



2013 RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

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

2013



SYNTHÈSE DU RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

Indicateurs du service

LES VOLUMES		PRODUCTEUR	VALEUR
	Volume prélevé	Déléataire	336 312 m ³
	Volume produit (C)	Déléataire	324 949 m ³
	Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Déléataire	0 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Déléataire	324 949 m ³
	Volume de service du réseau	Déléataire	1 976 m ³
L'ACTIVITE CLIENTELE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de communes	Déléataire	12
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	5 773
	Nombre total d'abonnés (clients)	Déléataire	2 807
	- Abonnés domestiques	Déléataire	2 807
	- Abonnés non domestiques	Déléataire	0
	- Abonnés autres services d'eau potable	Déléataire	Sans objet
	Volume vendu	Déléataire	268 839 m ³
	- Volume vendu aux Abonnés domestiques	Déléataire	268 839 m ³
	- Volume vendu aux Abonnés non domestiques	Déléataire	0 m ³
	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B)	Déléataire	Sans objet
QUALITE DU SERVICE A L'USAGER		PRODUCTEUR	VALEUR
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologique	ARS (1)	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
PRIX DU SERVICE DE L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Déléataire	1,94 €/m ³

GESTION PATRIMONIALE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre d'installations de production	Délégataire	2
	Capacité totale de production	Délégataire	3 340 m3/j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	6
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	2 475 m3
	Longueur de réseau	Délégataire	210 km
	Longueur de canalisation de distribution	Collectivité (2)	188 km
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	115
	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	%
	Nombre de branchements	Délégataire	3 025
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	10
	Nombre de compteurs	Délégataire	3 028
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	66
PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	100 %
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	39
	Volume consommé autorisé 365 jours (A)	Délégataire	271 355 m3
	Indice linéaire de consommation	Délégataire	3,95 m3/j/km
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D)	Délégataire	83,5 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	0,82 m3/jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	0,78 m3/jour/km
	Energie relevée consommée	Délégataire	268 733 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	86,28
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non
	Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
LES CERTIFICATS		PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	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 CCSP

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

Accueil :

Lundi et Vendredi de 14h à 16h30

Mardi, Mercredi et Jeudi de 9h à 12h et de 14h à 16h30

Accueil téléphonique :

Lundi au Vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h30

Toutes vos démarches sans vous déplacer

Pour toutes les questions relatives aux abonnements contactez-nous

du lundi au vendredi de 8h à 18h au 0 969 323 529

Les abonnés peuvent également indiquer directement leur index de compteur sur un serveur vocal au **0 969 367 226** (services disponibles 24h/24, 365 jours par an).

Votre service client en ligne est accessible :

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



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 : 0 969 323 529

L'Editorial



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Alain Franchi
Directeur Général de VEOLIA Eau France

SOMMAIRE

1. L'ESSENTIEL	11
1.1. Le contrat	12
1.2. Les chiffres clés et faits marquants	13
2. LA QUALITE DU SERVICE	15
2.1. Les moyens mobilisés	16
2.2. Le patrimoine du service	23
2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle	34
2.4. La qualité de l'eau produite et distribuée	41
2.5. Les services aux clients	45
3. LA VALORISATION DES RESSOURCES	49
3.1. La protection des ressources en eau	50
3.2. L'énergie et les réactifs	52
4. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	53
4.1. Le prix du service public de l'eau	54
4.2. L'accès aux services essentiels	55
4.3. Les engagements sociaux et environnementaux	56
5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	57
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	58
5.2. Le patrimoine du service	60
5.3. Les investissements et le renouvellement	61
5.4. Les engagements à incidence financière	64
6. ANNEXES	67
6.1. Le contrôle de l'eau	68
6.2. Le bilan énergétique du patrimoine	69
6.3. La facture 120 m ³	70
6.4. Annexes financières	71
6.5. Les nouveaux textes réglementaires	72
6.6. Glossaire	77
6.7. Autres annexes	83



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 CHAVAIGNES, SOULITRE, SURFONDS, THORIGNE SUR DUE, VOLNAY
- **Numéro du contrat :** U0128
- **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 :

→ 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 d'échanges d'eau suivants 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. Les chiffres clés et faits marquants

1.2.1. LES CHIFFRES CLES

5 773 habitants desservis¹ [D101.0]

2 807 abonnés

3 025 branchements

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

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

188 km de canalisations de distribution

1.2.2. LES FAITS MARQUANTS

Données du service

En 2013, le nombre de clients est en augmentation de 0,1 % et s'établit à 2807 clients.
Les volumes vendus sur l'année sont de 268 839 m³.

Qualité de l'Eau

Cette année, aucun prélèvement A.R.S. n'a fait l'objet de dépassement pour non-respect des Limites de qualité.

Globalement, sur le nombre de prélèvements et d'analyses réalisées en 2013, l'eau produite/achetée et distribuée a été de bonne qualité.

Exploitation du patrimoine

66 compteurs ont été remplacés correspondant à 2,2 % du parc.
39 fuites sur conduites et sur branchements ont été réparées cette année.

Performance du réseau de distribution

En 2013, le rendement de réseau se dégrade et s'établit à 83,5 %, avec un indice linéaire de pertes de 0,78 m³/km/j et un indice linéaire de consommation de 3,95 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

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

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



2.

LA QUALITE DU SERVICE

2.1. Les moyens mobilisés

2.1.1. LE SERVICE

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

→ *Les fonctions support : des services experts*

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

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

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

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

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

Trois filières métiers ont été créées :

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

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

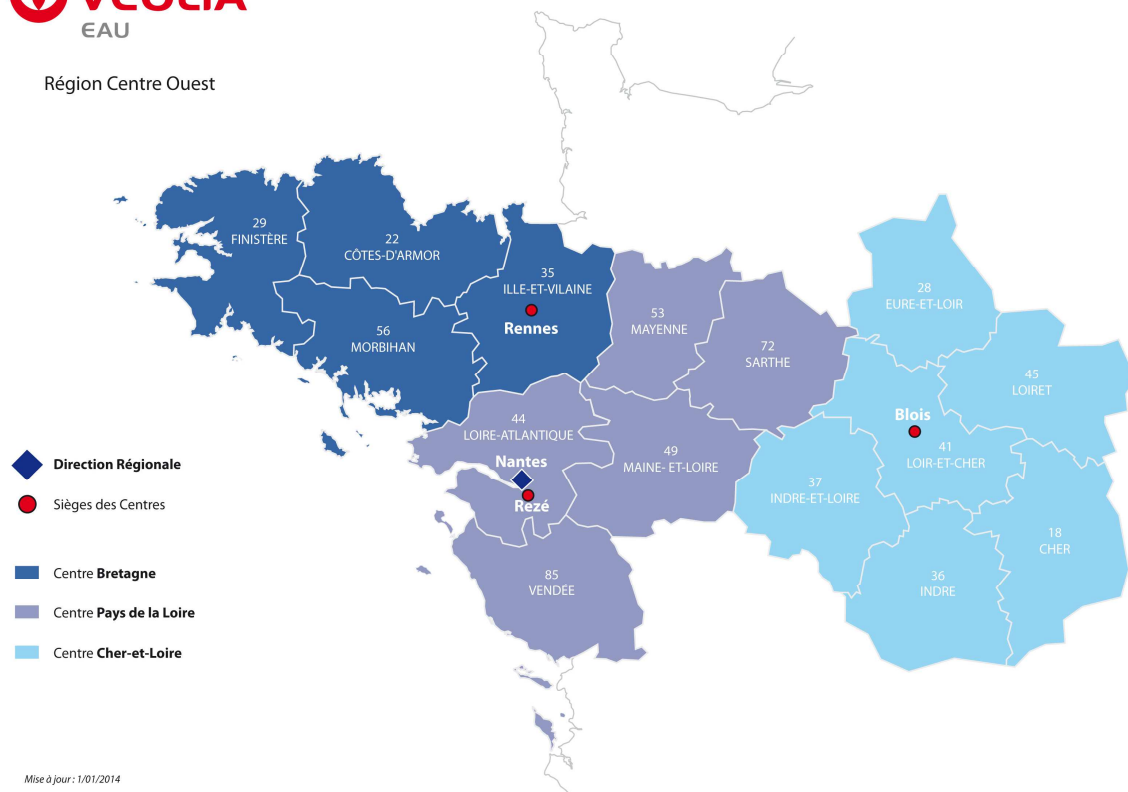
2.1.2. L'ORGANISATION LOCALE

→ La région Centre-Ouest en quelques chiffres :

- 2 000 salariés
- 700 contrats de délégation de services publics
- 1 Centre d'Analyses Environnementales (CAE)



Région Centre Ouest



→ *Le Centre Pays de la Loire*



Centre Pays de la Loire - 30 Boulevard Jean Monnet 44 400 Rezé

Un périmètre d'intervention sur 5 départements :

- La Loire Atlantique,
- La Vendée,
- Le Maine et Loire,
- La Mayenne,
- La Sarthe.

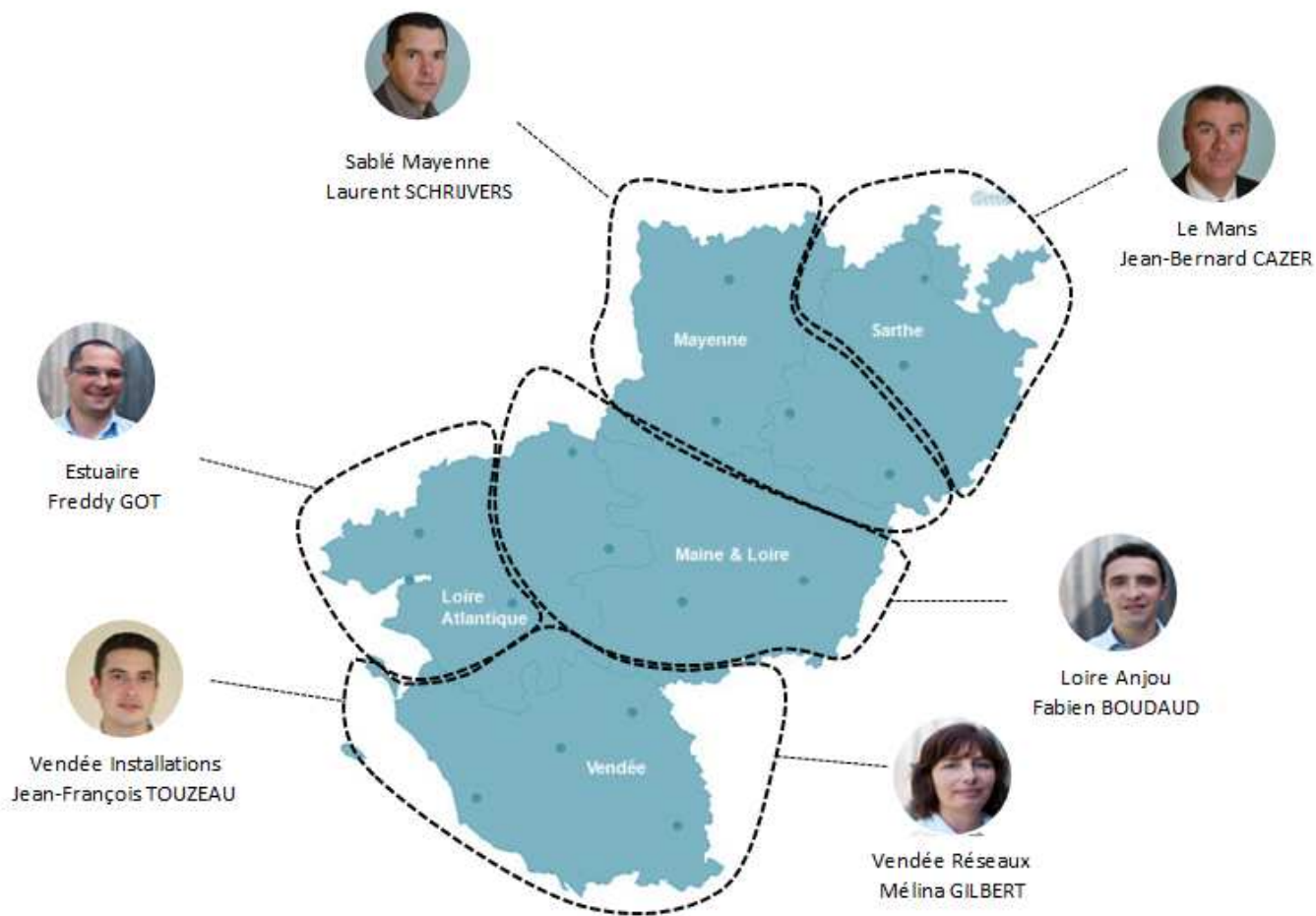
Organigramme du Centre :



Le Centre en quelques chiffres :

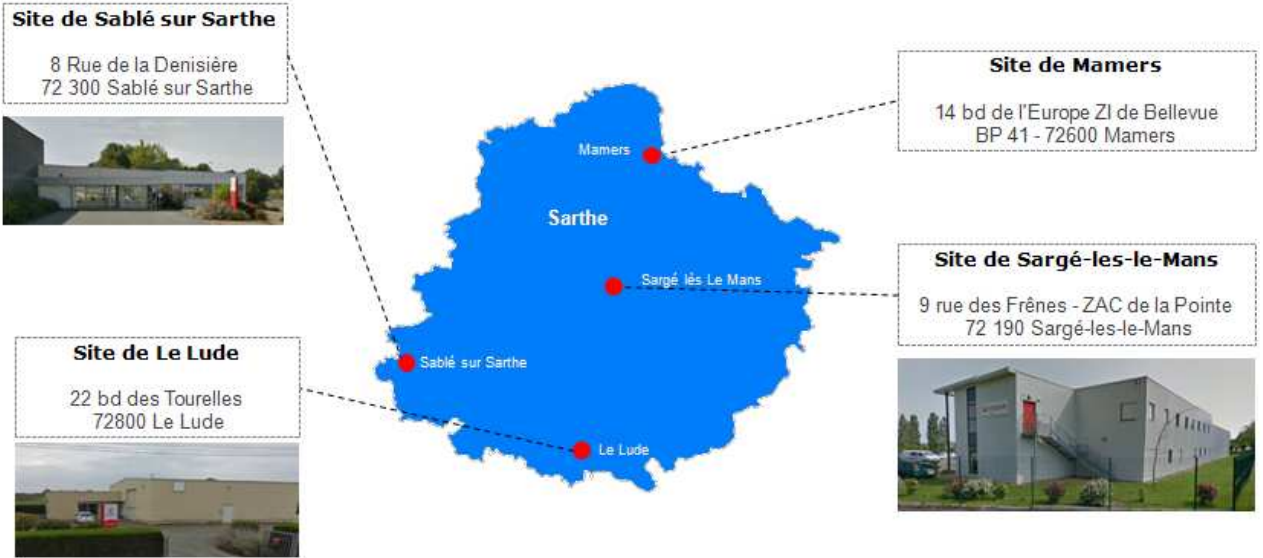
Le Centre Pays de la Loire en chiffres	
Contrats eau potable	96
Clients eau potable	553 000
Volumes distribués par an (m3)	99 500 000
Points de production	96
Linéaire de réseaux de distribution (km)	26 369
Contrats assainissement	173
Clients assainissement	244 000
Nombre d'unités de dépollution	253
Nombre de postes de relèvements	1 270
Linéaire de réseaux de collecte (km)	4 140
Contrats industriels	55

Les périmètres des services :



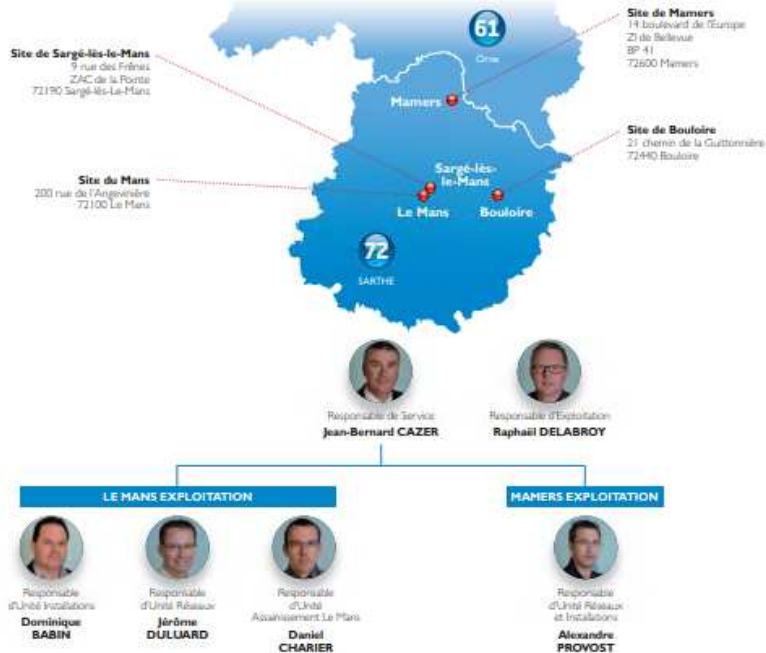
Les points d'accueil :

- en Sarthe



VOS INTERLOCUTEURS LOCAUX

SERVICE LE MANS



La cellule PivO :

Située au niveau du Centre Pays de la Loire, la cellule PivO est composée de **10 opérateurs** ayant l'expérience du terrain.

Le pilotage centralisé de l'exploitation



La cellule méthodes et planification PivO assure le pilotage centralisé de toutes les interventions de nos techniciens, qu'elles soient programmées ou imprévues, qu'il s'agisse de la maintenance d'un équipement, d'une intervention sur le branchement d'un abonné, d'une réparation de fuite ou encore d'un prélèvement pour analyse.

Connectée à nos différents systèmes d'information, la cellule dispose d'une vision à 360° de l'exploitation, ainsi que des demandes et besoins d'interventions.



PivO qualifie et hiérarchise les demandes d'interventions, puis produit les feuilles de route de nos techniciens. PivO optimise notre performance par une planification intelligente des interventions, qui vise à faire bien, du premier coup, dans les délais prévus.

Tous les jours, nos techniciens prennent connaissance de leurs feuilles de route et renseignent leurs rapports d'intervention sur leur terminal mobile (Smartphone) à distance.

En cas d'urgence, avec notre application de géolocalisation, PivO mobilise le technicien aux compétences appropriées le plus proche de l'incident.

PivO s'assure de la réalisation effective de toutes les interventions planifiées, et du bon enregistrement des rapports d'interventions dans les systèmes d'information.

2.1.3. L'ORGANISATION DE L'ASTREINTE

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

2.2. Le patrimoine du service

2.2.1. L'INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE

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

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

→ Les installations

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Capacité de stockage (m3)	Qualification
Production Le Huchereau-Ardenay	1 540		Bien de retour
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
Le Breil / M. - Le Cimetière	15		Bien de retour
Nuillé le Jalais - Le Juppeau	6		Bien de retour
Capacité totale			
Installation de captage		Capacité de stockage (m3)	Qualification
FO_Nuillé_Cibeudiere			
Capacité totale			
Réservoir ou château d'eau		Capacité de stockage (m3)	Qualification
Ardenay/M; - Le Huchereau		200	Bien de retour
Le Breil - Le Clos		75	Bien de retour
Nuillé le Jalais - Le Juppeau droit		500	Bien de retour
Réservoir Juppeau gauche-Nuillé		500	Bien de retour
Soulitré - Montifaut		1 000	Bien de retour
Surfonds - Montmacon		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)	188 103	Bien de retour

→ Les branchements en domaine public

Branchements		Qualification
Nombre de branchements	3 025	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	21 175	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	3 028	Bien de reprise

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

→ Les équipements du réseau

Equipements de réseau		Qualification
Nombre d'appareils publics (*)	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

2.2.2. LA GESTION PATRIMONIALE

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

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

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

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

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

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

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

Obligations réglementaires

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

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

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

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

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

Calculé sur un barème de 120 points, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eaux potable¹ **[P103.2]** est pour l'année 2013 de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2009	2010	2011	2012	2013
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux					115
				Valeur si pas de seuil	Valeur officielle
Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau					
ICGPR Existence d'un plan des réseaux				10	10
ICGPR Mise à jour annuelle du plan des réseaux				5	5
ICGPR Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)				15	15
ICGPR Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations				15	15
ICGPR Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes				10	10
ICGPR Inventaire pompes et équipements électromécaniques				10	10
ICGPR Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux				10	10
ICGPR Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique				10	10
ICGPR Inventaire secteurs de recherche de pertes eau				10	10
ICGPR Localisation des autres interventions				10	10
ICGPR Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations				10	10
ICGPR Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux					
			Total:	115	115

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

En conséquence, le service dispose du descriptif détaillé tel qu'exigé par le décret du 27 janvier 2012.

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

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

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)				0,05	0,05
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	180 734	181 218	181 710	187 542	188 103
Longueur renouvelée totale (ml)	440	0	45	0	0
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	0

→ La situation des biens

TYPE D'OUVRAGE	LOCALISATION	APPRECIATION : Satisfaisant Correct Médiocre Préoccupant	COMMENTAIRES : Constat Conséquences	PROPOSITIONS D'AMELIORATION
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.
Usine de production	Huchereau	Lagune	Montée en charge de la lagune des eaux de lavage du filtre. Tuyau d'évacuation vers le fossé bouché.	Prévoir un curage du fossé.
Réservoir	Le Juppeau	Sécurisation du site. Satisfaisant	Risque d'accès. (Plan Vigipirate actualisé en date du 22 janvier 2007).	Travaux réalisés en 2012.
Réservoir	Le Clos au Breil sur Mérizé	Clôture insuffisante. Sécurisation du site. Médiocre	Clôture existante non sécurisée : fils barbelés. 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 au 1er semestre 2014.
Réservoir	Le Clos au Breil sur Mérizé	Sécurité du personnel.	Les installations ne répondent pas aux exigences de sécurité en vigueur, relatives à la sécurité du personnel.	Travaux de rénovation prévus au 1er semestre 2014.

TYPE D'OUVRAGE	LOCALISATION	APPRECIATION : Satisfaisant Correct Médiocre Préoccupant	COMMENTAIRES : Constat Conséquences	PROPOSITIONS D'AMELIORATION
Réservoir	Le Clos au Breil sur Mérizé	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.	Travaux de rénovation prévus au 1er semestre 2014.
Réservoir	Montifaut à Soultré	Sécurisation du site. Satisfaisant	Risque d'accès. (Plan Vigipirate actualisé en date du 22 janvier 2007).	Travaux réalisés 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.	Pour la sécurisation et le suivi de l'exploitation de ce site, le Syndicat doit faire une demande de raccordement 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 Trotté-Hatton.	Réaliser le renouvellement de la conduite en DN80 acier par du DN125 en PVC. Travaux réalisés en 2013-2014.
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 DN90 PVC sur le Chemin de Cardun pour rejoindre le Chemin de La Chaquinière.
Canalisations	Système de distribution	Renouvellement canalisations	Améliorer le réseau du Breil sur Mérizé.	Travaux prévus en 2014-2015.

TYPE D'OUVRAGE	LOCALISATION	APPRECIATION :	COMMENTAIRES :	PROPOSITIONS D'AMELIORATION
		Satisfaisant Correct Médiocre Préoccupant	Constat Conséquences	
Canalisations	Système de distribution	Renouvellement canalisations	Canalisations vétustes dans les bourgs de Soultré, Ardenay et Thorigné sur Dué	Travaux réalisés en 2013-2014, en attente des plans de récolement.
Canalisations	Système de distribution	Rendement de réseau.	Maintenir le rendement réseau.	Dans le cadre du contrat d'affermage, Veolia a réalisé la pose de débitmètre en sortie du réservoir.
Canalisations	Système de distribution	Rendement de réseau.	Amélioration du rendement de réseau	Une sectorisation du réseau serait souhaitable afin d'optimiser le suivi et l'amélioration du rendement de réseau.
Réseau et installations			Gestion patrimoniale du service public de l'eau potable. Renouvellement, renforcement, amélioration du service.	La réalisation d'un schéma directeur permettra de planifier les travaux et investissements à réaliser.
				Instruction Ministère des affaires sociales et de la santé 18/10/2012 sur la gestion des risques sanitaires :
Canalisations	Canalisations en PVC posées avant 1980	Préoccupant	Migration de Chlorure de vinyle monomère (CVM) vers l'eau distribuée engendrant une présence au-delà de la limite de qualité <0,5µg/L.	<ul style="list-style-type: none"> • Repérage des canalisations (fourniture des données patrimoniales des réseaux plans et linéaire) • Campagne de mesure (Spécifique ou programme du contrôle sanitaire) • Gestion des risques sanitaires liés aux dépassements.

2.2.3. L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

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

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

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

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

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

→ Réseaux et branchements

Lieu ou ouvrage	Commune	Description
Rue des Ormeaux	Le Breil Sur Merize	Remise à niveau de 3 bouches à clé et de la purge
Haut Tertre	Soulitre	Modification de branchement AEP
Les Foutières	Nuille Le Jalais	Modification de branchement AEP
Monpoule	Nuille Le Jalais	Modification branchement AEP

→ Recherches de fuites

Campagnes de recherches de fuites:

Elles sont déclenchées avec l'aide de l'outil informatique de suivi de la sectorisation **Express'O**. Dès le dépassement des débits minimums de référence, les techniciens Veolia Eau interviennent dans les secteurs fuyards.

2.2.4. LE RENOUVELLEMENT REALISE PAR VEOLIA EAU

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

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

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

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

Fort 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, il s'agit d'outils d'estimation du risque de défaillance de chaque canalisation et de programmation des chantiers, mais également d'optimisation à plus long terme des actions « renouvellement » et « entretien » permettant de compenser la perte de performance du réseau due à son vieillissement.

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

→ Installations

Installation de production	Rénovation	Renouvellement
Production Le Huchereau-Ardenay		4
Réservoir ou château d'eau	Rénovation	Renouvellement
Le Breil - Le Clos	1	
Soulturé - Montifaut		1
Surfonds - Montmacon		1

Installation	Date de réalisation	Commentaires
Réservoir du Clos	01/12/2013	Hydraulique
Usine Les Huchereaux	01/01/2013	Hydroéjecteur Cl2 débitmètre
Usine Les Huchereaux	01/01/2013	Tableau air de service
Usine Les Huchereaux	01/01/2013	Sécheur air de service
Usine Les Huchereaux	01/04/2013	Vessie réservoir anti bélier refoulement

→ Réseaux

Travaux réalisés par le délégataire :

Lieu ou ouvrage	Description
Nuillé le Jalais : Rue du Sablon	1 Poteau incendie DN100

→ Compteurs

Renouvellement des compteurs	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de compteurs	2 971	3 004	3 027	3 015	3 028	0,4%
Nombre de compteurs remplacés	102	29	80	64	66	3,1%
Taux de compteurs remplacés	3,4	1,0	2,6	2,1	2,2	4,8%

2.2.5. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Installations

Travaux réalisés par le délégataire :

Installation de production	Travaux neufs
Production Le Huchereau-Ardenay	2
Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Travaux neufs
Le Breil / M. - Le Cimetière	1

→ Réseaux, branchements et compteurs

Canalisations	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	215,3	215,3	216,7	209,3	210,0	0,3%
Longueur d'adduction (ml)	700	700	700	700	700	0,0%
Longueur de distribution (ml)	214 608	215 370	215 971	208 647	209 278	0,3%
<i>dont canalisations</i>	180 734	181 218	181 710	187 542	188 103	0,3%
<i>dont branchements</i>	33 874	34 152	34 261	21 105	21 175	0,3%
Equipements	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre d'appareils publics (*)	112	116	116	108	108	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	89	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	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de branchements	3 028	3 069	3 084	3 015	3 025	0,3%
Compteurs	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de compteurs	2 971	3 004	3 027	3 015	3 028	0,4%

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

Les principales opérations réalisées par la Collectivité figurent au tableau suivant :

Lieu ou ouvrage	Description
Soulitré - Réservoir Montfifaut	1 Débitmètre de sectorisation Ø 150mm
Soulitré - Réservoir Montfifaut	2 vannes Ø 200mm
Soulitré - Réservoir Montfifaut	1 vanne Ø 100mm

Commune	Date	Adresse	Nombre de branchements	Matériau / Diamètre (en mm)
Le Breil Sur Mérisse	17/04/2013	33 rue de la Merize	1	PEHD/32
Le Breil Sur Mérisse	16/10/2013	Route des Pilavinières	1	PEHD/32
Le Breil Sur Mérisse	20/12/2013	Rue de la Fabrique	2	PEHD/32
Nuillé Le Jalais	06/03/2013	2 rue du Rougerai	1	PEHD/32
Nuillé Le Jalais	17/04/2013	17 rue du Rougerai	1	PEHD/32
Soulitré	13/11/2013	La Pelouse lot a	1	PEHD/32
Soulitré	05/12/2013	La Pelouse lot b	1	PEHD/32
Thorigné Sur Due	07/03/2013	16b che de la Chequinière	2	PEHD/32

2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle

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

2.3.1. LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

2.3.2. LA CERTIFICATION DU SERVICE

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

Les activités de VEOLIA Eau en France sont certifiées ISO 14001¹ à hauteur de 90 %.



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

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

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

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

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

- 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 :

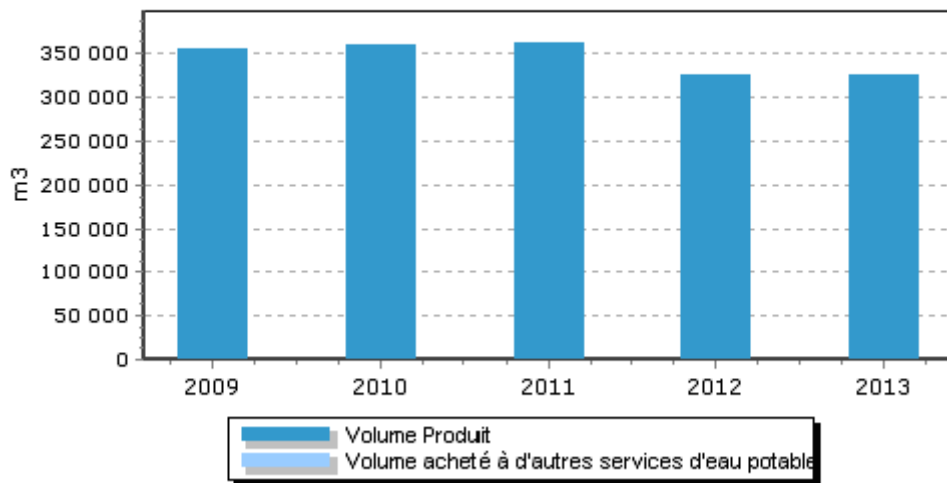
	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume prélevé par ressource (m3)	373 997	372 752	377 979	351 657	336 312	-4,4%
Production Le Huchereau-Ardenay	276 310	228 757	228 281	219 616	205 518	-6,4%
Production Les Juppeaux-Nuillé	97 687	143 995	149 698	132 041	130 794	-0,9%
	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume prélevé par nature d'eau (m3)	373 997	372 752	377 979	351 657	336 312	-4,4%
Eau souterraine non influencée	373 997	372 752	377 979	351 657	336 312	-4,4%

→ Le volume produit et mis en distribution

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume prélevé	373 997	372 752	377 979	351 657	336 312	-4,4%
Besoin des usines	17 214	12 346	14 955	26 306	11 363	-56,8%
Volume produit (m3)	356 783	360 406	363 024	325 351	324 949	-0,1%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	0%
Volume mis en distribution (m3)	356 783	360 406	363 024	325 351	324 949	-0,1%

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



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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	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 volumes vendu, le volume consommé et leur évolution

→ Volume vendu

Le volume vendu correspond au volume consommé entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre, estimé sur la base des volumes réellement facturés au cours de cette période. Il est égal au volume consommé autorisé augmenté du volume vendu à d'autres services d'eau potable, après déduction du volume de service du réseau, des dotations gratuites (dégrèvements pour fuites par exemple) et des éventuels forfaits de consommation.

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	285 267	287 285	288 835	275 526	268 839	-2,4%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	285 267	287 285	288 835	275 526	268 839	-2,4%
domestique ou assimilé	285 267	284 958	288 835	275 526	268 839	-2,4%
autres que domestique	0	2 327	0	0	0	0%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0				

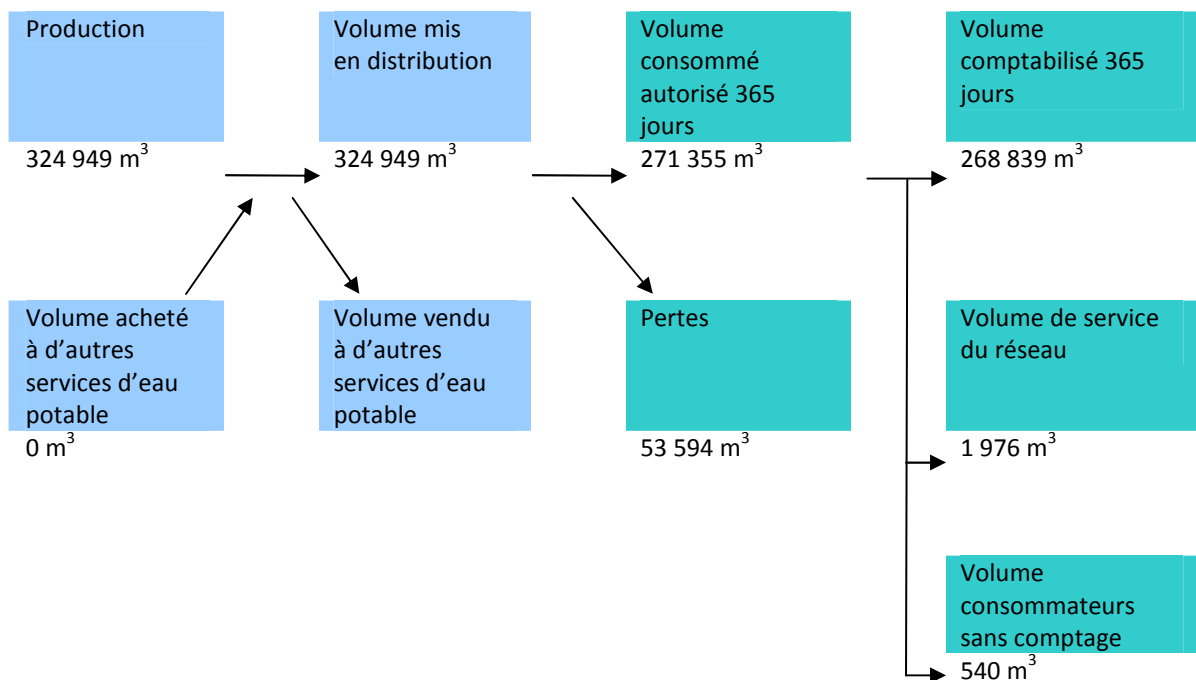
Le volume consommé par les principaux abonnés ou gros consommateurs figure au tableau suivant :

→ **Volume consommé**

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume comptabilisé (m3)	285 267	287 285	288 835	275 526	268 839	-2,4%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	89	89	623	540	540	0,0%
Volume de service du réseau (m3)	825	2 335	825	825	1 976	139,5%
Volume consommé autorisé (m3)	286 181	289 709	290 283	276 891	271 355	-2,0%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	361	366	362	359	365	1,7%
Volume comptabilisé 365 jours (m3)	288 428	286 500	291 229	280 898	268 839	-4,3%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	289 342	288 924	292 677	282 263	271 355	-3,9%

→ **Synthèse des flux de volumes**



Le rendement de réseau

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

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

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

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

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

¹ Chlorure de vinyl monomère

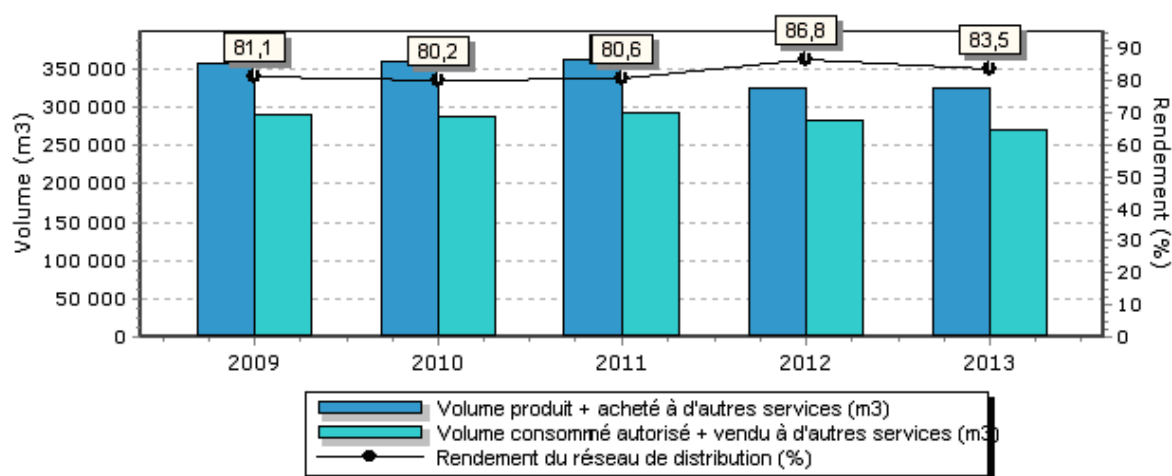
	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	81,1 %	80,2 %	80,6 %	86,8 %	83,5 %	-3,8%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	289 342	288 924	292 677	282 263	271 355	-3,9%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	0	0	0	0	0	0%
Volume produit (m3) C	356 783	360 406	363 024	325 351	324 949	-0,1%
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

Evolution du rendement du réseau de distribution



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

	2009	2010	2011	2012	2013
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	1,04	1,12	1,08	0,65	0,82
Volume mis en distribution (m3) A	356 783	360 406	363 024	325 351	324 949
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	288 428	286 500	291 229	280 898	268 839
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	180 734	181 218	181 710	187 542	188 103

	2009	2010	2011	2012	2013
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	1,02	1,08	1,06	0,63	0,78
Volume mis en distribution (m3) A	356 783	360 406	363 024	325 351	324 949
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	289 342	288 924	292 677	282 263	271 355
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	180 734	181 218	181 710	187 542	188 103

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	7	11	18	11	18	63,6%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	27	9	6	16	21	31,3%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,9	0,3	0,2	0,5	0,7	40,0%
Nombre de fuites réparées	34	20	24	27	39	44,4%

→ Performance opérationnelle du réseau de distribution

Année	Rdt (%)	ILP (m ³ /j/km)	ILVNC (m ³ /j/km)	ILC (m ³ /j/km)
2013	83,5	0,78	0,82	3,95

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

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

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

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

2.4. La qualité de l'eau produite et distribuée

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

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

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

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

2.4.1. LA RESSOURCE

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique				
Physico-chimique	3	3	2	2

Détail des non-conformités sur la ressource :

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

2.4.2. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	46	46	45	45
Physico-chimique	741	741		
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	69	69	53	53
Physico-chimique	255	254	67	67
Autres paramètres analysés				
Microbiologique			22	
Physico-chimique	122			

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégataire	Valeur du seuil et unité
-----------	------	------	--	--	----------------------------------	--	--------------------------

Tous les résultats sont conformes

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégataire	Valeur du seuil et unité
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1	4	1	0	2	0	2 Qualitatif

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

2.4.3. L'ÉVOLUTION DE LA QUALITÉ DE L'EAU

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

Paramètres microbiologiques	2009	2010	2011	2012	2013
Taux de conformité microbiologique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	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	2009	2010	2011	2012	2013
Taux de conformité physico-chimique	92,86 %	94,44 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	13	17	16	15	14
Nombre de prélèvements non conformes	1	1	0	0	0
Nombre total de prélèvements	14	18	16	15	14

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

→ Teneur de l'eau en Chlorure de Vinyle Monomère

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

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

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

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

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

Repérage des canalisations à risques

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

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

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

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

Gestion des risques sanitaires liés aux dépassements de la limite de qualité au robinet

Au titre de l'adaptation de l'autosurveillance, nous avons engagé des recherches sur ce paramètre au cours des 2 dernières années. A ce jour, toutes les analyses réalisées se sont révélées conformes.

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 quatre 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 quatre heures...

2.5.1. LES CHIFFRES CLES DU SERVICE

→ Les abonnés du service

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	2 756	2 781	2 799	2 804	2 807	0,1%
domestiques ou assimilés	2 756	2 777	2 799	2 804	2 807	0,1%
autres que domestiques	0	4	0	0	0	0%
Volume vendu selon le décret (m3)	285 267	287 285	288 835	275 526	268 839	-2,4%
Nombre total d'habitants desservis (estimation)	5 433	5 504	5 622	5 716	5 773	1,0%

→ Les données par commune

ARDENAY SUR MERIZE	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	456	448	456	474	491	3,6%
Nombre d'abonnés (clients)	216	214	216	216	220	1,9%
CONNERRE	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	86	87	89	90	90	0,0%
Nombre d'abonnés (clients)	35	35	34	34	34	0,0%
LE BREIL SUR MERIZE	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 350	1 386	1 420	1 438	1 471	2,3%
Nombre d'abonnés (clients)	741	744	755	757	759	0,3%
MONTFORT LE GESNOIS	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	31	31	31	32	31	-3,1%
Nombre d'abonnés (clients)	9	9	9	9	8	-11,1%
NUILLE LE JALAIS	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	409	428	446	470	493	4,9%
Nombre d'abonnés (clients)	230	236	232	234	234	0,0%

PARIGNE L'EVEQUE	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	14	14	14	14	15	7,1%
Nombre d'abonnés (clients)	5	5	5	5	5	0,0%
SAINT MARS LA BRIERE	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	413	415	418	421	427	1,4%
Nombre d'abonnés (clients)	214	225	232	237	239	0,8%
SAINT MICHEL DE CHAVAINES	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	31	31	32	32	32	0,0%
Nombre d'abonnés (clients)	12	13	12	12	12	0,0%
SOULITRE	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	645	658	669	677	680	0,4%
Nombre d'abonnés (clients)	305	302	299	298	291	-2,3%
SURFONDS	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	287	302	325	331	336	1,5%
Nombre d'abonnés (clients)	162	158	160	157	159	1,3%
THORIGNE SUR DUE	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 613	1 606	1 618	1 630	1 594	-2,2%
Nombre d'abonnés (clients)	761	775	780	780	779	-0,1%
VOLNAY	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	98	98	103	108	113	4,6%
Nombre d'abonnés (clients)	66	65	65	65	67	3,1%

→ Les principaux indicateurs de la gestion clientèle

Les principaux indicateurs d'activité de la gestion clientèle de l'exercice sont les suivants :

	2013
Taux de résiliation	8,84%
Taux de mutation – Taux d'abonnement	8,51%
Taux de clients prélevés (prélèvement automatique ou mensualisation)	59,17%
Nombre total d'interventions chez les clients (hors abonnement, résiliation, relevés de compteur, déplacement pour impayés)	166
Nombre d'enquêtes eau sur le terrain (vérification compteur, index ...)	53
Nombre d'interventions techniques pour :	
- fuite avant compteur	22
- manque d'eau	23
- manque de pression	8
- surpression	
- qualité de l'eau (aspect)	15
- qualité de l'eau (goût / odeur)	1
Nombre de mises à jour et / ou corrections téléphoniques	79

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

	2013
Pourcentage de clients recevant un 1er rappel	11,25%
Pourcentage de clients recevant un 2ème rappel	3,05%

2.5.2. LA SATISFACTION DES CLIENTS

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

Ce baromètre porte à la fois sur :

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

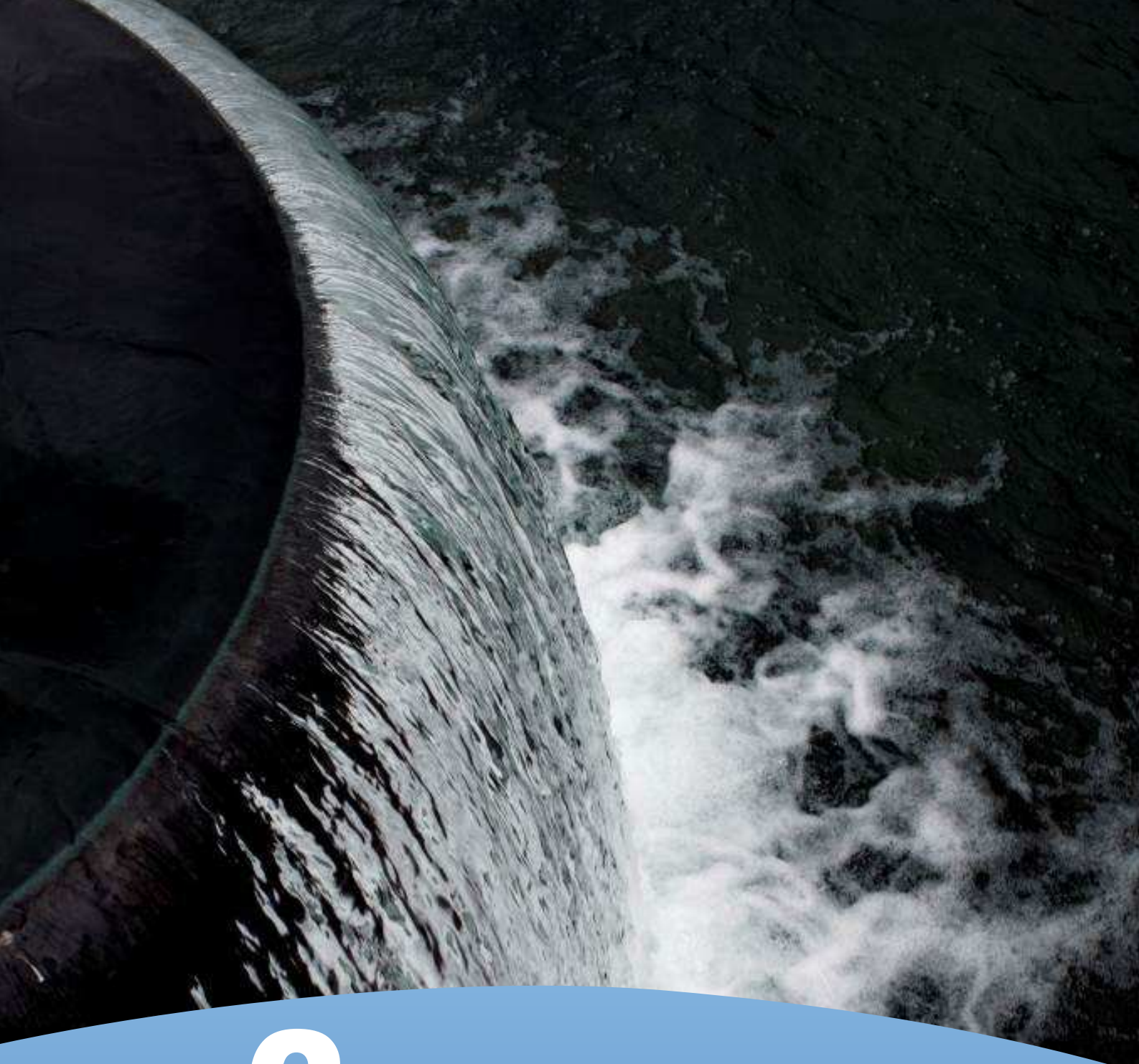
Les résultats pour notre Région en décembre 2013 sont :

	2013
Satisfaction globale	86,28
La continuité de service	94,80
La qualité de l'eau distribuée	82,32
Le niveau de prix facturé	49,84
La qualité du service client offert aux abonnés	85,57
Le traitement des nouveaux abonnements	90,00
L'information délivrée aux abonnés	80,46

2.5.3. 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. Le périmètre de protection est un des principaux moyens pour éviter sa contamination par des pollutions accidentelles ou diffuses. L'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service [P108.3] permet d'évaluer ce processus.

	2009	2010	2011	2012	2013
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	80 %	80 %	100 %	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	2009	2010	2011	2012	2013
Production Le Huchereau-Ardenay	80 %	80 %	100 %	100 %	100 %
Production Les Juppeaux-Nuillé	80 %	80 %	100 %	100 %	100 %

Production Le Huchereau-Ardenay	2013
IAPR Études environnementale et hydrogéologique en cours	20
IAPR Avis de l'hydrogéologue rendu	20
IAPR Dossier déposé en préfecture	10
IAPR Arrêté préfectoral	10
IAPR Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)	20
IAPR Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté	20
TOTAL Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	100

IAPR Études environnementale et hydrogéologique en cours	20
IAPR Avis de l'hydrogéologue rendu	20
IAPR Dossier déposé en préfecture	10
IAPR Arrêté préfectoral	10
IAPR Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)	20
IAPR Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté	20
TOTAL Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	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 Eau favorise les énergies renouvelables. La performance énergétique des équipements est prise en compte dans leur renouvellement. VEOLIA Eau contribue ainsi à la réduction des consommations d'énergie et à la limitation des émissions de gaz à effet de serre.

→ Bilan énergétique du patrimoine

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	290 361	278 118	282 417	281 937	268 733	-4,7%
Surpresseur	11 795	12 303	12 479	15 317	12 515	-18,3%
Installation de production	278 566	265 815	269 938	266 620	256 218	-3,9%

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

→ La consommation de réactifs

Réactifs	Quantité	Commentaires
Chlore en kg	115	Production Huchereau
Permanganate de potassium (KMnO4) en kg	400	Production Huchereau



4.

LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

4.1. Le prix du service public de l'eau

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

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

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

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

4.1.2. LE PRIX DU SERVICE

A titre indicatif sur la commune de LE BREIL SUR MERIZE l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m³ **[D102.0]** et pour 120 m³, au 1^{er} janvier est la suivante :

LE BREIL SUR MERIZE Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2014	Montant Au 01/01/2013	Montant Au 01/01/2014	N/N-1
Part délégataire			107,40	108,98	1,47%
Abonnement			42,60	43,22	1,46%
Consommation	120	0,5480	64,80	65,76	1,48%
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	0,0440	5,64	5,28	-6,38%
Organismes publics			37,20	37,20	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3100	37,20	37,20	0,00%
Total € HT			219,73	220,95	0,56%
TVA			12,09	12,15	0,50%
Total TTC			231,82	233,10	0,55%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,93	1,94	0,52%

4.1.3. LA FACTURE 120 M³

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

4.2. L'accès aux services essentiels

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

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

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

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

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

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	3	4	2	2	3
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	211,87	202,62	72,92	84,69	283,76
Volume vendu selon le décret (m3)	285 267	287 285	288 835	275 526	268 839

Ces éléments permettent à la Collectivité de calculer l'indicateur du décret **[P 109.0]**, en ajoutant à ce montant ses propres versements et en divisant par le volume vendu.

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	83	67	67	55	63

4.3. Les engagements sociaux et environnementaux

4.3.1. LA FORMATION ET LA SECURITE DES PERSONNES

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

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

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

4.3.2. L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DU SERVICE

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

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

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

4.3.3. LES RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

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

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

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



5.

LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE

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

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


→ *Le CARE et l'état détaillé des produits*

Le CARE et l'état détaillé des produits ne sont pas disponibles au moment de l'édition du rapport Annuel du Délégué et vous seront adressés ultérieurement.

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 ».

→ L'état des produits

L'état suivant détaille les produits de la société et de la collectivité contractante :

						
U0128 SIAEP DU JALAIS EAU						
ETAT DES PRODUITS DE L'ANNEE 2013 - EAU						
	FERMIER			COLLECTIVITE		
	Volume	PU	MtHT	Volume	PU	MtHT
Produits facturés						
Part Abonnement						
Total Part Abonnement :			101 719,17 €			64 051,40 €
Part Consommation						
	14 860	0,4860 €	7 221,94 €	15 390	0,2023 €	3 113,40 €
	530	0,4940 €	261,82 €	253 929	0,3541 €	89 916,04 €
	250 858	0,5400 €	135 463,32 €			
	472	0,5445 €	257,00 €			
	162	0,5480 €	88,79 €			
	2 437	0,5490 €	1 337,92 €			
			28,44 €			
Factures annulées au titre d'exercices antérieurs			-1 561,50 €			-944,63 €
Total Part Consommation :			143 097,73 €			92 084,81 €
Total des produits facturés :			244 816,90 €			156 136,21 €
Total des produits au titre de l'année <i>(hors estimations sur consommations)</i>			244 816,90 €			156 136,21 €
Variation de la part estimée sur consommations			22 004,59 €			13 717,87 €
Produits nets d'exploitation			266 821,49 €			169 854,08 €

5.2. Le patrimoine du service

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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	Observation
Modélisation du réseau	Réseau	réalisée	2009	
Sectorisation 5 débit mètres télégrés	Réseau	réalisée	2011	

→ 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)	sept.-08	déc-20
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

	Date effective de renouvellement	Date prévisionnelle de renouvellement
POMPE LAVAGE JEUMONT MENBLOC 80/200 80		2009
1 RV DN 125	2011	2009
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	2013	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

	Date effective de renouvellement	Date prévisionnelle de renouvellement
1 CLAPET DE 50		2019
1 COMPTEUR WOLTMAN DE 50		2009
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

2013

Equipements (€)	8 145,05
-----------------	----------

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

Sans objet.

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.

5.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

Régularisations de TVA

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

- Le nouvel exploitant est assujéti à la TVA² : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux services de l'Etat.
- Le nouvel exploitant n'est pas assujéti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à VEOLIA Eau la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de VEOLIA Eau du montant dû à l'administration fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

Biens de retour

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

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.

5.4.2. 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 salariés 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. Le contrôle de l'eau

→ Composition de l'eau du robinet

Les données sont celles observées aux points de mise en distribution et de consommation. Les résultats sur les ressources ne sont pas pris en compte dans ce tableau.

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Calcium	65,80	101,40	2	mg/l
Chlorures	19	25	5	250 mg/l
Fluorures	0	0	2	1500 µg/l
Magnésium	2,30	3,90	2	mg/l
Nitrates	3	34	13	50 mg/l
Pesticides totaux	0,06	0,06	2	.5 µg/l
Potassium	1	2,10	2	mg/l
Sodium	6,60	10	2	200 mg/l
Sulfates	9	19	5	250 mg/l
Titre Hydrotimétrique	17,80	26,10	6	°F

→ Surveillance des eaux produites et distribuées

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégué	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	23	23	22	22	45	45
Physico-chimie	14	14	0	0	14	14

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

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	115	120	5
Physico-chimique	1119	69	13

6.2. Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

Installation de production

Production Le Huchereau-Ardenay(Désinfection seule)

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	234 424	201 706	198 734	206 003	195 789	-5,0%
Energie facturée consommée (kWh)	234 424	201 706	198 734	206 003	195 789	-5,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	905	932	932	1 066	1 008	-5,4%
Volume produit refoulé (m3)	259 096	216 411	213 326	193 310	194 155	0,4%

Production Les Juppeaux-Nuillé(Désinfection seule)

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	44 142	64 109	71 204	60 617	60 429	-0,3%
Energie facturée consommée (kWh)	44 142	64 109	71 204	60 617	60 429	-0,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	452	445	476	459	462	0,7%
Volume produit refoulé (m3)	97 687	143 995	149 698	132 041	130 794	-0,9%

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

Le Breil / M. - Le Cimetière

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	8 844	9 098	6 540	9 075	8 691	-4,2%
Energie facturée consommée (kWh)		9 098	6 540	9 075	8 691	-4,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	288	375	337	480	474	-1,3%
Volume pompé (m3)	30 656	24 235	19 399	18 916	18 330	-3,1%

Nuillé le Jalais - Le Juppeau

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	2 951	3 205	5 939	6 242	3 824	-38,7%
Energie facturée consommée (kWh)		3 205	5 939	6 242	3 824	-38,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)	345	276	402	488	436	-10,7%
Volume pompé (m3)	8 558	11 613	14 791	12 791	8 775	-31,4%

6.3. La facture 120 m³

LE BREIL SUR MERIZE	m ³	Prix au 01/01/2014	Montant au 01/01/2013	Montant au 01/01/2014	N/N-1
Production et distribution de l'eau			182,53	183,75	0,67%
Part délégataire			107,40	108,98	1,47%
Abonnement			42,60	43,22	1,46%
Consommation	120	0,5480	64,80	65,76	1,48%
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	0,0440	5,64	5,28	-6,38%
Collecte et dépollution des eaux usées			173,75	176,18	1,40%
Part délégataire			80,57	81,80	1,53%
Abonnement			19,98	20,28	1,50%
Consommation	120	0,5127	60,59	61,52	1,53%
Part communale			93,18	94,38	1,29%
Abonnement			15,18	15,18	0,00%
Consommation	120	0,6600	78,00	79,20	1,54%
Organismes publics et TVA			85,84	92,05	7,23%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3100	37,20	37,20	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1900	22,80	22,80	0,00%
TVA			25,84	32,05	24,03%
TOTAL € TTC			442,12	451,98	2,23%

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 leur impact local et la préparation en tant que de besoin des projets d'avenant.

6.5.1. GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

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

→ *Fuite après compteur : 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 au plus tard de 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.

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,

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.

⁸ Arrêté du 22 juin 2012.

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

→ *Risques professionnels*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).

6.5.2. 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 µ/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.

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.

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.

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.

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,

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.

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

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

→ Réforme des enquêtes 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.

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, quelque soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus

desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé). (cf. circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008). Pour VEOLIA Eau, un client correspond à un abonnement : le nombre de clients est égal au nombre d'abonnements.

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

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

Développement durable :

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

Eau souterraine influencée :

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

Habitants desservis [D 101.0] :

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

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

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

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

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

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

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

- ◆ 0 point : absence de plan des réseaux de transport et de distribution d'eau ou plan incomplet ;
- ◆ + 10 points : existence d'un plan des réseaux de transport et de distribution d'eau potable mentionnant, s'ils existent, la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs généraux de mesures que constituent par exemple le compteur du volume d'eau prélevé sur la ressource en eau, le compteur en aval de la station de production d'eau, ou les compteurs généraux implantés en amont des principaux secteurs géographiques de distribution d'eau potable.

- + 5 points : définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux) ainsi que les données acquises notamment en application de l'article R. 554-34 du code de l'environnement. La mise à jour est réalisée au moins chaque année.

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

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

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

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

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

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

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

- + 10 points : le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux ;
- + 10 points : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution ;
- + 10 points : le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements ;
- + 10 points : un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur ;
- + 10 points : un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date de ces recherches et la nature des réparations ou des travaux effectués à leur suite ;
- + 10 points : maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement... ;
- + 10 points : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins trois ans) ;
- + 5 points : existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux.

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

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

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

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

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

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

Taux de clients mensualisés :

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

Taux de clients prélevés :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

6.7. Autres annexes

→ Détail des fuites

Sur canalisations

Commune	Date	Adresse	Diamètre	Commentaires
Ardenay Sur Méryze	16/10/2013	L'Asnerie	125/PVC	
Ardenay Sur Méryze	25/01/2013	rue des Sources	25/PVC	
Le Breil Sur Méryze	01/06/2013	23 rue Couperie	25/PVC	
Le Breil Sur Méryze	21/10/2013	la Petite Herbaudière	80/AC	
Le Breil Sur Méryze	20/09/2013	12 rue du Jalais	90/PVC	
Nuillé Le Jalais	05/02/2013	les Grouas	160/PVC	
Soulitré	02/06/2013	Route de la Roche	100/AC	Eclatement
Soulitré	07/03/2013	1 rue du Champ Menant	32/PVC	rupture circulaire
Soulitré	07/02/2013	Route du Breil	90/PVC	collage
Soulitré	20/09/2013	Bourg	140/PVC	
Surfonds	02/06/2013	L'Aiguillé	40/PVC	
Thorigné Sur Dué	13/08/2013	la Petite Roche	75/PVC	collage
Thorigné Sur Dué	23/09/2013	Rue A Trotte Hatton		
Thorigné Sur Dué	13/11/2013	rue de Pescheray - en face la rue de la Forge		
Thorigné Sur Dué	30/09/2013	Le Moulin des Champs	110/PVC	rupture longitudinale
Thorigné Sur Dué	11/05/2013	les Brosses	125/PVC	casse
Thorigné Sur Dué	29/01/2013	Rue Saint-Michel	80/AC	vanne
Thorigné Sur Dué	25/10/2013	3 rue des Capucines	90/PVC	

Sur équipement et compteurs

Commune	Date de réalisation	Voie	Equipement	Commentaires
Nuillé Le Jalais	03/04/2013	la Route		vanne PI

Sur branchements

Commune	Date	Adresse	Diamètre
Ardenay Sur Méryze	30/07/2013	Saint Etienne du Narais	32
Ardenay Sur Méryze	18/08/2013	la Lande de la Reinière	25
Le Breil Sur Méryze	09/12/2013	23 rue de la Merize	32
Le Breil Sur Méryze	08/11/2013	3 place Saint Pierre	32
Le Breil Sur Méryze	18/07/2013	rue des Quatre Vents	25
Le Breil Sur Méryze	30/07/2013	6 rue Armand Charbonnier	25
Le Breil Sur Méryze	12/07/2013	Pescheray	32
Le Breil Sur Méryze	06/06/2013	le Genetay	25
Le Breil Sur Méryze	04/10/2013	Toucheronde	75
Le Breil Sur Méryze	19/11/2013	26 bis rue Gambetta	25
Nuillé Le Jalais	08/08/2013	3 rue des Lauriers	25

Commune	Date	Adresse	Diamètre
Soulitré	27/03/2013	17 Grande Rue	25
Soulitré	17/04/2013	4 Place du 8 mai	25
Surfonds	30/07/2013	la Blinière	25
Thorigné Sur Dué	09/07/2013	29 rue des Capucines	25
Thorigné Sur Dué	19/06/2013	rue des Forges	25
Thorigné Sur Dué	09/05/2013	la Maison Neuve	25
Thorigné Sur Dué	27/02/2013	Putray	
Thorigné Sur Dué	24/11/2013	23 rue Basse	25
Thorigné Sur Dué	29/01/2013	7 rue des Cygnes	25
Thorigné Sur Dué	22/08/2013	3 rue des Cygnes	

→ *Détail de la production par usine*

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Production Le Huchereau-Ardenay	276 310	228 757	228 281	219 616	205 518	-6,4%
Production Les Juppeaux-Nuillé	97 687	143 995	149 698	132 041	130 794	-0,9%
Volume prélevé total	373 997	372 752	377 979	351 657	336 312	-4,4%
Production Le Huchereau-Ardenay	17 214	12 346	14 955	26 306	11 363	-56,8%
Production Les Juppeaux-Nuillé	0	0	0	0	0	0%
Besoins usine total	17 214	12 346	14 955	26 306	11 363	-56,8%
Production Le Huchereau-Ardenay	259 096	216 411	213 326	193 310	194 155	0,4%
Production Les Juppeaux-Nuillé	97 687	143 995	149 698	132 041	130 794	-0,9%
Volume produit total	356 783	360 406	363 024	325 351	324 949	-0,1%



Qui sommes-nous ?

89 094 collaborateurs;

101 millions de personnes alimentées en eau potable dans le monde

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

Chiffres 2012

Document à usage externe

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

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

 **VEOLIA**
EAU