs.



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

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)	Capacité de stockage (m3)	Qualification
Installation de production d'eau: Production Le Huchereau-Ardenay	1 540		Bien de retour
Installation de production d'eau: Production Les Juppeaux-Nuillé	1 800		Bien de retour
Capacité totale	3 340		
Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)	Capacité de stockage (m3)	Qualification
Surpresseur: Surpression Cimetière-Le Breil	15		Bien de retour
Surpresseur: Surpression Le Juppeau-Nuillé	6		Bien de retour
Capacité totale			
Réservoir ou château d'eau		Capacité de stockage (m3)	Qualification
Réservoir ou château d'eau: Bache Huchereau-Ardenay		200	Bien de retour
Réservoir ou château d'eau: Réservoir Juppeau droit-Nuillé		500	Bien de retour
Réservoir ou château d'eau: Réservoir Juppeau gauche-Nuillé		500	Bien de retour
Réservoir ou château d'eau: Réservoir Le Clos-Le Breil		75	Bien de retour
Réservoir ou château d'eau: Réservoir Montifaut-Soulitré		1 000	Bien de retour
Réservoir ou château d'eau: Réservoir Montmacon-Surfonds		200	Bien de retour
Capacité totale		2 475	

→ Les réseaux de distribution

A compter de 2012, les linéaires de canalisations sont systématiquement extraits du SIG (Système d'information Géographique) de VEOLIA Eau. Cela peut expliquer l'évolution constatée.

Canalisations		Qualification
Longueur d'adduction (ml)	700	Bien de retour
Longueur de canalisations de distribution (ml)	187 542	Bien de retour

→ Les branchements en domaine public

A compter de 2012, le nombre de branchements est identique au nombre de compteurs et la longueur unitaire moyenne est de 7 ml.

Branchements		Qualification
Nombre de branchements	3 015	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	21 105	Bien de retour

→ Les compteurs

A compter de 2012, le nombre de compteurs correspond à l'ensemble du parc compteurs, en service ou non.

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la société	3 015	Bien de reprise

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

→ Les équipements du réseau

Équipements de réseau		Qualification
Nombre d'appareils publics (*)	108	Bien de retour
dont poteaux d'incendie	89	Bien de retour
dont bouches de lavage	19	Bien de retour
dont bornes fontaine	0	Bien de retour
Nombre d'accessoires hydrauliques	2	Bien de retour

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

LA GESTION PATRIMONIALE

Branchements, réseaux, suppressions, usines de production, installations de pompage, 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 l'état de celui-ci.

Grâce à ses outils d'analyse historique des données patrimoniales, 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**

Pour l'année 2012, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable est de 60¹ :

	2008	2009	2010	2011	2012
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	50	60	60	60	60

→ **Taux moyen de renouvellement des réseaux**

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 :

	2008	2009	2010	2011	2012
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)					0,05
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	179 914	180 734	181 218	181 710	187 542
Longueur renouvelée totale (ml)	0	440	0	45	0
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	0

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

→ *La situation des biens*

Type d'ouvrage	Localisation	Appréciation : Satisfaisant Correct Médiocre Préoccupant	Commentaires : Constat Conséquences	Propositions d'amélioration
Usine de production	Huchereau	Forage	Etat d'encrassement avancé	Prévoir à court terme un nettoyage du forage, suite à l'inspection vidéo réalisée en 2011. Au préalable, il est nécessaire d'examiner la possibilité de satisfaire la demande en eau de l'ensemble des clients pendant la phase de travaux.
Réservoir	Le Juppeau	Sécurisation du site. Satisfaisant	Risque d'accès. (Plan Vigipirate actualisé en date du 22 janvier 2007). Clôture existante non sécurisée : fils barbelés.	Travaux en 2012
Réservoir	Le Clos au Breil sur Mérizé	Clôture insuffisante. Sécurisation du site. Médiocre	Risque d'accès. (Plan Vigipirate actualisé en date du 22 janvier 2007).	Travaux de rénovation prévus en 2013-2014.
Réservoir	Le Clos au Breil sur Mérizé	Etat du génie civil. Médiocre	Dégradation des enduits extérieurs. Fissure des parois.	Travaux de rénovation prévus en 2013-2014.
Réservoir	Le Clos au Breil sur Mérizé	Sécurité du personnel. Le site n'est pas raccordé au réseau d'alimentation électrique ni au réseau téléphonique.	Les installations ne répondent pas aux exigences de sécurité en vigueur, relatives à la sécurité du personnel. L'installation d'équipements électriques de type mesure de niveau, télégestion, vanne motorisée, débitmètre est difficilement réalisable de manière fiable. Le raccordement aux réseaux permettrait d'optimiser et de fiabiliser le fonctionnement de l'ouvrage.	Travaux de rénovation prévus en 2013-2014.

Type d'ouvrage	Localisation	Appréciation :	Commentaires :	Propositions d'amélioration
		Satisfaisant Correct Médiocre Préoccupant	Constat Conséquences	
Réservoir	Montifaut à Soulltré	Sécurisation du site. Satisfaisant	Risque d'accès. (Plan Vigipirate actualisé en date du 22 janvier 2007).	Travaux en 2012
Réservoir	Montmacon à Surfonds	Le site n'est pas raccordé au réseau d'alimentation électrique ni au réseau téléphonique.	L'installation d'équipements électriques de type mesure de niveau, télégestion, vanne motorisée, débitmètre est difficilement réalisable de manière fiable. Le raccordement aux réseaux permettrait d'optimiser et de fiabiliser le fonctionnement de l'ouvrage.	Raccorder le site aux réseaux EDF et France Télécom.
Canalisations	Système de distribution	Renforcement du réseau.	L'augmentation du nombre d'habitations entraîne des baisses de pression ponctuelles.	Réaliser une étude pour renforcer l'alimentation au niveau de Saint Denis du Tertre. Une proposition pourra être faite après la modélisation.
Canalisations	Système de distribution	Ancienneté du réseau.	Changer la conduite d'alimentation du lotissement Sarthe Habitat Rue Trotte-Hatton.	Réaliser le renouvellement de la conduite en DN080 acier par du DN125 en PVC.
Canalisations	Système de distribution	Le réseau n'est pas bouclé.	Améliorer le réseau de Thorigné sur Dué.	Réaliser un bouclage sur environ 200 ml en DN090 PVC sur le Chemin de Cardun pour rejoindre le Chemin de La Chaquinière.
Canalisations	Système de distribution	Renouvellement canalisations	Canalisations vétustes dans les bourgs de Soulltré, Ardenay et Thorigné sur Dué	Travaux de renouvellement programmés en 2013
Canalisations	Système de distribution	Rendement de réseau.	Maintenir le rendement réseau.	La pose de compteurs de sectorisation a été réalisée entre 2011 et 2013.

L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

La sécheresse des données reflète mal la réalité du quotidien de l'exploitation, 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 de production	Exploitation	Curatif	Préventif	Sécurité
Installation de production d'eau: Production Le Huchereau-Ardenay	41	28	2	2
Installation de production d'eau: Production Les Juppeaux-Nuillé	13	2		
Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Exploitation	Curatif		
Surpresseur: Suppression Cimetièrre-Le Breil	3	3		
Réservoir ou château d'eau	Exploitation	Curatif		
Réservoir ou château d'eau: Réservoir Montifaut-Soulitré	11	4		

Travaux d'exploitation courante

- Pilotage de l'usine avec réglage et contrôle de son fonctionnement
- Suivi analytique de l'eau produite
- Maintenance et réglage des appareils de chloration
- Etalonnages des équipements de mesures et de contrôles
- Paramétrages des transmetteurs et des sondes
- Maintenance préventive des installations hydrauliques
- Contrôle des installations électriques par un organisme agréé (APAVE)
- Nettoyage des ouvrages et l'entretien des espaces verts
- Nettoyage des réservoirs

→ Réseaux et branchements

La liste des interventions sur réseau et branchement est présentée en annexe.

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 20 % dans ses 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 nous avons 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 d'unités 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 (MOSARE) 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 (VISION).
- ◆ Sur les réseaux d'assainissement, la performance « technique » d'une canalisation peut être évaluée à partir de l'analyse de nombreuses informations, et notamment du résultat de son inspection (en particulier l'inspection télévisée – ITV). L'outil OctaVE consolide les données patrimoniales et d'exploitation et évalue les risques liés aux défauts de performance des réseaux d'assainissement pour programmer les investigations et les travaux de renouvellement.

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

→ Installations

Installation	Date de réalisation	Travaux réalisés
LES JUPPEAUX (NUILLE LE JALAIS)	20/11/2012	Renouvellement du réservoir anti-bélier
REPRISE LE CIMETIERE	21/11/2012	Renouvellement de l'hydraulique de la station
HUCHEREAU	19/12/2012	Réfection du filtre Fer
HUCHEREAU	23/12/2012	Renouvellement de la pompe doseuse Permanganate de Potassium
LES JUPPEAUX (NUILLE LE JALAIS)	01/01/2012	Renouvellement des 3 pompes de surpression
HUCHEREAU	17/08/2012	Renouvellement de la pompe de surpression chloration

→ Compteurs

Renouvellement des compteurs	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de compteurs	2 955	2 971	3 004	3 027	3 015	-0,4%
Nombre de compteurs remplacés	115	102	29	80	64	-20,0%
Taux de compteurs remplacés	3,9	3,4	1,0	2,6	2,1	-19,2%

LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Installations

Travaux réalisés par le délégataire :

Installation	Date de réalisation	Travaux réalisés
SECTORISATION RESEAU SIAEP LE JALAIS	01/07/2012	POSE 5 DEBITMETRES SUR LE RESEAU

→ Réseaux, branchements, compteurs et quipements réseau

Canalisations	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	214,3	215,3	215,3	216,7	209,3	-3,4%
Longueur d'adduction (ml)	700	700	700	700	700	0,0%
Longueur de distribution (ml)	213 578	214 608	215 370	215 971	208 647	-3,4%
<i>dont canalisations</i>	179 914	180 734	181 218	181 710	187 542	3,2%
<i>dont branchements</i>	33 664	33 874	34 152	34 261	21 105	-38,4%
Equipements	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'appareils publics (*)	111	112	116	116	108	-6,9%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	88	89	89	89	89	0,0%
<i>dont bouches de lavage</i>	19	19	19	19	19	0,0%
<i>dont bornes fontaine</i>	0	0	0	0	0	0%
Branchements	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de branchements	3 000	3 028	3 069	3 084	3 015	-2,2%
Compteurs	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de compteurs	2 955	2 971	3 004	3 027	3 015	-0,4%

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

La longueur totale de canalisation indiquée est celle du système d'information (SIG) du délégataire au 31/12/2012 (ne sont pas pris en compte les travaux de canalisations neuves réalisés en 2012 dont les plans de récolement n'ont pas été réceptionnés à cette date).

A compter de 2012, le nombre de branchements est identique au nombre de compteurs et la longueur unitaire moyenne est de 7 ml.

Les principales opérations réalisées :

Commune	Date	Adresse	Nombre de branchements	Matériau / Diamètre (en mm)
Le Breil sur Merize	31/12/2012	Réalisation branchements AEP	4	PEHD DN032
Thorigné sur Dué	31/12/2012	Réalisation branchements AEP	3	PEHD DN032
Soulitré	11/10/2012	Réalisation branchement AEP	1	PEHD DN032
Ardenay sur Merize	16/11/2012	Réalisation branchement AEP	1	PEHD DN032

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 et à l'engagement quotidien de ses équipes VEOLIA Eau fait progresser le niveau de performance des services dont elle assure la gestion.

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).

INDICATEURS REGLEMENTAIRES (ARRETE DU 2 MAI 2007 – ANNEXE II)			
QUALITE DE SERVICE A L'USAGER		PRODUCTEUR	VALEUR
[P 101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0%
[P 102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0%
[P 109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
GESTION FINANCIERE ET PATRIMONIALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P 103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	60 %
[P 107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	%
PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P 104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	86,8%
[P 105.3]	Indice linéaire des volumes non-comptés	Délégataire	0,65 (m ³ /jour/km)
[P 106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	0,63 (m ³ /jour/km)
[P 108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	100%
INDICATEURS COMPLEMENTAIRES VEOLIA			
SATISFACTION DES USAGERS ET ACCES A L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non
	Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
CERTIFICATION		PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	0 unité(s)
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	Non
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui

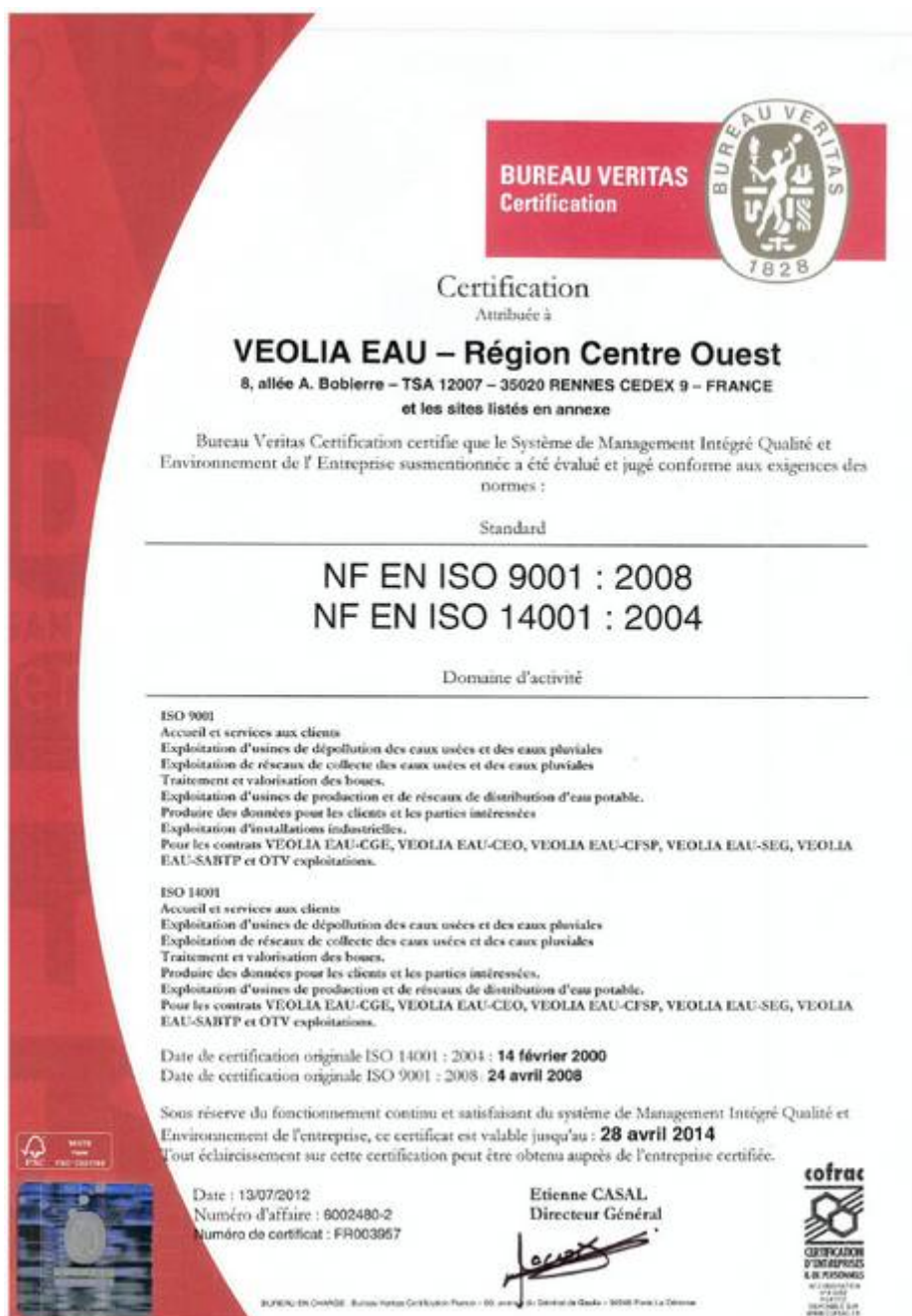
En rouge figurent les codes indicateurs exigibles seulement pour les rapports soumis à examen de la CCSPL - (1) la donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire - (2) les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport

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 14001¹ à hauteur de 60 %.

VEOLIA Eau a été la première entreprise de l'eau à être certifiée pour la maîtrise des risques sanitaires (ISO 22000) et à obtenir la triple certification Qualité-Sécurité-Environnement pour un périmètre d'exploitation.



¹ Ce chiffre est calculé en pourcentage par rapport au chiffre d'affaires

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 du service de l'eau, du savoir-faire de VEOLIA Eau et de l'existence d'une véritable démarche de management de la performance.

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

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

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

- Installation de production d'eau le Huchereau à Ardenay-sur-Mérisse

Traitement de déferrisation-démanganisation comprenant :

- Oxydation par aération
- Filtration sur sable
- Oxydation par aération et ajout de permanganate de potassium
- Filtration sur sable
- Désinfection finale au chlore gazeux

- Installation de production d'eau les Juppeaux à Nuillé le Jalais

Traitement de simple désinfection

→ *Le volume prélevé*

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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume prélevé par ressource (m3)	368 706	373 997	372 752	377 979	351 657	-7,0%
Installation de production d'eau: Production Le Huchereau-Ardenay	268 893	276 310	228 757	228 281	219 616	-3,8%
Installation de production d'eau: Production Les Juppeaux-Nuillé	99 813	97 687	143 995	149 698	132 041	-11,8%

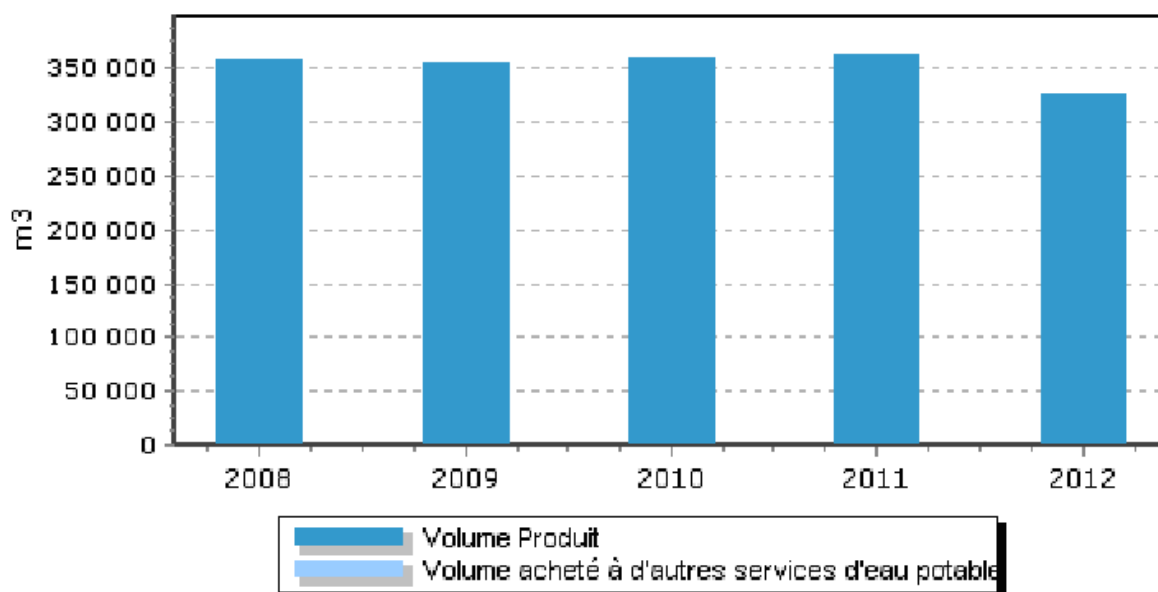
	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume prélevé par nature d'eau (m3)	368 706	373 997	372 752	377 979	351 657	-7,0%
Eau souterraine non influencée	368 706	373 997	372 752	377 979	351 657	-7,0%

→ *Les volumes 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 :

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume prélevé	368 706	373 997	372 752	377 979	351 657	-7,0%
Besoin des usines	9 870	17 214	12 346	14 955	26 306	75,9%
Volume produit (m3)	358 836	356 783	360 406	363 024	325 351	-10,4%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	0%
Volume mis en distribution (m3)	358 836	356 783	360 406	363 024	325 351	-10,4%

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 :

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	0	0	0	0	0	0%
SYND INTERCOM D'EAU REGION DE BOULOIRE	0	0	0	0	0	0%

L'efficacité de la distribution : le volume 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 :

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	286 787	285 267	287 285	288 835	275 526	-4,6%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	286 787	285 267	287 285	288 835	275 526	-4,6%
domestique ou assimilé	286 787	285 267	284 958	288 835	275 526	-4,6%
autres que domestique	0	0	2 327	0	0	0%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	

Se reporter au glossaire en annexe pour le rappel des définitions des abonnés domestiques et autres que domestiques.

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

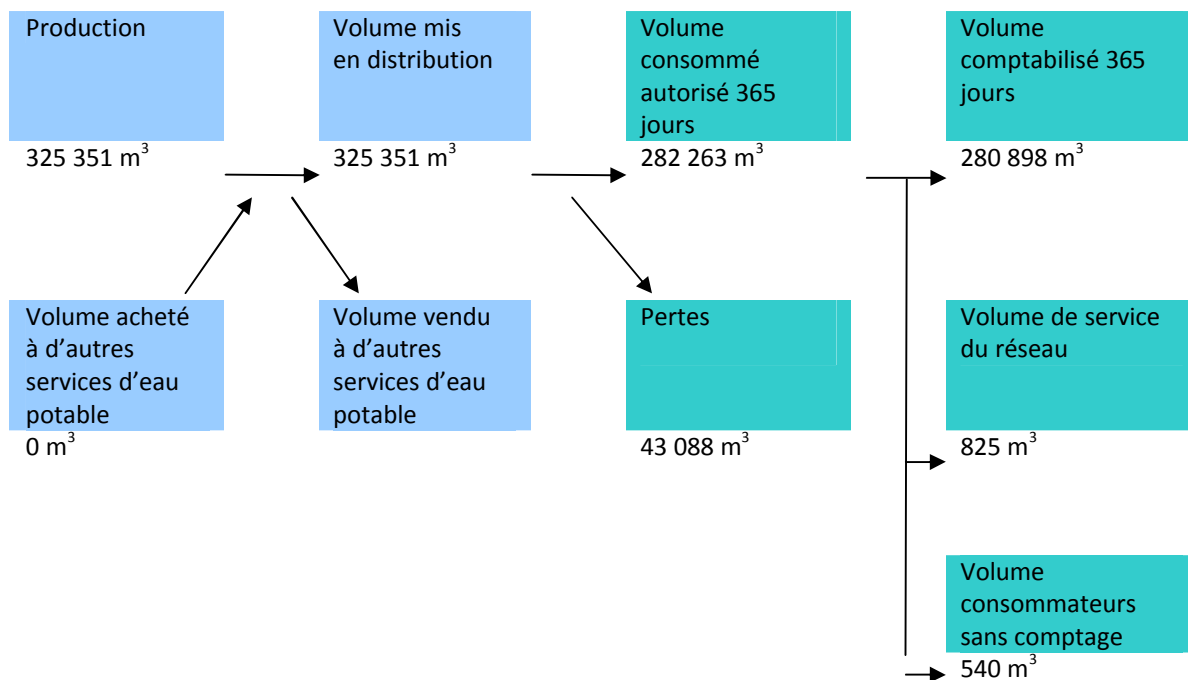
Volume consommé par les principaux abonnés (m3)	2008	2009	2010	2011	2012
FONDATION A. TROTTE	7 648	6 751	6 213	5 899	6340

→ 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.

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume comptabilisé (m3)	286 787	285 267	287 285	288 835	275 526	-4,6%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	88	89	89	623	540	-13,3%
Volume de service du réseau (m3)	825	825	2 335	825	825	0,0%
Volume consommé autorisé (m3)	287 700	286 181	289 709	290 283	276 891	-4,6%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels		361	366	362	359	-0,8%
Volume comptabilisé 365 jours (m3)	282 896	288 428	286 500	291 229	280 898	-3,5%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	283 809	289 342	288 924	292 677	282 263	-3,6%

→ 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.

Bien que la quasi-totalité des réseaux dont la gestion nous est confiée atteigne les objectifs de rendement réglementaires, nous avons des engagements d'amélioration de cet indicateur de performance dans un grand nombre de contrats.

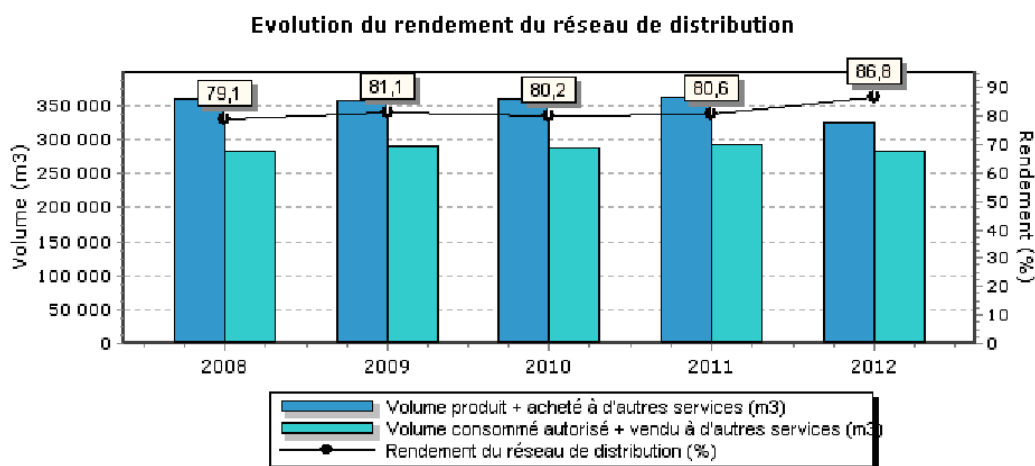
Dans les quelques cas où cela se révèle nécessaire, VEOLIA Eau propose les plans d'actions permettant d'atteindre les objectifs réglementaires de rendement, tout en prenant en compte les contraintes dues à des causes non prévisibles (présence de CVM par exemple).

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	79,1 %	81,1 %	80,2 %	80,6 %	86,8 %	7,7%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	283 809	289 342	288 924	292 677	282 263	-3,6%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	0	0	0	0	0	
Volume produit (m3) C	358 836	356 783	360 406	363 024	325 351	-10,4%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	0	0	0	0	0	0%

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



→ *L'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau*

	2008	2009	2010	2011	2012
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	1,16	1,04	1,12	1,08	0,65
Volume mis en distribution (m3) A	358 836	356 783	360 406	363 024	325 351
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	282 896	288 428	286 500	291 229	280 898
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	179 914	180 734	181 218	181 710	187 542

	2008	2009	2010	2011	2012
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	1,14	1,02	1,08	1,06	0,63
Volume mis en distribution (m3) A	358 836	356 783	360 406	363 024	325 351
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	283 809	289 342	288 924	292 677	282 263
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	179 914	180 734	181 218	181 710	187 542

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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	1	7	11	18	11	-38,9%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	19	27	9	6	16	166,7%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,6	0,9	0,3	0,2	0,5	150,0%
Nombre de fuites réparées	20	34	20	24	27	12,5%

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 physico-chimiques.

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.

LA RESSOURCE

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

	Contrôle Sanitaire		Surveillance par le Délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformés	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformés
Microbiologique	4	4	0	-
Physico-chimique	764	764	7	7

Détail des non-conformités sur la ressource :

Paramètres	mini	maxi	Nb de non-conformités	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
-			Tous les résultats sont conformes		

L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyse 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 Délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux Limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux Limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	46	46	41	41
Physico-chimique	738	738	0	-
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	69	69	51	51
Physico-chimique	252	249	56	55
Autres paramètres analysés				
Microbiologique	0		21	
Physico-chimique	121		0	

Détail des non-conformités aux limites de qualité :

Paramètres	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						

Détail des non-conformités aux références de qualité :

Paramètres	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
Equ. Calco (0;1;2;3;4)	2	4	1	0	2	0	2 Qualitatif
Couleur	0	23	1	0	23	1	15 mg/l Pt
Manganèse total	0	280	1	1	2	5	50 µg/l

Un colmatage du sable du filtre N°1-déferrisation a perturbé le traitement de l'usine et dégradé la qualité d'eau produite, présence de Fer et Manganèse sur le réseau, couleur due à l'oxydation des métaux Fer et Manganèse.

Des travaux de renouvellement de la masse filtrante du filtre N°1-déferrisation ont été réalisés en fin d'année 2012.

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

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 concernant les paramètres microbiologiques [P 101.1] et physico-chimiques [P 102.1]. 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	2008	2009	2010	2011	2012
Taux de conformité microbiologique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	23	23	23	23	23
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	23	23	23	23	23
Paramètres physico-chimique	2008	2009	2010	2011	2012
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	92,86 %	94,44 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	15	13	17	16	15
Nombre de prélèvements non conformes	0	1	1	0	0
Nombre total de prélèvements	15	14	18	16	15

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

Eaux destinées à la consommation humaine et canalisations

La présence de chlorure de vinyle monomère (CVM) au-delà de la limite de qualité (0,5 µg/l) a été détectée sur quelques réseaux de distribution d'eau sur le territoire national. Cette présence peut être due à la migration de CVM vers l'eau distribuée, à partir des canalisations en PVC fabriquées avant 1980. Ce phénomène de migration ne survient pas de façon systématique et n'est pas permanent. En effet, le CVM n'est pas automatiquement présent dans l'eau acheminée par ce type de canalisation en PVC.

Compte tenu de la complexité de ce phénomène, VEOLIA Eau a déployé un plan national de surveillance de ce paramètre sur les exploitations présentant un linéaire important de réseaux en PVC. En cas de dépassement de la limite de qualité, des mesures de gestion sont mises en place, en liaison avec les ARS, pour permettre un retour rapide à la normale et lorsque cela est nécessaire, des investigations complémentaires sont menées.

Le Ministère des affaires sociales et de la santé a diffusé une instruction en date du 18 novembre 2012 qui définit les actions à mener et précise les modes de gestion en cas de non-conformité.

Conformément à cette instruction, les ARS préparent des campagnes de prélèvements s'appuyant sur des données patrimoniales de vos réseaux.

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

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, sous 4 heures 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 4 heures...

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 [D 101.0] figurent dans le tableau suivant :

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	2 746	2 756	2 781	2 799	2 804	0,2%
domestiques ou assimilés	2 746	2 756	2 777	2 799	2 804	0,2%
autres que domestiques	0	0	4	0	0	0%
Volume vendu selon le décret (m3)	286 787	285 267	287 285	288 835	275 526	-4,6%
Nombre total d'habitants desservis (estimation)	5 285	5 433	5 504	5 622	5 716	1,7%

→ Les principaux indicateurs de la gestion clientèle

	2012
Taux de résiliation	7,17%
Taux de mutation – Taux d'abonnement	7,31%
Taux de clients prélevés (prélèvement automatique ou mensualisation)	57,3%
Nombre total d'interventions chez les clients (hors abonnement, résiliation, relevés de compteur, déplacement pour impayés)	130
Nombre d'enquêtes eau sur le terrain (vérification compteur, index ...)	20
Nombre d'interventions techniques pour :	
- fuite avant compteur	18
- manque d'eau	18
- manque de pression	6
- surpression	-
- qualité de l'eau (aspect)	4
- qualité de l'eau (goût / odeur)	-
Nombre de mises à jour et / ou corrections téléphoniques	55

La qualité du recouvrement constitue un indicateur de qualité de service, tant pour la collectivité que pour le consommateur final.

	2012
Pourcentage de clients recevant un 1er rappel	11,40%
Pourcentage de clients recevant un 2ème rappel	3,33%
Nombre de déplacements pour impayés	43

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 chez les clients : respect des plages de rendez-vous...
- ◆ la qualité de l'information écrite adressée aux abonnés,
- ◆ la qualité des travaux réalisés (travaux de branchements notamment).

Les résultats pour notre région en décembre 2012 sont :

	<u>2012</u>
Satisfaction globale	82,09
La continuité de service	94,58
La qualité de l'eau distribuée	79,27
Le niveau de prix facturé	46,45
La qualité du service client offert aux abonnés	80,00
Le traitement des nouveaux abonnements	88,46
L'information délivrée aux abonnés	76,49

NOS ENGAGEMENTS

Les équipes de VEOLIA Eau sont mobilisées au quotidien pour offrir à leurs clients la meilleure qualité de service.

- En cas d'urgence, intervention d'un technicien au plus tard dans les 4 heures après appel du client.
- Les rendez-vous fixés avec le client sont tenus dans une plage horaire de 4 heures, fixée à sa convenance.
- Réponse sous 8 jours, par courrier ou par mail, à toutes les questions sur la qualité de l'eau, les économies d'eau et le prix de l'eau.
- Réponse dans les 8 jours à compter de la date de réception d'une lettre concernant une question sur la facture.
- Pour toute demande de branchement neuf, envoi d'un devis dans les 8 jours suivant le rendez-vous d'étude des lieux, et réalisation des travaux à date convenue avec le client, après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives et municipales.
- Toutes les démarches d'abonnement ou de résiliation peuvent s'effectuer par téléphone, sans avoir à se déplacer ; rétablissement de l'eau suite à un emménagement au plus tard le jour ouvré suivant l'appel.
- Pour toute personne ayant des difficultés financières, recherche des solutions, notamment dans le cadre du FSL, pour éviter une coupure d'eau.



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. Ces périmètres constituent un des principaux moyens permettant d'éviter la contamination de cette ressource par des pollutions accidentelles ou diffuses. L'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service permet d'évaluer ce processus.

	2008	2009	2010	2011	2012
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	80 %	80 %	80 %	100 %	100 %

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	2008	2009	2010	2011	2012
Installation de production d'eau: Production Le Huchereau-Ardenay	80 %	80 %	80 %	100 %	100 %
Installation de production d'eau: Production Les Juppeaux-Nuillé	80 %	80 %	80 %	100 %	100 %

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 favorise le recours aux 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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	277 416	290 361	278 118	282 417	281 937	-0,2%
Surpresseur	11 866	11 795	12 303	12 479	15 317	22,7%
Installation de production	265 550	278 566	265 815	269 938	266 620	-1,2%

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

Le tableau détaillé se trouve en Annexe.

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 systématiquement privilégié.



4.

LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

4.1. Le prix du service public de l'eau

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 chaque partie d'exercer pleinement son rôle.

LE PRIX DU SERVICE

A titre indicatif sur la commune de LE BREIL-SUR-MERIZE l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m³ et pour 120 m³, au premier janvier est la suivante :

LE BREIL-SUR-MERIZE Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2013	Montant Au 01/01/2012	Montant Au 01/01/2013	N/N-1
Part délégataire			105,54	107,40	1,76%
Abonnement			41,82	42,60	1,87%
Consommation	120	0,5400	63,72	64,80	1,69%
Part syndicale			69,49	69,49	0,00%
Abonnement			27,00	27,00	0,00%
Consommation	120	0,3541	42,49	42,49	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0470	4,92	5,64	14,63%
Organismes publics			38,40	37,20	-3,12%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3100	38,40	37,20	-3,12%
Total € HT			218,35	219,73	0,63%
TVA			12,01	12,09	0,67%
Total TTC			230,36	231,82	0,63%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,92	1,93	0,52%

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 types sont présentées en Annexe.

4.2. L'accès aux services essentiels

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

Nous proposons des facilités de paiement (échancier, 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 faciliter l'accès à l'eau et éviter les coupures d'eau.

Pour les foyers en grandes difficultés financières, nous participons au dispositif Solidarité Eau intégré du Fonds de Solidarité Logement départemental.

→ *Abandons de créance et aides accordées par VEOLIA Eau*

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

	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	5	3	4	2	2
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	312,45	211,87	202,62	72,92	84,69
Volume vendu selon le décret (m3)	286 787	285 267	287 285	288 835	275 526

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 (échancier, mensualisation, mandat-compte sans frais,...) aux clients rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau.

	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	83	83	67	67	55

4.3. La formation et la sécurité des personnes

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

L'ensemble des salariés de VEOLIA Eau a accès aux actions de formation dispensées au Campus VEOLIA, université de VEOLIA Environnement dédiée aux métiers de l'environnement.

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 la sécurité au travail. L'évaluation annuelle des managers de VEOLIA Eau tient notamment compte des résultats en matière de sécurité de l'entité dont ils ont la responsabilité.

4.4. 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 et d'assainissement.

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.

4.5. Les relations avec les parties prenantes

VEOLIA Eau s'implique fortement dans les territoires où 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.



5.

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 et l'état détaillé des produits*

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 ».

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2012

(en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité : U0128 Jalais (S.I.A.E.P de)

LIBELLE	2011	2012	Ecart en %
PRODUITS	579 100	576 237	-0,49 %
Exploitation du service	262 867	263 710	
Collectivités et autres organismes publics	262 045	274 323	
Travaux attribués à titre exclusif	32 163	20 132	
Produits accessoires	22 025	18 072	
CHARGES	625 253	607 968	-2,76 %
Personnel	151 920	126 336	
Energie électrique	19 157	23 534	
Produits de traitement	1 320	1 249	
Analyses	6 507	5 909	
Sous-traitance, matières et fournitures	47 834	46 078	
Impôts locaux et taxes	10 420	10 240	
Autres dépenses d'exploitation			
Télécommunication, poste et télégestion	8 050	4 964	
Engins et véhicules	15 970	14 540	
Informatique	14 146	14 024	
Assurances	2 091	1 684	
Locaux	13 886	8 458	
Autres	-7 013	1 831	
Contribution des services centraux et recherche	23 670	21 152	
Collectivités et autres organismes publics	262 045	274 323	
Charges relatives aux renouvellements			
Pour garantie de continuité du service	4 668	5 538	
Programme contractuel (Renouvellements)	31 886	30 817	
Charges relatives aux investissements			
Programme contractuel (Investissements)	1 950	3 401	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	11 948	11 434	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	4 798	2 456	
RESULTAT AVANT IMPOT	-46 153	-31 731	31,25 %
RESULTAT	-46 153	-31 731	31,25 %

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

Compagnie Fermière des Services Publics

Version provisoire Eau

Etat détaillé des produits (1)
Année 2012

Collectivité : U0128

Jalais (S.I.A.E.P de)

LIBELLE	2011	2012	Ecart en %
Recettes liées à la facturation du service	262 867	263 710	0,32 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	261 295	286 253	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	1 571	-22 543	
Exploitation du service	262 867	263 710	0,32 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	261 295	286 253	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	1 571	-22 543	
Produits : part de la collectivité contractante	169 506	174 192	2,76 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	168 883	187 069	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	623	-12 877	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	11 764	12 777	8,61 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	11 153	12 536	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	612	241	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	80 775	87 345	8,13 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	77 416	86 628	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	3 359	717	
Redevance Modernisation réseau		10	NS
Collectivités et autres organismes publics	262 045	274 323	4,69 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	257 451	286 242	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	4 594	-11 919	
Produits des travaux attribués à titre exclusif	32 163	20 132	-37,41 %
Produits accessoires	22 025	18 072	-17,95 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	22 025	13 303	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>		4 768	

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

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

5.2. Le patrimoine du service

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

Sans objet

→ *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

Un programme d'investissements de premier établissement a été défini au contrat. Le suivi de ce programme est résumé au tableau suivant :

Engagement contractuel global investissement (libellé)	Type installation	situation (réalisée, prévue)	Année
Modélisation du réseau	Réseau	réalisée	2009
Sectorisation 5 débit mètres télégrés	Réseau	réalisée	2011-2013

→ Programme contractuel de renouvellement

La situation du programme contractuel de renouvellement défini dans le contrat est la suivante :

	Date effective de renouvellement	Date prévisionnelle de renouvellement
LE JALAIS (SIAEP de - eau)		
HUCHEREAU		
EXHAURE		
TRANSFORMATEUR H61 100KVA		2011
COMPTAGE EDF		2011
DISJONCTEUR DIFFERENTIEL		2011
CONDENSATEUR 120KVAR	2010	2011
TABLEAU DE COMMANDE		2016
2 RESISTANCES STATORIQUES 37 KW		2011
2 RESISTANCES STATORIQUES 15KW		2011
PPE PLEUGER PN82 3A 15kW 60M3/52M	2008-2011	2016
PPE PLEUGER PN82-3A+M6-400-2 15KW 60M3		2018
DISJONCTEUR PIED DE POTEAU		2011
TRAITEMENTS		
2 SARCO		2016
COMPRESSEUR CREYSSENSAC K4/200		2011
CPTR TR - LE JALAIS		2011
STABILISATEUR S3D 100		2009
1 RV DE 125	2011	2009
TRANSMETTEUR - SOFREL S50		2014
POMPE LAVAGE JEUMONT MENBLOC 80/200 80		2009
1 RV DN 125	2011	2009

	Date effective de renouvellement	Date prévisionnelle de renouvellement
1 RV AMRI ELECTROPNEUMATIQUE 125	2011	2016
2 RV PNEUMATIQUES 40	2011	2016
1 VENTOUSE DEMANG.		2016
DEBITMETRE ELECTROMAGNETIQUE 150		2018
REPRISES ET CHLORATION		
POMPE JS 65NM3 70M3		2011
POMPE JS 65NM3 70M3		2012
2 RV PAPILLON 125		2009
3 RV DE 150		2010
2 CLAPETS DE 150		2009
1 CLAPET SOCLA 150		2009
1 STABILISATEUR 100		2009
CPTR REP -LE JALAIS	2010	2011
1 BAC 500L		2009
1 AGITATEUR DOSAPRO DI 1126 0,25KW		2009
PPES DOS. (2u) PROMINENT BETA 4:BT4 A	2012	2011
PPES DOS. (2u) PROMINENT BETA4:BT4 A 1		2011
1 CHLOROMETRE CIFEC 201		2011
POMPE CHLORATION		2015
LE BREIL/MERIZE		
REPRISE ET CHLORATION		
DISJONCTEUR DIFFERENTIEL		2015
ARMOIRE DE COMMANDE		2017
1 POMPE KSB 32 160/432 10M3		2009
1 RV DE 150L		2009
1 RV DE 50L		2009
1 CLAPET DE 50		2009
CPTR - SURP LE BREIL		2011
1 RADIATEUR 3000W		2010
PPE DOSEUSE JAVEL	2012	2012
LES JUPPEAUX (NUILLE LE JALAIS)		
STATION SURPRESSION ET RESERVOIR		
COMPTAGE EDF(DISJONCTEUR)		2010
DISJONCTEUR DIFFERENTIEL		2010
COFFRET DE COMMANDE	2011	2009
POMPE JS 38FV7 6M3/40M MOT. 1.5KW	2011	2011
POMPE JS 38FV7 6M3/40M	2011	2009
POMPE JS 38FV7 6M3/40M	2011	2009
EQUIPEMENT ELECTRIQUE	2011	2009
EQUIPEMENT HYDRAULIQUE		2010
4RV DE 200		2010
1 RV DE 175		2010
3RV DE 80		2010
2 RV DE 60		2010
1 RV DE 50		2010
1 CLAPET DE 150		2019
1 CLAPET DE 50		2019
1 COMPTEUR WOLTMAN DE 50		2009

	Date effective de renouvellement	Date prévisionnelle de renouvellement
1 RADIATEUR 2KW		2010
CAPTEUR SOLAIRE	2011	2010
TELESURV. WIT + CAPTEUR NIVEAU HITEC	2011	2011
EQUIPT VIGIPIRATE		2016
INVERSEUR CHLORE		2014
EXHAURE		
POMPE PLEUGER		2015
DEMARREUR ELECTRONIQUE ALTISTART		2015
ARMOIRE DE COMMANDE		2015
DISJONCTEUR		2015
COLONNE FORAGE DN 125		2015
COMPTEUR WOLTMAG DN 100		2010
SONDE DE NIVEAU HITEC		2010
TRANSMETTEUR ALARME		2016
EQUIPT VIGIPIRATE		2016
RESERVOIR DE MONTIFAUT		
1 SONDE DE NIVEAU		2009
2 INTER. A FLOTTEUR		2009
HUISSERIE & CLOTURE		2018
TRANSMETTEUR D'ALARME		2016
EQUIPT VIGIPIRATE		2016
LE CLOS		
CLOTURE ET PORTAIL		2010
HYDRAULIQUE	2010	2013
EQUIPT VIGIPIRATE		2016
TRANSMETTEUR D'ALARME		2016
MONTMACON		
HUISSERIE & CLOTURE		2016
EQUIPT VIGIPIRATE		2016
TRANSMETTEUR D'ALARME	2009	2016

→ 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	2012
Equipements (€)	7 913,39

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

Il n'y a pas de fonds de renouvellement défini au contrat.

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 remis gratuitement à la Collectivité à l'échéance du contrat selon les modalités prévues au contrat.

Biens de reprise

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

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

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

Autres biens ou prestations

Hormis les biens de retour et des biens de reprise prévus au contrat, VEOLIA 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 1^{er} 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 délégataire qu'au nouvel exploitant avant la fin de la période de 12 mois.

A défaut d'application des dispositions précitées, seule la Collectivité peut prévoir les modalités permettant la sauvegarde des emplois correspondant au service concerné par le contrat de délégation qui s'achève. VEOLIA 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 afférant) rattachables à la période effective d'activité dont il a bénéficié ; le calcul est fait sur la base du salaire de référence ayant déterminé le montant de la charge mais plafonné à celui applicable au jour de transfert : ce compte déterminera notamment les prorata 13ème mois, de primes annuelles, de congés payés, décomptes des heures supplémentaires ou repos compensateurs,....
- concernant les autres rémunérations : pas de compte à établir au titre des rémunérations différées dont les droits ne sont exigibles qu'en cas de survenance d'un événement ultérieur non encore intervenu (indemnité de départ à la retraite, droits à des retraites d'entreprises à prestations définies, médailles du travail,...)

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



6.

ANNEXES

6.1. 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.

Paramètres	mini	maxi	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Titre Hydrotimétrique	17,7	25,8	5	°F
Calcium	63,2	101	2	mg/l
Magnésium	2,3	3,9	2	mg/l
Pesticides totaux	0,06	0,06	2	0,5 µg/l
Nitrates	3	32	13	50 mg/l
Sodium	6,4	10,4	2	200 mg/l
Potassium	0,9	2,1	2	mg/l
Chlorures	18	24	5	250 mg/l
Sulfates	8	17	5	250 mg/l
Fluorures	0	0	2	1500 µg/l

→ Surveillance des eaux produites et distribuées

Tableaux synthétiques de la conformité des prélèvements aux limites 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
Microbiologie	23	23	21	21	44	44
Physico-chimie	15	15	0	0	15	15

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

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

	Contrôle Sanitaire	Surveillance par le Délégué	Analyses Supplémentaires
Microbiologique	119	113	6
Physico-chimique	1 873	63	8

6.2. Bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

Installation de production

Installation de production d'eau: Production Le Huchereau-Ardenay

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	221 460	234 424	201 706	198 734	206 003	3,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)	855	905	932	932	1 066	14,4%
Volume produit refoulé (m3)	259 023	259 096	216 411	213 326	193 310	-9,4%

Installation de production d'eau: Production Les Juppeaux-Nuillé(Désinfection seule)

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	44 090	44 142	64 109	71 204	60 617	-14,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	442	452	445	476	459	-3,6%
Volume produit refoulé (m3)	99 813	97 687	143 995	149 698	132 041	-11,8%

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

Surpresseur: Surpression Cimetièrre-Le Breil

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	9 043	8 844	9 098	6 540	9 075	38,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	253	288	375	337	480	42,4%
Volume pompé (m3)	35 800	30 656	24 235	19 399	18 916	-2,5%

Surpresseur: Surpression Le Juppeau-Nuillé

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	2 823	2 951	3 205	5 939	6 242	5,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	332	345	276	402	488	21,4%
Volume pompé (m3)	8 495	8 558	11 613	14 791	12 791	-13,5%

6.3. La facture 120 m³

LE BREIL-SUR-MERIZE	m ³	Prix au 01/01/2013	Montant au 01/01/2012	Montant au 01/01/2013	N/N-1
Production et distribution de l'eau			179,95	182,53	1,43%
Part délégataire			105,54	107,40	1,76%
Abonnement			41,82	42,60	1,87%
Consommation	120	0,5400	63,72	64,80	1,69%
Part syndicale			69,49	69,49	0,00%
Abonnement			27,00	27,00	0,00%
Consommation	120	0,3541	42,49	42,49	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0470	4,92	5,64	14,63%
Collecte et dépollution des eaux usées			171,54	173,75	1,29%
Part délégataire			78,66	80,57	2,43%
Abonnement			19,50	19,98	2,46%
Consommation	120	0,5049	59,16	60,59	2,42%
Part communale			92,88	93,18	0,32%
Abonnement			14,88	15,18	2,02%
Consommation	120	0,6500	78,00	78,00	0,00%
Organismes publics et TVA			88,10	85,84	-2,57%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3100	38,40	37,20	-3,12%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1900	24,00	22,80	-5,00%
TVA			25,70	25,84	0,54%
TOTAL € TTC			439,59	442,12	0,58%

6.4. Annexes financières

→ Les modalités d'établissement du CARE

Les modalités d'établissement du CARE sont disponibles sur simple demande de la collectivité.

→ 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 est disponible sur simple demande de la Collectivité.

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 ces impacts en local et la préparation en tant que de besoin des projets d'avenant.

GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

→ *Limitation des « pertes en eau sur réseaux »*¹

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.

→ *Fuites après compteurs : nouvelles modalités de facturation*²

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*³

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.

¹ Décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012.

² Décret n°2012-1078 du 24 septembre 2012.

³ 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 redevance⁴ (sauf si le réseau n'atteint pas 300 km).

A compter du 1^{er} 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 prospects⁵. 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 à plus tard le 13 juillet 2013.

Prélèvements. La mise en œuvre de l'espace unique de paiements en euros⁶ (SEPA) à compter du 1^{er} février 2014 introduira des modifications dans le processus de gestion clientèle.

→ **Normes techniques**

Eco-conception des pompes à eau⁷. 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 1^{er} janvier 2013 pour la première et du 1^{er} janvier 2015, pour la seconde. Les exigences en matière d'informations relatives aux produits sont applicables à partir du 1^{er} janvier 2013.

⁴ Arrêté du 3 septembre 2012.

⁵ Norme n°48 éditée par la CNIL.

⁶ Règlement européen n°260/2012 du 14 mars 2012.

⁷ Règlement (UE) n° 547/2012 de la Commission du 25 juin 2012.

Membranes de filtration⁸. 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, 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**⁹

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

→ **Polices de l'environnement : harmonisation & simplification**¹⁰

A compter du 1^{er} 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).

EAU POTABLE & ENVIRONNEMENT

→ **Eaux destinées à la consommation humaine & canalisations**¹¹

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 0,5 µg/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 chimique¹².

⁸ Arrêté du 22 juin 2012.

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

¹⁰ Ordonnance n° 2012-34 du 11 janvier 2012.

¹¹ Instruction DGS/EA4/2012/366 du 18 octobre 2012 (non publiée).

¹² Arrêté du 2 juillet 2012.

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.

Le stockage souterrain de CO₂ est exclu des interdictions, mais l'opération doit être réalisée dans le respect de certaines conditions¹³. 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 usages¹⁴.

A partir du 1^{er} 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'Ecologie¹⁵. 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)**¹⁶

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 renforcé¹⁷ 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 aquatiques¹⁸.

Fonds d'investissement pour la biodiversité & trames verte et bleue¹⁹. 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.

¹³ Arrêté du 23 juillet 2012.

¹⁴ Loi n° 2011-1977 du 28 décembre 2011 de finances pour 2012 (art. 124).

¹⁵ Arrêté du 6 août 2012.

¹⁶ Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012.

¹⁷ Décrets n°s 2012-675 et 2012-676 du 7 mai 2012. Arrêté du 7 mai 2012.

¹⁸ Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012.

¹⁹ Décret n° 2012-228 du 16 février 2012.

Stratégie nationale « mer-littoral » (SNML)²⁰. 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, 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 publiques²¹**

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'impact²². 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 environnementaux²³. 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 1^{er} 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'urbanisme²⁴. Les documents d'urbanisme qui, à partir du 1^{er} 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 1^{er} février 2013 ne seront pas soumis aux nouvelles règles d'évaluation environnementale.

→ **Gestion des risques « inondations »**

Identification des territoires d'action prioritaire²⁵. **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.

²⁰ Décret n° 2012-219 du 16 février 2012.

²¹ Décret n°s 2011-2018 & 2011-2021 du 29 décembre 2011.

²² Décret n° 2011-2019 du 29 décembre 2011.

²³ Décret n° 2012-616 du 2 mai 2012.

²⁴ Décret n°2012-995 du 23 août 2012.

²⁵ 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)

Abonné autre que domestique :

Les abonnés autres que domestiques sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution d'origine non-domestique. Cette redevance est due par toute personne dont les activités entraînent le rejet, **au-delà d'un certain seuil**, d'éléments polluants directement dans le milieu naturel ou par l'intermédiaire d'un réseau de collecte. L'agence de l'eau établit chaque année la liste des abonnés non-domestiques.

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, quelle que 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 lesquels le délai est respecté. (arrêté du 2 mai 2007)

Développement durable :

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

Eau souterraine influencée :

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

Habitants desservis [D 101.0] :

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

HACCP :

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

Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau [P 108.3] :

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 [P 103.2] :

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

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

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

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

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

Indice linéaire de pertes en réseau [P 106.3] :

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 [P 105.3] :

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 [P 104.3] :

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 [P 154.0] :

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. 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 [P 151.1] :

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 [P 101.1] :

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 [P 102.1] :

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 [P 155.1] :

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. Autres annexes

DETAIL DES CLIENTS PAR COMMUNE

ARDENAY-SUR-MERIZE	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	435	456	448	456	474	3,9%
Nombre d'abonnés (clients)	212	216	214	216	216	0,0%
CONNERRE	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	79	86	87	89	90	1,1%
Nombre d'abonnés (clients)	35	35	35	34	34	0,0%
LE BREIL-SUR-MERIZE	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 386	1 350	1 386	1 420	1 438	1,3%
Nombre d'abonnés (clients)	741	741	744	755	757	0,3%
MONTFORT-LE-GESNOIS	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	29	31	31	31	32	3,2%
Nombre d'abonnés (clients)	9	9	9	9	9	0,0%
NUILLE-LE-JALAIS	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	448	409	428	446	470	5,4%
Nombre d'abonnés (clients)	227	230	236	232	234	0,9%
PARIGNE-L'EVEQUE	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	13	14	14	14	14	0,0%
Nombre d'abonnés (clients)	5	5	5	5	5	0,0%
SAINT-MARS-LA-BRIERE	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	405	413	415	418	421	0,7%
Nombre d'abonnés (clients)	208	214	225	232	237	2,2%
SAINT-MICHEL-DE-CHAVAINES	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	30	31	31	32	32	0,0%
Nombre d'abonnés (clients)	13	12	13	12	12	0,0%
SOULITRE	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	553	645	658	669	677	1,2%
Nombre d'abonnés (clients)	299	305	302	299	298	-0,3%
SURFONDS	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	183	287	302	325	331	1,8%
Nombre d'abonnés (clients)	162	162	158	160	157	-1,9%
THORIGNE-SUR-DUE	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 569	1 613	1 606	1 618	1 630	0,7%
Nombre d'abonnés (clients)	768	761	775	780	780	0,0%
VOLNAY	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	155	98	98	103	108	4,9%
Nombre d'abonnés (clients)	67	66	65	65	65	0,0%

DETAIL DES FUITES SUR CANALISATIONS

Commune	Date	Adresse	Diamètre	Commentaires
NUILLE-LE-JALAIS	27/04/2012	LES VERDERIES	60 sur AC	
LE BREIL S/ MERIZE	04/07/2012	RUE DE PESCHERAY	125/140 sur PEHD	Déboutement
THORIGNE-SUR-DUE	18/01/2012	LE MOULIN DE CONNAGE	75/90 sur PVC	Eclatement/Trou/Piqure

LE BREIL S/ MERIZE	16/01/2012	RUE DE PESCHERAY	143/160 sur PEHD	Déboutement
NUILLE-LE-JALAIS	13/12/2011	RUE PRINCIPALE	100 sur AC	Vanne
THORIGNE-SUR-DUE	12/03/2012	2 RUE DU 8 MAI	24/32 sur PEHD	
NUILLE-LE-JALAIS	29/04/2012	LES FOULTIERES	60 sur AC	
ARDENAY-SUR-MERIZE	19/07/2012	RUE DES CHATAIGNIERS	100 sur AC	Eclatement/Trou/Piqure
ST-MARS-LA-BRIERE	15/09/2012	LES LOUDONNAUX	75/90 sur PVC	Eclatement/Trou/Piqure
ST-MARS-LA-BRIERE	16/09/2012	CHEMIN DE LA PIECE - LES LOUDEAUNAUX	75/90 sur PVC	
NUILLE-LE-JALAIS	29/04/2012	LES FOUTIERES		

DETAIL DE LA PRODUCTION PAR USINE

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Installation de production d'eau: Production Le Huchereau-Ardenay	268 893	276 310	228 757	228 281	219 616	-3,8%
Installation de production d'eau: Production Les Juppeaux-Nuillé	99 813	97 687	143 995	149 698	132 041	-11,8%
Volume prélevé total	368 706	373 997	372 752	377 979	351 657	-7,0%
Installation de production d'eau: Production Le Huchereau-Ardenay	9 870	17 214	12 346	14 955	26 306	75,9%
Installation de production d'eau: Production Les Juppeaux-Nuillé	0	0	0	0	0	
Besoins usine total	9 870	17 214	12 346	14 955	26 306	75,9%
Installation de production d'eau: Production Le Huchereau-Ardenay	259 023	259 096	216 411	213 326	193 310	-9,4%
Installation de production d'eau: Production Les Juppeaux-Nuillé	99 813	97 687	143 995	149 698	132 041	-11,8%
Volume produit total	358 836	356 783	360 406	363 024	325 351	-10,4%