

2014

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE




Syndicat Intercommunal des Eaux de Verny

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

REPERES DE LECTURE

Notre mémoire explicatif intègre différents repères visuels destinés à faciliter sa lecture.

Vous trouverez ci-dessous une explication quant à l'usage de chacun des pictogrammes utilisés.

<i>Repère visuel</i>	<i>Objectif</i>
 Le pictogramme 'ENGAGEMENT' est un cercle rouge avec un œil blanc au centre, entouré du mot 'ENGAGEMENT' en lettres capitales.	<i>Identifier rapidement nos engagements clé</i>
 Le pictogramme 'FOCUS' est un cercle orange avec une loupe blanche au centre, entouré du mot 'FOCUS' en lettres capitales.	<i>Mettre en évidence certaines de nos innovations et nos points différenciants</i>
 Le pictogramme 'RESPONSABILITE' est un cercle bleu avec un soleil blanc au centre, entouré du mot 'RESPONSABILITE' en lettres capitales.	<i>Identifier nos démarches en termes de responsabilité environnementale, sociale, et sociétale</i>

L'édito



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2014

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

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

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

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

Alain Franchi
Directeur Général de Veolia Eau France

Sommaire

1. L'essentiel de l'année	7
1.1. Le contrat.....	8
1.2. L'essentiel de l'année 2014	9
1.3. Les chiffres clés de l'année 2014	12
1.4. Le prix du service public de l'eau.....	14
1.5. Un dispositif au service des clients.....	15
2. La performance et l'efficacité opérationnelle à votre service.....	17
2.1. L'efficacité de la production et de la distribution d'eau potable	18
2.2. La qualité de l'eau.....	24
3. Le patrimoine de votre service.....	31
3.1. L'inventaire des biens du service.....	32
3.2. La gestion du patrimoine	34
3.3. Les recommandations de Veolia sur les évolutions à prévoir.....	48
3.4. Les indicateurs de suivi du patrimoine	50
4. Les engagements de Veolia	53
4.1. Les services aux clients	54
4.2. Les équipes et moyens au service du territoire.....	62
4.3. L'empreinte environnementale.....	67
4.4. Veolia, acteur économique et social du territoire	69
5. Le rapport financier du service	71
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE).....	72
5.2. Le patrimoine du service	74
5.3. Les investissements et le renouvellement	75
5.4. Les engagements à incidence financière.....	76
6. Annexes.....	79
6.1. La facture 120 m ³	80
6.2. Le synoptique du réseau.....	95
6.3. Le bilan énergétique du patrimoine	96
6.4. Les engagements spécifiques au service	97
6.5. Annexes financières.....	98
6.6. Les nouveaux textes réglementaires	105
6.7. Glossaire	111
6.8. Autres annexes	117



1.

L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

1.1. Le contrat

- **Déléataire :** Société Mosellane des Eaux
- **Périmètre du service :** BEUX, BUCHY, CHEMINOT, CHERISEY, CHESNY, COIN LES CUVRY, COIN SUR SEILLE, CUVRY, FLEURY, GOIN, LIEHON, LORRY MARDIGNY, LOUVIGNY, LUPPY, MECLEUVES, ORNY, PAGNY LES GOIN, POMMERIEUX, PONTOY, POUILLY, POURNOY LA CHETIVE, POURNOY LA GRASSE, RAUCOURT, SAILLY ACHATEL, SAINT JURE, SECOURT, SILLEGNY, SILLY EN SAULNOIS, SOLGNE, VERNY, VIGNY
- **Numéro du contrat** ZH014
- **Nature du contrat :** Affermage
- **Prestations du contrat :** Analyses, Compteurs eau froide, Distribution, Elévation, Entretien et travaux réseau, Gestion clientèle, Lavage réservoirs, Astreintes, Production, Branchements.

→ **Durée du contrat**

Date de début : 01/01/2003

Date de fin : 31/12/2014

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

Société Mosellane des Eaux assume les engagements d'échanges d'eau suivants avec les collectivités voisines ou les tiers :

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	METZ	Achat d'eau à la ville de Metz
vente	ARRY	Vente d'eau à Arry
vente	MARIEULLES-VEZON	Vente d'eau à Marieules-Vezon

1.2. L'essentiel de l'année 2014

SERVICE DE L'EAU - COMMUNE(S) DESSERVIE(S) : BEUX, BUCHY, CHEMINOT, CHERISEY, CHESNY, COIN LES CUVRY, COIN SUR SEILLE, CUVRY, FLEURY, GOIN, LIEHON, LORRY MARDIGNY, LOUVIGNY, LUPPY, MECLEUVES, ORNY, PAGNY LES GOIN, POMMERIEUX, PONTOY, POUILLY, POURNOY LA CHETIVE, POURNOY LA GRASSE, RAUCOURT, SAILLY ACHATTEL, SAINT JURE, SECOURT, SILLEGNY, SILLY EN SAULNOIS, SOLGNE, VERNY, VIGNY

LES CHIFFRES DU SERVICE

Habitants desservis	Abonnés (clients)	Installation(s) de production	Réservoir(s)	Longueur de réseau (km)	Taux de conformité microbiologique	Rendement de réseau (%)	Consommation moyenne (l/hab/j)
16 460	6 691	1	8	302	100,0	68,9	111

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

- **100 % de conformité bactériologique obtenu par la Société Mosellane des Eaux (SME) sur les analyses officielles de l'année 2014** : ce résultat montre la bonne qualité sanitaire de l'eau distribuée. Cette eau provient d'un mélange de la ressource propre du Syndicat, les forages de la Lobe, avec de l'eau produite par l'Usine de production de Moulins-les-Metz (Service des Eaux de la Ville de Metz). L'eau produite à Arry la Lobe, prélevée dans la nappe alluviale de la Moselle présente une concentration en chlorure élevée et de nombreux dépassements du paramètre conductivité.
- Pour l'année 2014, on constate **une baisse du rendement de réseau** due essentiellement à une augmentation des fuites détectées sur canalisations, branchements et organes. Malgré les efforts du gestionnaire en terme de recherche de fuites, le niveau du rendement n'a pu être maintenu.
- Le Syndicat des Eaux a décidé de **remplacer une partie des branchements en plomb résiduels** identifiés par le délégataire, ces travaux ont été réalisés en 2014 sur les communes de Raucourt et Alemont.
- Le Syndicat a réalisé **des travaux de réfection de génie civil sur la coupole du réservoir sur tour de Fleury** : suite aux gels / dégels hivernaux, la structure interne en béton de la cuve était endommagée. Ces travaux ont débuté le 22/09/2014 et ont été réceptionnés le 05/02/2015. L'entreprise a réalisé, d'une part, l'étanchéité intérieure de la cuve par la pose d'une résine, et d'autre part, l'étanchéité supérieure par la mise en œuvre d'un revêtement bitumineux en toiture ainsi que la mise en place de serrureries (porte + aération) au niveau de l'accès toiture. La remise en service a eu lieu avant Noël après la phase de séchage, nettoyage, remplissage en 3 étapes et vidange de la cuve.
- Un programme important de renouvellement de branchements a été lancé en 2014 notamment en coordination avec l'opération d'aménagement de la voirie **Route de Goin à VIGNY**.
- Des travaux importants de raccordement de canalisation en amiante ciment ont été réalisés **rue de Lorraine à FLEURY**. La mise en œuvre de ces travaux a dû respecter la réglementation en vigueur afin de réduire au maximum les opérations risquant de générer des émissions de fibres d'amiante pour les agents et l'entourage proche.
- **Sécurisation de l'alimentation du Syndicat via un 3^{ème} point de livraison** : Le Syndicat a décidé de s'orienter vers la Ville de Metz pour la réalisation d'une 2^{ème} interconnexion. La première phase entre Mercy et Orny s'étant achevée en 2013, le Syndicat a attribué les travaux de la deuxième

phase de la sécurisation le 7 juillet 2014, avec un démarrage des travaux le 22 septembre 2014. Cette tranche vise à raccorder le réservoir d'Orny à celui de Verny, en sécurisant de ce fait les communes de Orny, Cherisey et Pournoy la Grasse, en cas de défaillance de la station de Magny, et plus globalement l'ensemble des abonnés du Syndicat. Ces travaux représentent un linéaire d'environ 3500 ml avec la mise en place d'une conduite d'adduction en diamètre 250 mm et une conduite de distribution en diamètre 150 mm. Le projet prévoit de mettre les conduites d'eau sous chaussée avec renouvellement des branchements pour chaque habitation au niveau des communes d'Orny et Pournoy la Grasse et de passer le long de la RD 70 en terrains privés sur le ban de la commune de Chérisey.

- La Société Mosellane des Eaux a fait l'objet en septembre 2014 d'un **audit externe de renouvellement de certification ISO 9001**. Dans ce cadre, les unités travaux et réseaux du service de Metz ont été auditées le 11 septembre. L'ensemble des procédures et protocoles d'interventions a été passé en revue : procédures de suivi de chantiers, démarche management, résultats sécurité ... Aucune non-conformité n'a été soulevée par les auditeurs sur le Service.

- Comme en 2013, la **station de la Lobe a pu produire en continu** grâce à des conditions météorologiques et pluviométriques favorables. Il n'y a pas eu d'arrêt prolongé de la station, ayant obligé l'exploitant à recourir à une alimentation par achat d'eau total à la Ville de Metz.

Les épisodes de conductivité très élevée (de juin à décembre) ont créé un besoin d'achat d'eau intensifié, pour que la dilution réalisée dans le château d'eau de Verny permette de respecter les normes en conductivité et en chlorures.

Pour autant, la problématique d'infiltration d'eau de surface souillée dans les ouvrages de la Lobe reste à solutionner (l'inspection caméra de 2011 a montré des têtes et des colonnes de puits non étanches ; le terrain environnant les ouvrages est soupçonné d'avoir été remanié, et de ne pas assurer une filtration satisfaisante des eaux d'infiltration de surface mais aussi des eaux d'entrée de Moselle).

- Problématique des Chlorures dans l'eau produite à Arry la Lobe : elle reste d'actualité avec de nombreux dépassements du paramètre conductivité. Un mélange de cette eau est réalisé au réservoir de Verny avec de l'eau importée de la Ville de Metz afin de délivrer une eau conforme au robinet des consommateurs. Seuls quelques clients du service et la Commune de Marieulles-Vezon sont aujourd'hui alimentés directement par les puits de la Lobe. Il est nécessaire d'engager une réflexion pour améliorer cette situation. Un traitement complémentaire à la Lobe pourrait être envisagé.
- Il est toutefois à souligner que la problématique chlorure tend à se réduire si l'on considère l'ensemble du périmètre du SIE de Verny, du fait de la deuxième interconnexion mise en service fin 2013. En effet, ce sont maintenant 8 communes qui sont alimentées directement par la Ville de Metz, sans mélange avec les eaux de La Lobe, soit 2 151 abonnés.
- Suite à l'inspection technique des ouvrages réalisée par la Direction Départementale des Territoires de la Moselle le 6 novembre 2013, les travaux suivants ont été entrepris :
 - Réservoir d'Arry / Réservoir de Fleury / Station de pompage de Verny / Beux 1 et Beux n°3 : dégradation de l'étanchéité des toitures : la réfection des toitures terrasses de Arry et Beux 1 a été réalisée début 2014.
 - Réservoir d'Arry : absence de crinoline sur l'échelle d'accès à la cuve, programmé en 2015
 - Elagage des arbres qui se sont développés à proximité du réservoir de Verny, réalisé début 2015

- L'épandage de boues et de fumier autour de la station de la Lobe est un fait récurrent et problématique puisqu'il se trouve sur le périmètre de protection de la station et menace la ressource sur le plan bactériologique. Un courrier en ce sens a été adressé à la commune de Arry afin que toute disposition soit prise pour que les prescriptions de l'arrêté de protection soient respectées.
- Le contrat de délégation de service public qui lie le Syndicat Intercommunal des Eaux de Verny à la Société Mosellane des Eaux arrive à son terme au 31 décembre 2014. Après les différentes étapes mises en œuvre conformément à la loi SAPIN, le comité syndical a choisi de retenir l'offre et la proposition technique de la Société Mosellane des Eaux, pour exploiter et entretenir le service d'eau potable du SIEV pendant les 15 années à venir. Entre autres évolutions techniques, le nouveau contrat prévoit :
 - Le déploiement sur deux ans de la télérelevé à réseau fixe pour l'ensemble des communes ;
 - La modélisation du réseau ;
 - La mise en œuvre d'un complément de sectorisation et la pose d'instrumentation (prélocalisateurs de fuites et sondes kapta) ;
 - La sécurisation des ouvrages de production, vis-à-vis du risque de chute ;
 - Le relevé centimétrique des réseaux ;
 - La mise en valeur de l'eau du syndicat (maquettes pédagogiques, en particulier) ;
 - La mise à disposition d'outils de reporting pour la collectivité, lui permettant de disposer de toutes les informations en temps réels du bon état du réseau.

L'ensemble de ces novations seront déployées dès 2015.

PROPOSITIONS D'AMELIORATION

- Il est rappelé que l'ensemble des branchements plomb devait être supprimé à l'échéance du 25 décembre 2013. 6 branchements, à la connaissance du gestionnaire, restent à supprimer au 31 décembre 2014 sur les communes de Saint Jure et de Ressaincourt. Le Syndicat a décidé de finaliser cette opération en 2015.
- Les réseaux et équipement vieillissent du fait des conditions de pose (nature du terrain, affaissement des sols) ainsi que de l'eau véhiculée (entartrement des conduites et des équipements sur des eaux antartantes, corrosion et fuites sur des eaux agressives). Afin de prévenir ce vieillissement, il est recommandé de renouveler chaque année environ 1 à 2 % des réseaux, ce qui correspond donc à une durée de vie moyenne de 50 à 100 ans. Le programme prioritaire de renouvellement de conduites remis au Syndicat des Eaux est le suivant :
 - Renouvellement de 3700ml de conduite DN 150mm entre Pagny les Goin et Louvigny ;
 - Renouvellement de 1800 ml de conduite DN 200 mm entre Lorry Mardigny et Verny ;
 - Renouvellement de 700ml de conduite DN 150 mm, rue des Chenevieres jusqu' à la montée du réservoir à Verny ;
 - Renouvellement de 300 ml de conduite DN 80 mm, en particulier rue du Lavoir à Longeville les Cheminot.

Dans ce programme de renouvellement, il ne faut pas oublier l'ensemble des organes de manœuvre à renouveler notamment pour les communes de Pouilly, Solgne, Ancy les Solgne, Secourt, Sailly Achatel, Luppy, Coin les Cuvry et Cuvry.

- Amélioration de la sectorisation du réseau d'eau ainsi que des moyens techniques de vérification avec la mise en place de prélocalisateurs.
- Programme d'amélioration des sécurités collectives sur les installations .
- Mise en place d'une rechloration sur le réservoir d'Orny et amélioration de la chloration de Magny.

1.3. Les chiffres clés de l'année 2014

LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délegataire	2,48 Euro/m ³
L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR
	Volume prélevé	Délegataire	356 508 m ³
	Volume produit (C)	Délegataire	356 508 m ³
	Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Délegataire	769 590 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délegataire	1 097 146 m ³
	Volume de service du réseau	Délegataire	48 457 m ³
	Volume consommé autorisé 365 jours (A)	Délegataire	747 423 m ³
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D)	Délegataire	68,9 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délegataire	4,58 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délegataire	4,02 m ³ /jour/km
	Nombre de fuites réparées	Délegataire	122
LA QUALITE DE L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologique	ARS (1)	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	92,9 %
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre d'installations de production	Délegataire	1
	Capacité totale de production	Délegataire	2 880 m ³ /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délegataire	8
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délegataire	4 090 m ³
	Longueur de réseau	Délegataire	302 km
	Longueur de canalisation de distribution	Collectivité (2)	238 km
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délegataire	86
	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délegataire	0 ml
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,00 %
	Nombre de branchements	Délegataire	6 529
	Nombre de branchements en plomb	Délegataire	6
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délegataire	7
	Nombre de branchements neufs	Délegataire	137
	Nombre de compteurs	Délegataire	6 731
	Nombre de compteurs remplacés	Délegataire	71

LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de communes	Délégataire	31
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	16 460
	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	6 691
	- Abonnés domestiques	Délégataire	6 689
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	2
	Volume vendu	Délégataire	714 513 m3
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	685 561 m3
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	m3
	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B)	Délégataire	28 952 m3
	Consommation moyenne	Délégataire	111 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	103 m3/abo/an
LA SATISFACTION DES CLIENTS ET L'ACCES A L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique sur le
	Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	78,66 %
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non
	Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	4,48 u/1000 abonnés
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	u/1000 abonnés
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,26 %
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
	- Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	15
	- Montant d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	843
LES CERTIFICATS		PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	0 unité(s)
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	Non
	Analyses réalisées par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	80 %
	Energie relevée consommée	Délégataire	760 969 kWh

(1) La donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire

(2) Les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport

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

1.4. Le prix du service public de l'eau

LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

Le contrat précise les rôles et responsabilités de l'autorité publique et de l'opérateur, les obligations de résultats, les objectifs de performance à atteindre et le prix du service ainsi que son évolution sur la durée du contrat.

Dans ce cadre, la gouvernance du service public de l'eau repose sur deux parties prenantes clés :

- L'autorité organisatrice publique souveraine : la collectivité locale fixe le niveau d'ambition pour le service public, définit les objectifs de performance à atteindre et contrôle l'opérateur,
- L'opérateur : Veolia gère le service, respecte ses engagements contractuels et assure l'amélioration continue de la performance. Il rend compte à la collectivité et facilite sa mission de contrôle.

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

LE PRIX DU SERVICE

A titre indicatif sur la commune de VERNY 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 :

VERNY Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2015	Montant Au 01/01/2014	Montant Au 01/01/2015	N/N-1
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Organismes publics			43,08	43,56	1,11%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
Total € HT			254,16	281,59	10,79%
TVA			13,98	15,49	10,80%
Total TTC			268,14	297,08	10,79%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			2,23	2,48	11,21%

LA FACTURE 120 M3

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

Les factures type sont présentées en annexe.

1.5. Un dispositif au service des clients

VOTRE LIEU D'ACCUEIL

METZ

9, rue Teilhard de Chardin
BP 96164
57061 METZ CEDEX 2



Du lundi au vendredi
De 14h00 à 16h00

TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



Pour toutes les questions relatives aux abonnements contactez-nous du lundi au vendredi de 8h30 à 18h.

Les abonnés peuvent également déposer directement leur relevé de consommation d'eau au **0 810 001 548** (services disponibles 24h/24, 365 jours par an).



Votre service client en ligne est accessible :

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



VOS URGENCES 7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24

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





2.

LA PERFORMANCE ET
L'EFFICACITE OPERATIONNELLE A
VOTRE SERVICE

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

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

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

→ L'origine de l'eau alimentant le service

La ressource propre du Syndicat Intercommunal des Eaux de Verny est située sur la commune de Arry, à la station de La Lobe. Elle est constituée d'une chaîne de puits captant la nappe alluviale de la Moselle.

Cette ressource est vulnérable du point de vue des chlorures, de la conductivité et de la turbidité. Il y a risque de contamination en cas de crue de la Moselle.



Forage d'Arry La Lobe

Par ailleurs, les dépôts de fumier à proximité immédiate sont également préoccupants car situés sur le périmètre rapproché de protection des forages. Ces dépôts rejettent des lixiviats chargés, qui représentent un risque élevé de pollution de la ressource en eau du Syndicat de Verny.

→ Le volume prélevé

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
Forages de la LOBE	120	2880

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

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume prélevé par ressource (m3)	372 153	327 775	372 167	367 605	356 508	-3,0%
Forages de la LOBE	372 153	327 775	372 167	367 605	356 508	-3,0%

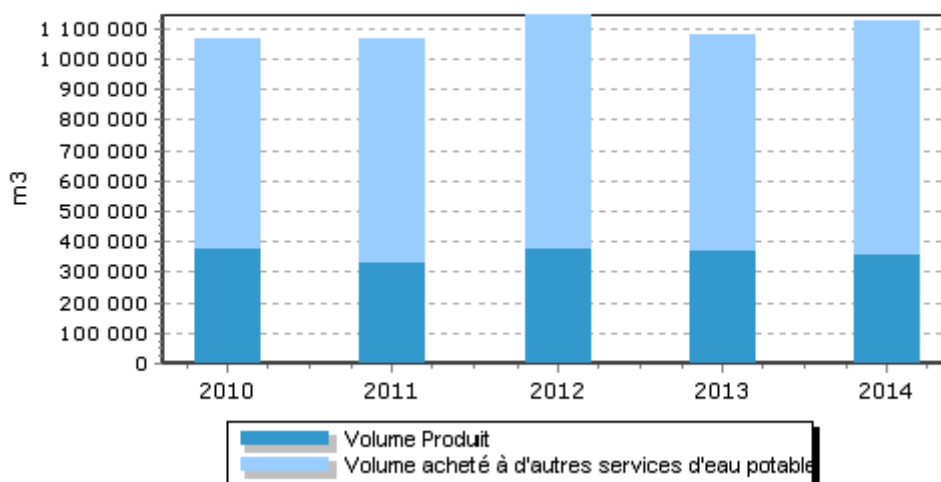
	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume prélevé par nature d'eau (m3)	372 153	327 775	372 167	367 605	356 508	-3,0%
Eau souterraine influencée	372 153	327 775	372 167	367 605	356 508	-3,0%

→ **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 :

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume prélevé	372 153	327 775	372 167	367 605	356 508	-3,0%
Volume produit (m3)	372 153	327 775	372 167	367 605	356 508	-3,0%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	692 435	739 436	771 562	711 167	769 590	8,2%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	24 820	33 316	42 332	17 045	28 952	69,9%
Volume mis en distribution (m3)	1 039 768	1 033 895	1 101 397	1 061 727	1 097 146	3,3%

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 :

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	692 435	739 436	771 562	711 167	769 590	8,2%
METZ	692 435	739 436	771 562	711 167	769 590	8,2%

2.1.2. L'EFFICACITE DE LA DISTRIBUTION : LE VOLUME VENDU, LE VOLUME CONSOMME ET LEUR EVOLUTION

→ Le volume vendu

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

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

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	766 609	753 541	791 946	712 112	714 513	0,3%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	741 789	720 225	749 614	695 067	685 561	-1,4%
domestique ou assimilé	741 789	720 225	749 614	695 067	685 561	-1,4%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	24 820	33 316	42 332	17 045	28 952	69,9%

Le volume vendu par typologie clients est détaillé comme suit :

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume vendu + exporté (m3)	766 609	753 541	791 946	712 112	714 513	0,3%
<i>dont clients individuels</i>	704 478	686 136	717 075	664 503	653 999	-1,6%
<i>dont clients domestiques SRU</i>	437	566	792	1 044	1 090	4,4%
<i>dont clients industriels</i>	436	236	199	243	250	2,9%
<i>dont irrigations agricoles</i>	30 172	26 736	25 198	22 840	23 760	4,0%
<i>dont volume vendu autres collectivités (+exporté)</i>	24 820	33 316	42 332	17 045	28 952	69,9%
<i>dont appareils publics</i>	5 482	5 307	5 464	5 313	5 479	3,1%
<i>dont bâtiments communaux</i>	784	1 244	886	1 124	983	-12,5%

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

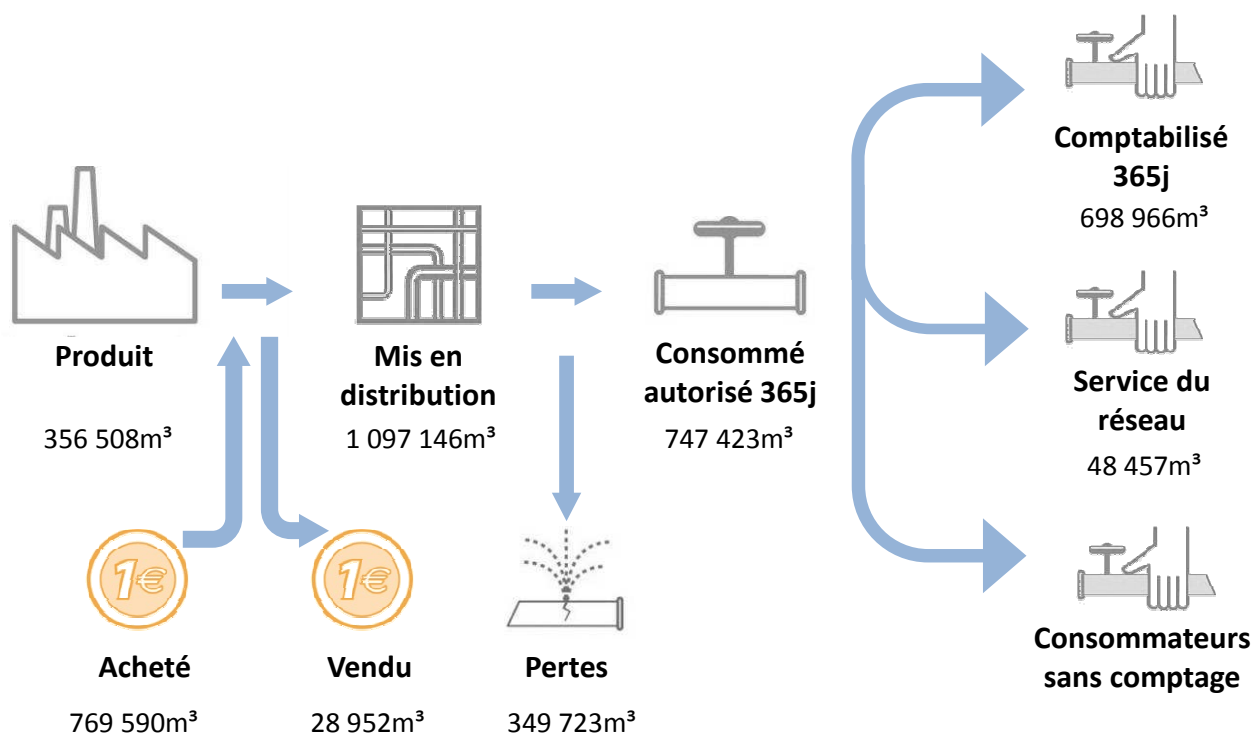
	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	24 820	33 316	42 332	17 045	28 952	69,9%
ARRY	2 435	1 051	0	0	1	100%
MARIEULLES- VEZON	22 385	32 265	42 332	17 045	28 951	69,9%

→ Le volume consommé

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

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume comptabilisé (m3)	741 789	720 225	749 614	695 067	685 561	-1,4%
Volume comptabilisé 365 jours (m3)	758 412	718 257	739 511	691 279	698 966	1,1%
Volume de service du réseau (m3)	45 618	45 316	46 433	81 895	48 457	-40,8%
Volume consommé autorisé (m3)	787 407	765 541	796 047	776 962	734 018	-5,5%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	804 030	763 573	785 944	773 174	747 423	-3,3%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	357	366	371	367	358	-2,5%

→ Synthèse des flux de volumes



2.1.3. LE RENDEMENT DE RESEAU

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

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

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

Le décret du 27 janvier 2012 (« limitation des pertes en eau sur les réseaux ») précise que sous peine d'un doublement de la redevance de prélèvement les collectivités doivent définir et mettre en œuvre un plan d'action destiné à la réduction des pertes d'eau pour les réseaux dont le taux de perte, est supérieur au

seuil, dit « Grenelle 2 », défini dans le décret et variant de 65 à 85 % selon la taille et les caractéristiques des collectivités.

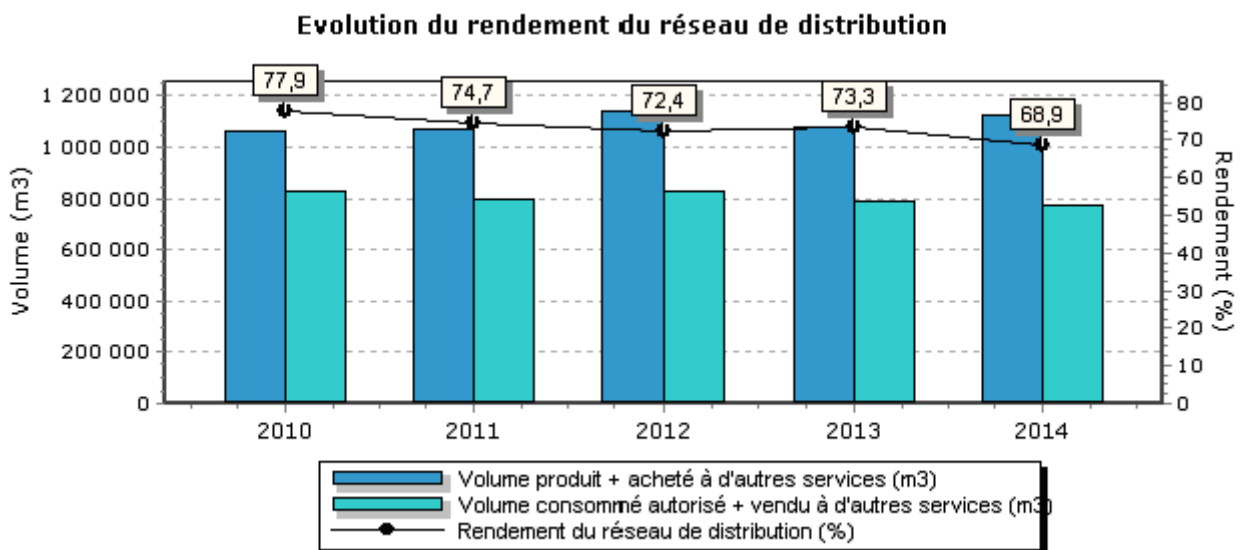
Dans les quelques cas où cela s'avère nécessaire, Veolia propose les plans d'actions permettant d'atteindre les objectifs réglementaires de rendement.

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	77,9 %	74,7 %	72,4 %	73,3 %	68,9 %	-6,0%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	804 030	763 573	785 944	773 174	747 423	-3,3%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	24 820	33 316	42 332	17 045	28 952	69,9%
Volume produit (m3) C	372 153	327 775	372 167	367 605	356 508	-3,0%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	692 435	739 436	771 562	711 167	769 590	8,2%

Selon les prestations assurées dans le cadre du contrat, certains termes de la formule peuvent être sans objet. Ils ne sont alors pas affichés dans le tableau

(A = Volume consommé autorisé 365 jours ; B = Volume vendu à d'autres services ; C = Volume produit ; D = Volume acheté à d'autres services)

Calcul effectué selon la circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008



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

	2010	2011	2012	2013	2014
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	2,58	3,67	4,18	4,26	4,58
Volume mis en distribution (m3) A	1 039 768	1 033 895	1 101 397	1 061 727	1 097 146
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	758 412	718 257	739 511	691 279	698 966
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	298 759	235 725	236 405	238 229	238 410

	2010	2011	2012	2013	2014
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	2,16	3,14	3,65	3,32	4,02
Volume mis en distribution (m3) A	1 039 768	1 033 895	1 101 397	1 061 727	1 097 146
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	804 030	763 573	785 944	773 174	747 423
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	298 759	235 725	236 405	238 229	238 410

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

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	37	29	44	47	49	4,3%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,2	0,2	0,2	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	27	31	31	20	29	45,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,4	0,5	0,5	0,3	0,4	33,3%
Nombre de fuites sur compteur	34	36	58	43	24	-44,2%
Nombre de fuites sur équipement	2	3	4	13	20	53,8%
Nombre de fuites réparées	100	99	137	123	122	-0,8%

→ Performance opérationnelle du réseau de distribution

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle 2 (%)	ILP (m ³ /j/km)	ILVNC (m ³ /j/km)	ILC (m ³ /j/km)
2014	68,9	66,78	4,02	4,58	8,92

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

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

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

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

En 2014, nous notons une baisse importante du rendement réseau. Cette situation est due essentiellement à une augmentation des fuites aussi bien sur canalisations (+ 4 % par rapport à 2013) que sur branchements (+ 45 % par rapport à 2013) que sur équipements (+ 53 % par rapport à 2013), ce malgré un hiver relativement doux et des moyens de recherche de fuite importants déployés par le délégataire. Cette baisse est significative de l'état du patrimoine du syndicat (canalisation et branchement), vieillissant et fuyard.

Le syndicat conscient de la fragilité de son réseau d'eau a décidé lors de la renégociation de la DSP d'inclure dans le nouveau contrat un plan d'action, en demandant à son délégataire :

- d'améliorer la sectorisation existante, en affinant le comptage sur deux secteurs importants ;
- d'investir dans des prelocalisateurs de fuite ;
- de consacrer une enveloppe budgétaire pour le renouvellement des branchements d'eau et des équipements chaque année.

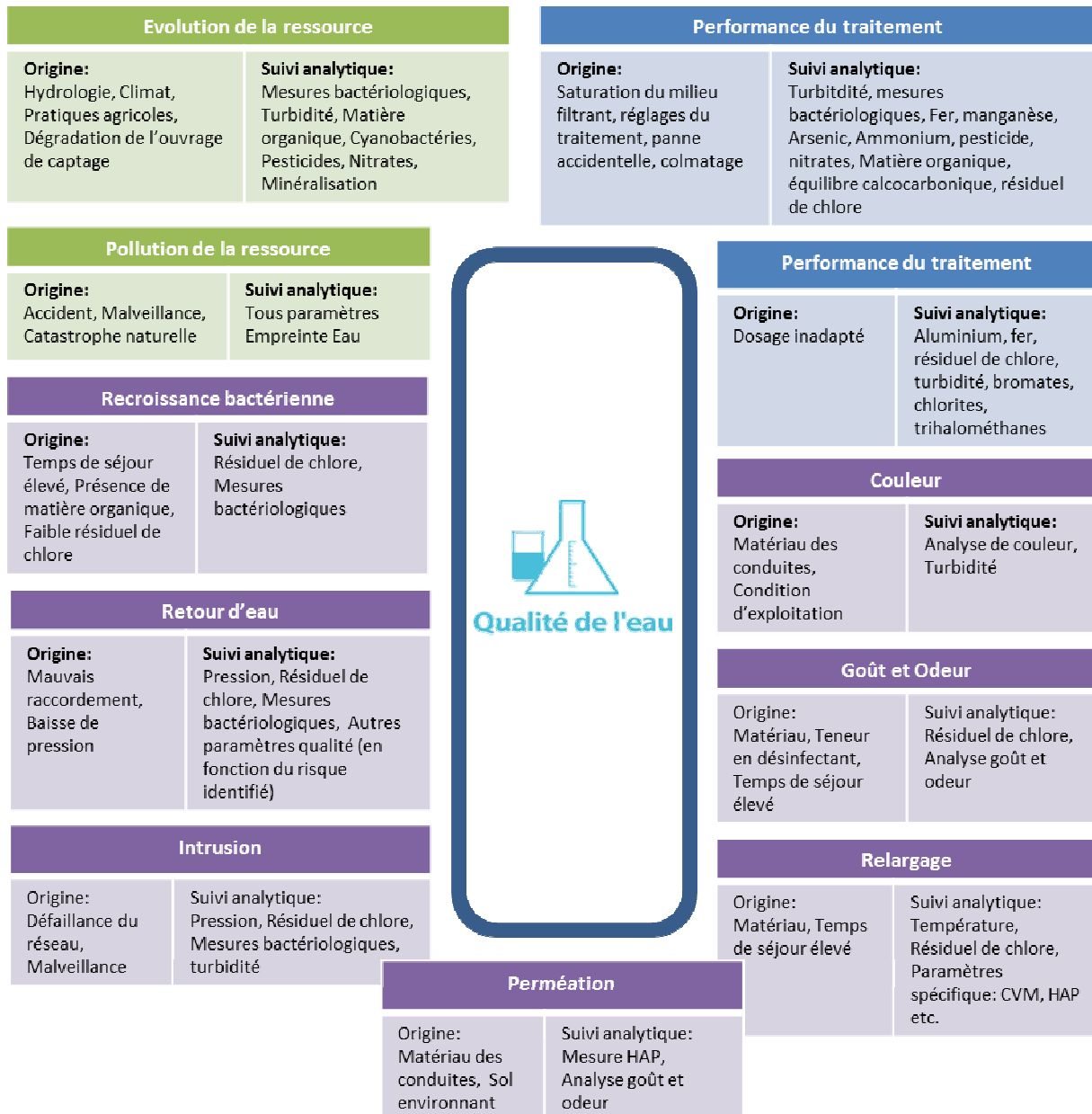
Parallèlement, le Syndicat doit également lancer un programme pluriannuel concernant des travaux de renouvellement de réseau sur des secteurs fuyards, afin améliorer son patrimoine.

2.2. La qualité de l'eau

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

→ Les phénomènes impactant la qualité de l'eau en réseau

Les phénomènes de dégradation de la qualité de l'eau sont complexes et leur compréhension nécessite une bonne connaissance de la conception du réseau, de son environnement et des pratiques d'exploitation. La figure ci-dessous explicite les différents mécanismes de dégradation de la qualité de l'eau en réseau.



2.2.1. LE CONTROLE DE L'EAU

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

Le tableau suivant présente la synthèse des analyses réalisées sur la ressource, les eaux traitées et distribuées.

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	232	358	16
Physico-chimique	2338	992	69

2.2.2. LA RESSOURCE

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	2	2	24	24
Physico-chimique	545	543	54	50

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

	Contrôle sanitaire et surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Arsenic	1	1
Atrazine	1	1
Chlorures	9	3
Déséthylatrazine	1	1
Nitrates	1	1
Simazine	1	1
Sodium	1	1
Sulfates	7	7
Terbutylazine	1	1

Détail des non-conformités sur la ressource :

	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Nb de non-conformités	Valeur du seuil et unité
Chlorures	131	380	9	6	200 mg/l

2.2.3. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

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

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

→ Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du 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	46	46	146	146	192	192
Physico-chimie	14	13	2	2	16	15

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

	Taux de conformité Contrôle Sanitaire	Taux de conformité Surveillance du Délégué	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué
Microbiologique	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Physico-chimie	92,9 %	100,0 %	93,8 %

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

→ Conformité des paramètres analytiques

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	92	92	155	155
Physico-chimique	1010	1008	2	2
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	138	138	170	169
Physico-chimique	363	363	936	927
Autres paramètres analysés				
Microbiologique			9	Sans objet
Physico-chimique	424	Sans objet		

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

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

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

Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégué			
	Nombre total de résultats d'analyses	Conformes aux limites ou aux références de qualité	Type de seuil
Atrazine	2	2	Limite de Qualité
Carbone Organique Total	11	11	Référence de Qualité
Déséthylterbutylazine	2	2	Limite de Qualité
Fer total	6	6	Référence de Qualité
Nitrates	5	5	Limite de Qualité
Simazine	2	2	Limite de Qualité
Terbutylazine	2	2	Limite de Qualité
Turbidité	200	200	Limite et Référence de Qualité

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
Nickel	1,2	46,4	1	0	5	2	20 µg/l
Plomb	0	10,4	1	0	5	0	10 µg/l

Ces 2 non-conformités ont eu lieu sur un prélèvement réalisé à Solgne le 08 août 2014.

La contre-analyse a montré que cette pollution était due à la stagnation dans le réseau local de l'installation et que les métaux dissous étaient absents dans l'eau distribuée par le syndicat après purge au même point de prélèvement.

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
Bactéries Coliforme /kit quant	0	3,1	0	1	0	137	0 n/100ml
Conductivité à 25°C	499	1602	0	9	46	154	1100 µS/cm

La non-conformité bactérienne a eu lieu à la mairie de Raucourt le 26 novembre 2014 et n'a pas été confirmée lors du recontrôle. La cause probable est liée aux modalités de mise en œuvre du prélèvement ou de l'analyse.

Les 9 non-conformités de la conductivité se divisent en 2 groupes :

- 4 valeurs correspondent aux mesures réalisées entre juin et décembre au réservoir d'Arry : on observe directement les fortes conductivités de l'eau produite à la station de La Lobe,
- 5 valeurs correspondent à des mesures réalisées sur le réseau après le mitigeage de Verny en décembre, suite à un dysfonctionnement de la circulation d'eau sur le conductivimètre qui réalise le mélange des eaux des stations de La Lobe et de Magny.

→ Composition de l'eau du robinet

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Calcium	140	150	5	mg/l
Chlorures	70	176	11	250 mg/l
Fluorures	180	220	2	1500 µg/l
Magnésium	9,60	10,60	5	mg/l
Nitrates	13	21,20	5	50 mg/l
Pesticides totaux	0	0,01	2	.5 µg/l
Potassium	2,30	3,30	2	mg/l
Sodium	35,50	51,60	2	200 mg/l
Sulfates	67,60	89,60	5	250 mg/l
Titre Hydrotimétrique	38,30	42,80	5	°F

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

→ Historique des données du contrôle officiel (ARS)

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

Paramètres microbiologiques	2010	2011	2012	2013	2014
Taux de conformité microbiologique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	43	45	43	45	46
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	43	45	43	45	46
Paramètres physico-chimique	2010	2011	2012	2013	2014
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	92,86 %
Nombre de prélèvements conformes	9	9	7	10	13
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	1
Nombre total de prélèvements	9	9	7	10	14

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

→ Chlorure de Vinyle Monomère

Dans le cadre de l'application de l'instruction de la DGS du 18 octobre 2012 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation humaine et dans la continuité du repérage des canalisations à risques réalisé par la plupart des Agences Régionales de

Santé, l'année 2014 a été marquée par un renforcement significatif de la surveillance ciblée du Chlorure de Vinyle Monomère sur certains réseaux susceptibles d'être concernés par le phénomène de migration du CVM compte-tenu de leurs caractéristiques patrimoniales (linéaire en PVC et âge de pose).

Par ailleurs, l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) a publié le 3 novembre 2014 un avis portant sur les risques sanitaires en cas de dépassements de la limite de qualité du chlorure de vinyle dans les eaux destinées à la consommation humaine. Dans cet avis, l'Agence confirme, d'une part, la nécessité de maintenir la limite de qualité de 0,5 µg/L et, d'autre part, la mise en œuvre des stratégies d'échantillonnage ciblées sur les zones à risques telles que prévues dans l'instruction de la DGS du 18 octobre 2012.

Aussi, pour les réseaux susceptibles d'être concernés, le programme d'auto-surveillance devra être adapté en pérennisant la réalisation régulière d'analyses sur ce paramètre.

Situation sur votre service.

De par ses caractéristiques patrimoniales (linéaire en PVC et âge), le réseau de votre système de distribution fait partie des sites susceptibles d'être concernés par ce phénomène. Nous avons engagé des recherches sur ce paramètre au cours 5 dernières années. A ce jour, toutes les analyses réalisées se sont révélées conformes.



3.

LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE

3.1. L'inventaire des biens du service

L'inventaire des équipements et installations qui constituent le patrimoine du service, permet d'en connaître l'état et d'en suivre l'évolution. Il distingue :

- les biens financés par la Collectivité et mis à la disposition du délégataire au début et en cours du contrat,
- les biens financés par le délégataire dans le cadre du contrat en précisant s'il s'agit de biens de retour ou de biens de reprise.

L'inventaire englobe les canalisations, les branchements, le matériel électromécanique et le génie civil. Il comporte également, dans la mesure du possible, une description sommaire.

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

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

→ Les installations

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Capacité de stockage (m3)	Qualification
Forages de la LOBE	2 880		Bien de retour
Capacité totale	2 880		
Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)	Capacité de stockage (m3)	Qualification
Installation de reprise de MAGNY	100		Bien de retour
Installation de reprise de POURNOY LA GRASSE	40		Bien de retour
Installation de reprise de VERNY	60		Bien de retour
Pompage de la LOBE	25		Bien de retour
Surpresseur de PAGNY LES GOINS	9		Bien de retour
Capacité totale			
Réservoir ou château d'eau		Capacité de stockage (m3)	Qualification
Bâche enterrée de POURNOY (400 m3)		400	Bien de retour
Château d'eau de BEUX n°2 (300 m3)		300	Bien de retour
Château d'eau de FLEURY (500 m3)		500	Bien de retour
Château d'eau de VERNY (500 m3)		500	Bien de retour
Château d'eau d'ORNY (240 m3)		240	Bien de retour
Réservoir enterré d'ARRY (1.000 m3)		1 000	Bien de retour
Réservoir semi enterré BEUX n°3 (800 m3)		800	Bien de retour
Réservoir semi enterré de BEUX n°1 (350 m3)		350	Bien de retour
Capacité totale		4 090	

→ Les réseaux de distribution

Canalisations		Qualification
Longueur d'adduction (ml)	897	Bien de retour
Longueur de canalisations de distribution (ml)	238 410	Bien de retour

	Canalisation d'adduction (ml)	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
Longueur totale tous diamètres (ml)	897	238 410	239 307
Diamètre 20 (mm)		10	10
Diamètre 30 (mm)		99	99
Diamètre 40 (mm)		1 060	1 060
Diamètre 50 (mm)		2 225	2 225
Diamètre 60 (mm)		11 417	11 417
Diamètre 75 (mm)		1 344	1 344
Diamètre 80 (mm)	708	30 599	31 307
Diamètre 90 (mm)		3 754	3 754
Diamètre 100 (mm)	189	60 929	61 118
Diamètre 110 (mm)		917	917
Diamètre 125 (mm)		8 795	8 795
Diamètre 150 (mm)		58 173	58 173
Diamètre 175 (mm)		3 682	3 682
Diamètre 200 (mm)		31 722	31 722
Diamètre 225 (mm)		2 341	2 341
Diamètre 250 (mm)		10 780	10 780
Diamètre 300 (mm)		9 513	9 513
Diamètre 400 (mm)		271	271
Diamètre indéterminé (mm)		779	779

→ *Les branchements en domaine public*

Branchements		Qualification
Nombre de branchements	6 529	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	62 500	Bien de retour

→ *Les compteurs*

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la collectivité	6 731	Bien de retour

(*) 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 (*)	425	Bien de retour
dont poteaux d'incendie	308	Bien de retour
dont bouches d'incendie	53	Bien de retour
dont bouches de lavage	56	Bien de retour
Nombre d'accessoires hydrauliques	1 454	Bien de retour

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

3.2. La gestion du patrimoine



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

A ce titre deux types d'interventions sont mis en œuvre:

- des opérations programmées d'entretien, maintenance, réparation ou renouvellement, définies grâce à des outils d'exploitation, analysant notamment les risques de défaillance,
- des interventions non-programmées (urgences ou crises) qui nécessitent une réactivité maximale des équipes opérationnelles grâce à des procédures d'intervention parfaitement décrites et expérimentées. Les interruptions de service restent ainsi l'exception.

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

De nouveaux outils informatiques de maintenance des installations (GAMA) et de gestion des interventions (PICRU) ont été déployés et viennent en appui des équipes locales pour optimiser les programmes d'intervention.



PivO, ou la gestion centralisée des interventions

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

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

3.2.1. LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE EXISTANT

Pour maintenir ce patrimoine dans la durée, il est nécessaire d'avoir une connaissance précise du tracé du réseau, des éléments qui le constituent, de son fonctionnement hydraulique, des événements d'exploitation ou encore de son vieillissement. Cette capitalisation des informations permet d'intervenir efficacement au quotidien et de construire une stratégie optimisée de l'exploitation et du renouvellement.

→ *Les installations*

Les réservoirs et bâches du service ont fait l'objet d'un nettoyage et d'une désinfection complète, conformément à la législation.

Outre les opérations de maintenance électromécaniques programmées, il a été effectué le suivi, l'entretien et le réglage des équipements de désinfection (injection de chlore gazeux et de l'analyseur), détaillé ci après.

- Captages de la Lobe : passage régulier de contrôle
 - de la turbidité et du turbidimètre en ligne,
 - de la hauteur du niveau de la nappe dans les puits,
 - de l'état des périmètres de protection (état des abords, absence de produits chimiques, d'activité animale).

- ◆ Réglage de l'appareil de mesure de la conductivité à Verny, qui permet d'assurer le mélange entre l'eau provenant de la Lobe et celle achetée à la ville de Metz ;
- ◆ Passage régulier de vérification de la bonne marche des installations de désinfection :
 - vérification, étalonnage et entretien des analyseurs de chlore,
 - vérification des systèmes d'injection de chlore,
 - modification des taux de traitement, régulièrement adaptés à la qualité d'eau afin d'assurer une désinfection efficace, mais sans goût ou odeur désagréable,
 - changement des bouteilles de chlore.
- ◆ Opérations de maintenance :
 - graissage des moteurs,
 - analyses vibratoires des groupes de refoulement,
 - contrôle réglementaire annuel de l'ensemble des installations électriques par un organisme certifié,
 - réglage des presses étoupes,
 - nettoyage intérieur et extérieur des installations, y compris entretien des espaces verts,
 - entretien des systèmes de chloration (analyseurs, stockages, systèmes d'injection...),
 - contrôle constant des systèmes anti-intrusion,
 - suivi des installations en temps réel via la télérelève,
 - suivi du champ captant de la Lobe (puits de forage, pompes, niveaux...).

→ **Les réseaux et branchements**

Chaque année, l'entretien du réseau est effectué par nos agents. Ces tâches sont programmées à partir de notre cellule de planification PIVO.

Le contrôle de ces appareils de réseau s'effectue principalement sur les conduites de distribution d'eau potable. Ainsi en 2014 :

- ◆ Les appareils de régulation ont été contrôlés.
- ◆ Les purges d'hiver ont été effectuées (ouverture, réglages et fermeture),
- ◆ Certaines vannes ont été manœuvrées essentiellement lors des recherches de fuite.

En 2014, nous avons trouvé et réparé 122 fuites dont 49 sur conduite principale, 29 sur branchement, 20 sur équipement et 24 sur compteur. Vous trouverez ci-dessous la liste des principales réparations:

Lieu ou ouvrage	Description
Pouilly - Rue du colombier	Réparation de fuite sur canalisation DN 125
Arry - Chemin de Jauge	Réparation de 3 fuites sur canalisation DN 200
Lorry mardigny - Sortie village	Réparation de 1 fuite sur canalisation DN 200
Verny - Rue des chenevieres	Réparation de 1 fuite sur canalisation DN 150
Verny - chemin de ronfousse	Réparation de 1 fuite sur canalisation DN 150
Verny - lieu dit Laurilla	Réparation de 1 fuite sur canalisation DN 150
Pommerieux - Chemin de	Réparation de 1 fuite sur canalisation DN 150
Pagny les goin - Dans champs	Réparation de 3 fuites sur canalisation DN 150
Pagny les goin - Rue de la forge	Réparation de 1 fuite sur canalisation DN 150
Louvigny - Rue sous les vignes	Réparation de 3 fuites sur canalisation DN 150
Louvigny - 16 grand rue	Réparation de 1 fuite sur canalisation DN 175
Sillegny - 16 rue du moulin	Réparation de 1 fuite sur canalisation DN 175



Vue de haut de fouille d'une réparation de fuite sur canalisation

En 2014, nous avons également remplacé un appareil hydraulique défaillant sur le réseau :

Commune	Adresse	Nombre	Diamètre
Sillegny	Au niveau de la Seille	1	100

Canalisations	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	360,2	297,2	298,3	300,7	301,8	0,4%
Longueur d'adduction (ml)	897	897	897	897	897	0,0%
Longueur de distribution (ml)	359 339	296 305	297 381	299 806	300 910	0,4%
<i>dont canalisations</i>	298 759	235 725	236 405	238 229	238 410	0,1%
<i>dont branchements</i>	60 580	60 580	60 976	61 577	62 500	1,5%
Equipements	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'appareils publics (*)	420	421	423	424	425	0,2%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	303	304	306	307	308	0,3%
<i>dont bouches d'incendie</i>	53	53	53	53	53	0,0%
<i>dont bouches de lavage</i>	56	56	56	56	56	0,0%
Branchements	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de branchements	6 131	6 240	6 290	6 392	6 529	2,1%
Compteurs	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de compteurs	6 325	6 404	6 490	6 593	6 731	2,1%
<i>dont sur abonnements en service</i>		6 345	6 408	6 514	6 626	1,7%
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>		59	82	79	105	32,9%

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

→ **Les recherches de fuites**

Une surveillance quotidienne des volumes est effectuée à partir de notre télégestion et sectorisation en place, complétée d'une recherche de fuites systématique par corrélation acoustique.

En 2014, 717 350 ml ont été inspectés soit 240 % du réseau (canalisations et branchements) du Syndicat de Verny.

3.2.2. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

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

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

Le renouvellement peut être assuré soit dans le cadre d'un Programme Contractuel, d'une Garantie de Continuité de Service ou d'un Compte de renouvellement. Le suivi des renouvellements à faire et réalisés chaque année est enregistré dans une application informatique dédiée.

De façon générale, la sélection des équipements se base sur l'expérience des hommes de terrain, des experts métier, des équipes support, avec l'appui de plateformes de tests et de programmes de R&D, visant à retenir le meilleur rapport qualité/fiabilité/coût/durée de vie.

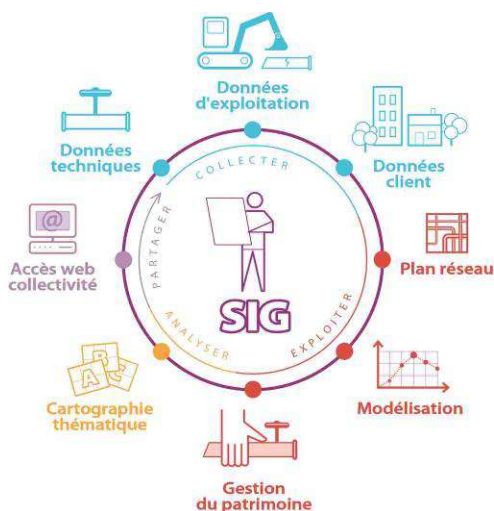
Le développement d'outils avancés de gestion du patrimoine a permis la gestion de centaines d'installations (par exemple environ 700 usines de traitement d'eau potable en France), ainsi que le suivi des 200.000 km de réseaux d'eau potable et des équipements associés. Si nécessaire, des outils de modélisation peuvent être utilisés pour dimensionner très précisément les installations lors de leur remplacement.



GAMA, le patrimoine installation

Notre logiciel de gestion des équipements, GAMA, permet de connaître à tout moment l'inventaire du patrimoine et l'historique des interventions sur chacun des équipements, qu'il s'agisse des interventions d'exploitation, de maintenance, des contrôles réglementaires ou de sécurité. En fonction des opérations réalisées ou à venir, nos équipes sont alors en mesure de proposer des renouvellements.

GAMA fournit ainsi des informations objectives pour déterminer les meilleurs choix entre, par exemple, un renforcement de la maintenance d'un équipement sensible ou son remplacement total ou partiel.



Le SIG, le patrimoine réseau

Notre Système d'Information Géographique permet de connaître à tout moment le patrimoine réseau et ses caractéristiques. Des éditions de plans et des extractions de données contribuent à évaluer l'état du réseau et décider des renouvellements à réaliser si besoin.

Le SIG rassemble les données techniques et d'exploitation nécessaires à la modélisation du fonctionnement du réseau. Il fournit aussi les informations utiles à l'établissement des plans prévisionnels de renouvellement des canalisations et des branchements.

En ce qui concerne les compteurs d'eau froide en service, le renouvellement est réalisé de manière à répondre aux obligations contractuelles et assurer la conformité du parc de compteurs.

En France, le contrôle en service des compteurs d'eau froide potable est réglementé par l'arrêté du 6 mars 2007. Parmi les méthodes proposées par cet arrêté, Veolia a choisi celle qui donne la meilleure connaissance du parc : la mise en place d'un système qualité pour utiliser ses propres moyens de contrôle. Les compteurs de diamètre nominal inférieur ou égal à DN32 sont vérifiés selon une méthode statistique définie par cet arrêté tandis que les autres compteurs sont renouvelés selon la méthode de renouvellement suivant l'âge et la classe du compteur.

Dans ce contexte réglementaire, Veolia fait vérifier les compteurs par des laboratoires accrédités et reconnus par l'Etat. Les lots de compteurs vérifiés depuis 2012 ont montré un taux de conformité supérieur à 90 %. Ces méthodes statistiques permettent de mettre en œuvre une stratégie de renouvellement préventif optimisée et contribuent à la maîtrise des technologies de comptage et au suivi du vieillissement des compteurs au cours du temps.

→ **Les installations**

Travaux réalisés par le délégataire :

▪ **Renouvellement de la grande porte de la station de La Lobe :**

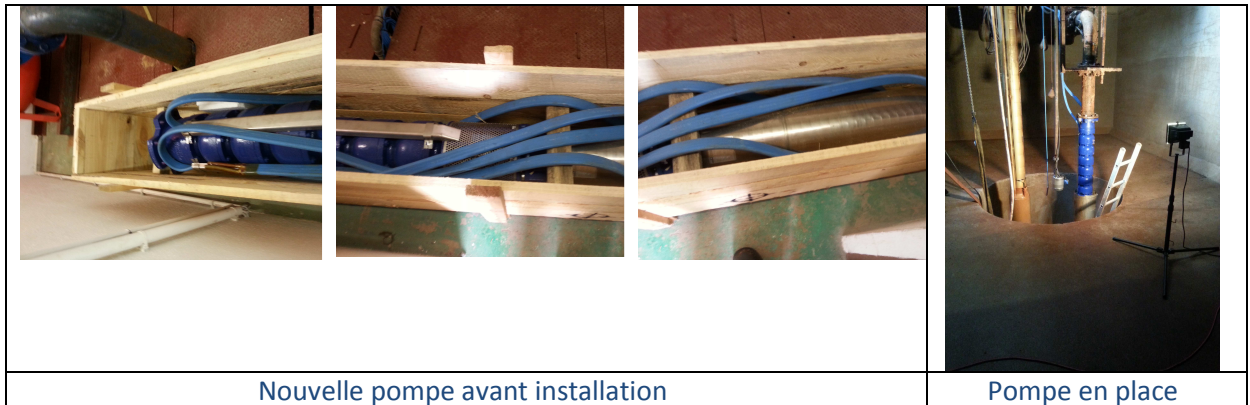
Les ouvrants des installations de pompage sont soumis à une humidité permanente et aux conditions atmosphériques, d'où un vieillissement accéléré. Constat étant fait d'une corrosion généralisée et de la faiblesse des gonds, cette porte a été remplacée, afin de garantir la sécurité du personnel et permettre les opérations de maintenance. Date : 02/05/14



▪ **Renouvellement de la pompe B de la station de La Lobe :**

L'eau soutirée à la station de La Lobe est fortement minéralisée d'où sa conductivité élevée et sa teneur en chlorure, phénomène que l'on retrouve dans les non-conformités physico-chimiques. Cette minéralité, et plus particulièrement les chlorures, accélèrent la corrosion des installations.

Ainsi, la pompe B de refoulement a été remplacée, du fait des nombreuses fuites constatées. Date : 02/10/14



▪ **Renouvellement de la soupape de refoulement de la station de La Lobe :**

La soupape de refoulement a été aussi remplacée à cause d'une fuite. Date : 20/02/14.



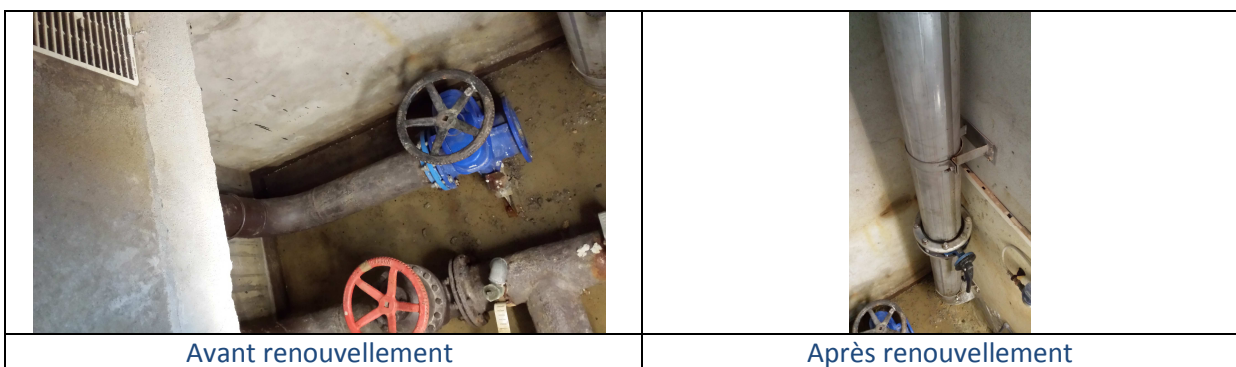
▪ **Renouvellement des ballons Anti-bélier des stations de La Lobe et de Magny :**

Dans le cadre de la sécurité des installations, il est impératif de suivre le bon fonctionnement des ballons anti-bélier. Ces 2 ballons ont été remplacés au titre de leur renouvellement décennal afin de garantir l'amortissement correct des phases de démarrage et d'arrêt des pompes, et de préserver l'intégrité des conduites de refoulement. Date : 04/09/14 et 25/07/14.



▪ **Renouvellement de la canalisation d'arrivée au réservoir d'Arry :**

De même que la situation décrite ci-dessus pour la pompe B de refoulement, les conduites subissent aussi la corrosion de l'eau de la station de La Lobe. La conduite d'arrivée a été renouvelée par une conduite en inox suite à une fuite. Date : 11/09/14.





▪ **Renouvellement du calorifugeage des canalisations du réservoir de Verny :**

Le calorifugeage des conduites du réservoir étant en mauvais état, il a été renouvelé entièrement. Les travaux ont été réalisés en octobre - novembre et réceptionnés le 19/11/14.



→ Les réseaux

En 2014, 21 renouvellements de branchements ont été effectués sur le réseau, vous trouverez ci-dessous la liste des opérations :

Adresse	Nature	Nb	diamètre	Linéaire	Matériaux
Fleury - 8 route nationale	Renouvellement brcht	1	32	11	pehd
Fleury - 13 rue des Tulipes	Renouvellement brcht	1	25	6	pehd
Longeville les cheminot - 3 rue de la seille	Renouvellement brcht	1	25	10	pehd
Louvigny - Grand rue	Renouvellement brcht	1	25	27	pehd
Luppy - 33 rue de Tragny	Renouvellement brcht	1	25	12	pehd
Meclueves - 13 chemin du bois	Renouvellement brcht	1	25	3	pehd
Pommerieux - 32 rue des Frênes	Renouvellement brcht	1	25	12	pehd
Secourt - 14b rue principale	Renouvellement brcht	1	25	17	pehd
Verny - 1 rue Milorde	Renouvellement brcht	1	25	23	pehd
Verny - 23 place de la garenne	Renouvellement brcht	1	25	10	pehd
Verny - 45 rue de la plenière	Renouvellement brcht	1	25	15	pehd
Vigny - 6 Route de Goin	Renouvellement brcht	1	25	8	pehd
Vigny - 16 Route de Goin	Renouvellement brcht	1	25	4	pehd
Vigny - 13 Route de Goin	Renouvellement brcht	1	25	2	pehd
Vigny - 17 Route de Goin	Renouvellement brcht	1	25	24	pehd
Vigny -19 Route de Goin	Renouvellement brcht	1	25	17	pehd
Vigny - 21 Route de Goin	Renouvellement brcht	1	25	8	pehd
Vigny - 18 Route de Goin	Renouvellement brcht	1	25	2	pehd
Vigny - 9 Route de Goin	Renouvellement brcht	1	25	9	pehd
Vigny - 24 Route de Goin	Renouvellement brcht	1	25	3	pehd
Vigny - 11 Route de Goin	Renouvellement brcht	1	25	10	pehd

→ Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de branchements	6 131	6 240	6 290	6 392	6 529	2,1%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	18	18	18	13	6	0,0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	0	0	5	7	
<i>% de branchements plomb supprimés</i>	0,00%	0,00%	0,00%	27,78%	54 %	

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

(**) par le Délégué et par la Collectivité

→ Les compteurs

Renouvellement des compteurs	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de compteurs	6 325	6 404	6 490	6 593	6 731	2,1%
Nombre de compteurs remplacés	212	59	77	48	71	47,9%
Taux de compteurs remplacés	3,4	0,9	1,2	0,7	1,1	57,1%

3.2.3. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Les installations

Aucune opération au titre des travaux neufs n'a été réalisée par le délégataire en 2014.

→ Les réseaux, branchements et compteurs

Les principales opérations réalisées par le délégataire sont les suivantes :

Dans le cadre des travaux de rénovation du réservoir de Fleury, nous avons remplacé le stabilisateur DN 80 mm situé à l'entrée de la commune de Fleury. Cet appareil a permis d'alimenter les communes de Fleury Pouilly, Coin les Cuvry, Cuvry et Pournoy la Chétive lors de la mise hors service du réservoir pendant la période des travaux.



Remplacement du stabilisateur au niveau du regard - Réservoir de Fleury

Les principales opérations de travaux neufs réalisées par le délégataire figurent aux tableaux suivants :

Adresse	Nature	Nb	diamètre	Linéaire	Matériaux
Coin les cuvry - Lot les fontenelles	brcht neuf	16	25	104	pehd
	Raccordement	1	100		
Alemont - Rue du gers	Remplacement branchement	2	25	21	pehd
Raucourt - Rue st martin et rue de la mairie	Remplacement branchement	5	25	61	pehd
Fleury - Rue de la foret	brcht neuf	2	32	15	pehd
	Raccordement	1	60		
Pontoy - Zac derrière le château	brcht neuf	41	25	306	pehd
		1	32	6	pehd
	Raccordement	1	100		

Fleury - Rue de la lorraine angle rue Mangin	Raccordement	2			
Sillegny - Rue du Stade	Raccordement	1	100		
Verny - Rue du fort	Raccordement	2	100 et 150		
Longeville les cheminot - Rue de Metz	Sectorisation	1			
Verny - rue du Château	pose hydrant	1	80		
Coin les cuvry	pose PI	1	100		
Fleury - 23 rue notre Dame	Remplacement PI	1	100		
Liehon - 43 rue principale	Dépose et repose PI	1			
Pouilly - 18 rue des Mesanges	Remplacement PI	1	100		
Pournoy la chétive - Salle polyvalente	Remplacement PI	1	100		
Vigny - Rue de Goin	Remplacement PI	1	100		
Fleury - Réservoir	Remplacement stabilisateur	1	80		



Raccordement sur canalisation amiante ciment rue Lorraine à Fleury

Le Délégué a procédé à la mise en service de 137 branchements neufs. Un récapitulatif est présenté ci-dessous :

Diamètre	Nb	Longueur	Matériaux
25	116	748	pehd
32	15	143	pehd
40	5	27	pehd
63	1	5	pehd



Opération de travaux neufs réalisée par la délégataire

Les principales opérations réalisées par la Collectivité sont les suivantes :

Adresse	Nature de l'intervention
Longeville lès Cheminot - Rue de Metz	Mise en place d'une sectorisation avec regard et compteur DN 80
Raucourt et Alemont	Renouvellement de 7 branchements en plomb
Longeville lès Cheminot - Rue de Metz	Renouvellement de 224,5 ml de conduite en fonte DN 100 mm avec création d'un bouclage.
Fleury – Rues de Lorraine et des Vergers	Renouvellement de 32 ml de conduite en fonte DN 80 mm et 150 ml en fonte DN 100 ainsi que le renouvellement des branchements.
Goin – Rue Haute	Renouvellement de 131 ml de conduite en fonte DN 100 mm et le renouvellement des branchements
Fleury- Réservoir	Travaux de réfection de l'étanchéité
Orny-Chérisey Travaux Sécurisation	Renouvellement de 1450 ml de conduite en fonte DN 250 et DN 150 mm



*Opération de travaux de renouvellement de réseau réalisée par le Syndicat
rue de Metz à Longeville les Cheminot*



*Création d'un nouveau regard équipé d'un comptage pour la sectorisation
rue de Metz à Longeville les Cheminot*

3.3. Les recommandations de Veolia sur les évolutions à prévoir

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

La Collectivité pourra être conseillée afin d'avoir une vision d'ensemble sur le patrimoine et ainsi les évolutions à apporter pour une bonne adaptation du service public de l'eau. Ces conseils porteront sur :

- Le choix d'équipements garantissant la performance des ouvrages Usines et Réseau
- Le choix d'équipements fiables et adaptés qui assure une qualité durable du parc compteurs et le remplacement préventif des modèles de compteurs susceptibles de ne plus satisfaire à la qualité requise.

Insuffisances et propositions d'amélioration

Des renouvellements de canalisations seraient à prévoir en 2015 :

Ces opérations concernent des secteurs fuyards ou canalisations en mauvais état :

- Coin les Cuvry : remplacement de la conduite en amiante ciment Rue Principale, conduite en très mauvais état.
- Solgne, place du 18 Novembre et rue Alsace Lorraine : Conduites en mauvais état. Plusieurs interventions sur canalisations et branchements ont été effectuées en 2012 et 2013. Une étude sera proposée au Syndicat sur ces travaux.
- Louvigny, rue du 11 Novembre : Conduite en mauvais état. Plusieurs interventions sur canalisations et branchements ont été réalisées en 2012 et 2013. Une étude sera proposée au Syndicat sur ces travaux.
- Renouvellement de 3700ml de conduite DN 150mm entre Pagny les Goin et Louvigny. Conduite en très mauvais état , 4 fuites réparées en 2014.
- Renouvellement de 1800 ml de conduite DN 200 mm entre Lorry Mardigny et Verny. Conduite en très mauvais état , 4 fuites réparées en 2014.
- Renouvellement de 700ml de conduite DN 150 mm, rue des Chenevieres jusqu'à la montée du réservoir, à Verny. Conduite en très mauvais état , 4 fuites réparées en 2014.
- Renouvellement de 300 ml de conduite DN 80 mm, en particulier rue du Lavoir à Longeville lès Cheminot.

Sous dimensionnement de réseau d'eau :

- Secteur entre le poteau incendie sortie Pagny les Goin et gare TGV de Louvigny : ce dossier a déjà fait l'objet d'une étude de la part du syndicat, problèmes récurrents de débit et pression sur ce secteur et canalisation, surtout sur Pagny les Goin, où la canalisation est en très mauvais état.

- La sécurisation du branchement de la Gare TGV permettrait en cas de rupture sur la canalisation de pouvoir maintenir l'alimentation en eau de la Gare.
- Sous dimensionnement de réseau dans le secteur de VERNY : Problèmes récurrents de pression et débit notamment rue de la Fontaine et sur tous les points hauts de Verny. Un renforcement de la conduite d'eau est à envisager par le Syndicat.
- Remplacement des conduites d'eau en amiante ciment sur les communes de Fleury, Coin les Cuvry, Cuvry, Chesny et Mecleuves.

3.4. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

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

3.4.1. L'INDICE DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DES RESEAUX ET LA SYNTHÈSE DES OPERATIONS REALISEES [P103.2]

La loi de Grenelle 2 s'inscrit dans le plan national d'adaptation au changement climatique de 2011 qui prévoit 20% d'économie d'eau sur les prélèvements d'ici 2020. Pour les réseaux d'eau, l'article 161 de la loi Grenelle 2 fixe deux objectifs :

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

Rappels des obligations réglementaires issues de la loi Grenelle 2

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

- Etablir un descriptif détaillé des réseaux d'eau et d'assainissement
- Définir et mettre en œuvre un plan d'action destiné à la réduction des pertes d'eau pour les réseaux dont le taux de perte, est supérieur au seuil, dit « Grenelle 2 » défini dans le décret.

L'article 36 de la loi de finances rectificative du 29 décembre 2014 reporte au 31 décembre 2014 (et non plus au 31 décembre 2013) l'échéance à laquelle les collectivités doivent avoir établi le descriptif détaillé de leurs réseaux et précise les conditions à satisfaire par le service pour que, le cas échéant, évite le doublement de la redevance prévu au décret du 27 janvier 2012.

L'arrêté du 2 décembre 2013 (JO du 19 décembre 2013) assure l'articulation entre l'obligation de réaliser un descriptif détaillé introduite par le décret du 27 janvier 2012 et l'arrêté du 2 mai 2007 sur le Rapport sur le Prix et la Qualité du Service à travers un nouveau barème sur 120 points de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux (précédent barème sur 100 points). Pour s'assurer que le service dispose du descriptif détaillé, l'indice devra atteindre un total de 40 points sur les 45 premiers points accessibles.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale

Calculée sur le barème de 120 points, la valeur de cet indice P103.2 pour l'année 2014 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2010	2011	2012	2013	2014
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux				86	86

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	Valeur si pas de seuil	Valeur officielle
ICGPR Existence d'un plan des réseaux	10	10
ICGPR Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
ICGPR Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
ICGPR Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	10	10
ICGPR Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	0	0
ICGPR Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
ICGPR Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	1	1
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	0	0
ICGPR Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
Total:	86	86

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

Toutefois, un plan d'action pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Ce plan d'action visera à compléter l'inventaire des canalisations par des informations relatives à leur date de pose (à défaut, leur période de pose) et/ou à leur matériau et diamètre.

Les modalités d'accès aux informations complémentaire à recueillir, ou la confirmation de celles partiellement disponibles mais sujettes à de fortes incertitudes, seront à définir selon l'historique des informations dont dispose vos services. A titre d'exemple, la période de pose des canalisations peut être indirectement identifiée par le biais des phases successives d'urbanisation du territoire.

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

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

Pour l'année 2014, le taux moyen de renouvellement des réseaux [P107.2] est de 0,00 %. 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 :

	2010	2011	2012	2013	2014
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	0,06	0,00	0,00	0,00	0,00
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	298 759	235 725	236 405	238 229	238 410
Longueur renouvelée totale (ml)	0	0	0		0
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	0



4.

LES ENGAGEMENTS DE VEOLIA

4.1. Les services aux clients

Une relation multiple est proposée aux clients du service de l'eau. Afin d'offrir plus de conseils, plus d'informations et aussi plus de réactivité dans le cas de situations exceptionnelles, des points de contact variés et complémentaires sont accessibles aux clients :



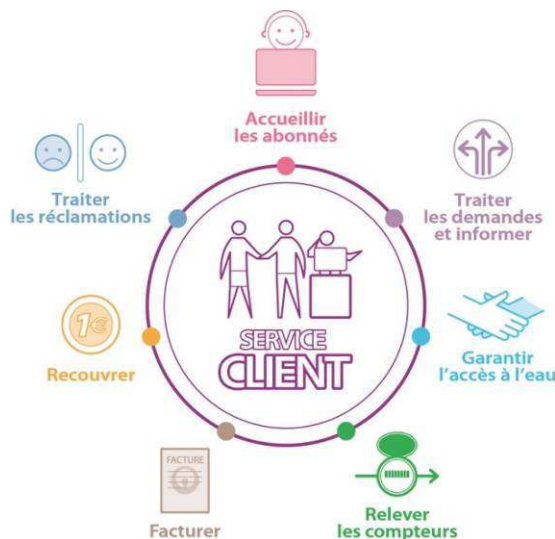
Les services proposés aux clients sont l'accueil de proximité, le Centre d'appel basé en France, le choix des différents modes de paiement, les propositions de rendez-vous, dans une plage horaire définie et limitée à deux heures.

Toute interruption importante du service de l'eau donne lieu à une intervention d'un technicien :

- au préalable dans les deux heures en zone urbaine dans le cas d'interventions programmées,
- dans les quatre heures en zone rurale, lorsqu'il s'agit d'interruptions accidentelles ;

En cas de crise, nous avertissons les clients concernés via un système d'alerte téléphonique.

Veolia améliore en continu son offre clientèle ainsi que ses services techniques (télé-relevé), pour un confort maximal des abonnés et une relation simple et pratique apportant toutes les réponses aux attentes de chacun.



4.1.1. LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION

→ Les abonnés du service

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

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	6 399	6 395	6 468	6 563	6 691	2,0%
domestiques ou assimilés	6 397	6 393	6 466	6 561	6 689	2,0%
autres que domestiques				0		
autres services d'eau potable	2	2	2	2	2	0,0%
Volume vendu selon le décret (m3)	766 609	753 541	791 946	712 112	714 513	0,3%
Nombre total d'habitants desservis (estimation)	16 664	16 862	16 339	16 380	16 460	0,5%

→ Les données par commune

BEUX	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	239	258	276	277	277	0,0%
Nombre d'abonnés (clients)	105	104	104	102	102	0,0%
Volume vendu (m3)	11 072	9 823	10 687	9 914	10 865	9,6%
BUCHY	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	114	112	112	116	118	1,7%
Nombre d'abonnés (clients)	43	45	45	46	46	0,0%
Volume vendu (m3)	4 924	5 428	5 619	5 072	4 863	-4,1%
CHEMINOT	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	633	654	664	674	684	1,5%
Nombre d'abonnés (clients)	279	287	303	313	319	1,9%
Volume vendu (m3)	28 643	32 861	30 854	32 444	31 425	-3,1%
CHERISEY	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	291	288	283	279	283	1,4%
Nombre d'abonnés (clients)	127	125	122	126	127	0,8%
Volume vendu (m3)	13 556	12 289	13 615	14 434	12 290	-14,9%
CHESNY	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	444	499	553	546	559	2,4%
Nombre d'abonnés (clients)	205	202	206	207	211	1,9%
Volume vendu (m3)	23 316	23 038	23 279	22 630	20 262	-10,5%
COIN LES CUVRY	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	722	739	751	737	721	-2,2%
Nombre d'abonnés (clients)	276	273	275	278	289	4,0%
Volume vendu (m3)	27 918	30 867	30 125	29 224	27 688	-5,3%
COIN SUR SEILLE	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	309	304	299	303	304	0,3%
Nombre d'abonnés (clients)	133	137	140	142	148	4,2%
Volume vendu (m3)	12 879	12 715	14 208	13 789	14 401	4,4%

CUVRY	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	846	805	767	764	790	3,4%
Nombre d'abonnés (clients)	313	316	317	325	329	1,2%
Volume vendu (m3)	31 404	33 908	35 796	36 113	35 980	-0,4%
FLEURY	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 086	1 074	1 069	1 063	1 058	-0,5%
Nombre d'abonnés (clients)	427	426	428	444	489	10,1%
Volume vendu (m3)	53 380	46 364	51 825	43 272	42 615	-1,5%
GOIN	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	322	327	335	336	333	-0,9%
Nombre d'abonnés (clients)	147	144	146	146	149	2,1%
Volume vendu (m3)	25 375	22 805	24 659	19 394	19 673	1,4%
LIEHON	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	125	118	111	111	108	-2,7%
Nombre d'abonnés (clients)	50	50	51	51	51	0,0%
Volume vendu (m3)	4 680	5 126	4 695	4 357	4 496	3,2%
LORRY MARDIGNY	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)			2	2	2	0,0%
Nombre d'abonnés (clients)			2	3	3	0,0%
Volume vendu (m3)			2 593	349	395	13,2%
LOUVIGNY	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	763	784	804	829	848	2,3%
Nombre d'abonnés (clients)	357	355	358	367	371	1,1%
Volume vendu (m3)	47 070	42 641	53 320	35 251	45 294	28,5%
LUPPY	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	487	480	493	529	557	5,3%
Nombre d'abonnés (clients)	229	232	231	236	240	1,7%
Volume vendu (m3)	21 821	22 430	23 251	20 665	20 621	-0,2%
MECLEUVES	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 175	1 194	1 189	1 181	1 195	1,2%
Nombre d'abonnés (clients)	458	453	460	463	463	0,0%
Volume vendu (m3)	49 267	45 171	47 330	43 940	43 295	-1,5%
ORNY	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	347	367	374	377	375	-0,5%
Nombre d'abonnés (clients)	152	149	150	152	150	-1,3%
Volume vendu (m3)	14 749	12 798	13 682	12 792	13 550	5,9%
PAGNY LES GOIN	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	205	237	239	242	245	1,2%
Nombre d'abonnés (clients)	98	99	98	97	96	-1,0%
Volume vendu (m3)	12 962	11 080	14 567	13 220	10 363	-21,6%
POMMERIEUX	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	670	690	704	710	718	1,1%
Nombre d'abonnés (clients)	268	263	264	269	272	1,1%
Volume vendu (m3)	33 780	31 052	28 981	25 986	23 085	-11,2%
PONTOY	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	445	437	427	417	409	-1,9%
Nombre d'abonnés (clients)	159	159	161	162	167	3,1%

Volume vendu (m3)	20 274	17 040	18 530	17 352	19 225	10,8%
POUILLY	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	711	705	690	685	679	-0,9%
Nombre d'abonnés (clients)	287	282	284	282	286	1,4%
Volume vendu (m3)	26 459	32 956	29 487	29 325	30 707	4,7%
POURNOY LA CHETIVE	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	696	692	676	667	657	-1,5%
Nombre d'abonnés (clients)	251	253	252	253	253	0,0%
Volume vendu (m3)	27 674	24 980	27 117	24 950	23 837	-4,5%
POURNOY LA GRASSE	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	576	595	598	605	594	-1,8%
Nombre d'abonnés (clients)	214	214	218	219	224	2,3%
Volume vendu (m3)	28 826	23 823	25 296	24 069	23 916	-0,6%
RAUCOURT	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	189	192	195	206	210	1,9%
Nombre d'abonnés (clients)	102	108	110	110	114	3,6%
Volume vendu (m3)	19 296	20 346	17 911	18 133	17 082	-5,8%
SAILLY ACHATEL	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	227	226	227	227	228	0,4%
Nombre d'abonnés (clients)	114	118	119	125	123	-1,6%
Volume vendu (m3)	10 793	11 152	11 878	11 100	9 378	-15,5%
SAINT JURE	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	306	312	313	316	319	0,9%
Nombre d'abonnés (clients)	131	128	127	128	127	-0,8%
Volume vendu (m3)	15 727	13 461	13 883	14 036	13 437	-4,3%
SECOURT	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	200	201	205	210	215	2,4%
Nombre d'abonnés (clients)	85	85	87	87	86	-1,1%
Volume vendu (m3)	8 886	9 439	7 794	7 537	7 490	-0,6%
SILLEGNY	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	463	465	465	458	448	-2,2%
Nombre d'abonnés (clients)	190	189	197	205	211	2,9%
Volume vendu (m3)	19 424	20 220	19 917	20 250	22 120	9,2%
SILLY EN SAULNOIS	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	46	46	43	40	37	-7,5%
Nombre d'abonnés (clients)	20	17	17	18	18	0,0%
Volume vendu (m3)	1 510	1 462	1 336	1 270	1 440	13,4%
SOLGNE	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 136	1 128	1 125	1 126	1 146	1,8%
Nombre d'abonnés (clients)	428	427	428	431	445	3,2%
Volume vendu (m3)	50 596	51 580	50 455	50 564	41 874	-17,2%
VERNY	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	2 001	2 020	2 040	2 036	2 018	-0,9%
Nombre d'abonnés (clients)	616	621	636	645	648	0,5%
Volume vendu (m3)	76 548	79 468	83 547	80 810	82 819	2,5%
VIGNY	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	304	307	310	311	325	4,5%

Nombre d'abonnés (clients)	131	130	130	129	132	2,3%
Volume vendu (m3)	15 555	13 636	13 377	12 825	11 075	-13,6%

→ *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	349	277	356	235	292	24,3%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	413	453	411	369	471	27,6%
Taux de clients mensualisés	28,3 %	29,1 %	30,2 %	30,5 %	31,9 %	4,6%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	27,2 %	27,3 %	26,8 %	27,1 %	26,7 %	-1,5%
Taux de mutation	6,6 %	7,2 %	6,5 %	5,7 %	7,1 %	24,6%

4.1.2. LA SATISFACTION DES CLIENTS

Pour adapter les services proposés aux abonnés et aux habitants, un baromètre de satisfaction est réalisé tous les semestres.

Ce baromètre porte à la fois sur :

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

Les résultats pour notre Région en décembre 2014 sont :

	2014
Satisfaction globale	78,66
La continuité de service	91,37
La qualité de l'eau distribuée	70,28
Le niveau de prix facturé	47,29
La qualité du service client offert aux abonnés	80,61
Le traitement des nouveaux abonnements	89,74
L'information délivrée aux abonnés	73,85



Composition de votre eau !

Le calcaire, les nitrates, le chlore sont également une cause potentielle d'insatisfaction. Sur le site internet ou sur simple appel chaque abonné peut demander la composition de son eau.



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

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

	2010	2011	2012	2013	2014
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)	1	1	1	1	1
Nombre total de branchements ouverts	413	453	411	369	471
Nombre de branchements ouverts dans le délai	413	453	411	369	471

→ **Le taux de réclamations écrites**

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

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

Le taux d'impayé est de 0,26 %. Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année 2014 sur les factures émises au titre de l'année précédente.

	2010	2011	2012	2013	2014
Taux d'impayés	1,03 %	0,34 %	0,32 %	0,44 %	0,26 %

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

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

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

En 2014, le taux d'interruption de service [P151.1] pour votre service est de 4,48/ 1000 abonnés.

	2010	2011	2012	2013	2014
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	5,16	3,60	6,49	4,57	4,48
Nombre d'interruptions de service	33	23	42	30	30
Nombre d'abonnés (clients)	6 399	6 395	6 468	6 563	6 691

Une valeur approchée du taux d'occurrence des interruptions de service non-programmées est présenté dans le tableau suivant. Cet indicateur est calculé en prenant au numérateur le nombre de fuites réparées. La valeur obtenue est une valeur par excès dans la mesure où toutes les réparations de fuites ne font pas l'objet d'une coupure ou d'une coupure non-programmée.

	2010	2011	2012	2013	2014
Taux d'interruptions du service inférieur à (Unité/1000 abonnés)	5,78	4,53	6,80	7,16	7,32

→ La charte Eau+, les engagements de Veolia

Les engagements de service auprès des abonnés du service public sont formalisés dans une Charte. Elle regroupe les huit engagements pris pour apporter chaque jour aux habitants un service public de qualité.

Nos engagements sont pour vous une vraie garantie

1 Vos urgences n'attendent pas

Veolia Eau répond 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à vos urgences techniques. Nous intervenons rapidement en cas de problème d'alimentation en eau ou d'évacuation des eaux usées.

Votre garantie délai
En cas d'urgence, intervention d'un technicien dans les 2 heures en zone urbaine, dans les 4 heures en zone rurale.

4 Votre eau est contrôlée régulièrement

Pour votre eau, nous nous engageons à effectuer régulièrement de nombreuses analyses de la qualité, en plus du contrôle réglementaire déjà fait par les services du Ministère de la Santé. Les résultats sont affichés dans votre mairie et la synthèse officielle vous est envoyée une fois par an. Vous pouvez aussi les obtenir par téléphone ou sur internet.

7 Emménagez, votre eau est là

Vous pouvez effectuer toutes vos démarches d'abonnement ou de résiliation par téléphone (numéro figurant au dos de ce dépliant) sans avoir à vous déplacer. Dès votre arrivée dans un nouveau logement, nous nous engageons à vous alimenter rapidement en eau.

Votre garantie délai
Rétablissement de l'eau suite à un emménagement au plus tard le jour ouvré suivant votre appel.

2 Vos rendez-vous sont respectés

Nous nous engageons à respecter les horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile.

Votre garantie délai
Respect d'un rendez-vous, fixé avec vous, dans une plage horaire de 2 heures maximum.

5 Votre facture est expliquée en détail

Nous nous engageons à vous envoyer une facture présentant clairement ce que vous payez. Sur simple appel à Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant), nous vous l'expliquons dans les moindres détails. Des explications sont aussi disponibles sur notre site internet.

Votre garantie délai
Réponse à un courrier concernant une question sur votre facture dans les 8 jours à compter de la date de réception de votre lettre.

8 Nous nous engageons contre l'exclusion

Pour toute personne ayant des difficultés financières, nous nous engageons à éviter une coupure d'eau et à trouver des solutions avec les services sociaux de votre commune, dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement (soumis à certaines conditions).

3 Toutes vos questions sur la qualité de l'eau ont une réponse

Notre équipe de chargés de clientèle s'engage à répondre à toutes vos questions sur les caractéristiques essentielles de votre eau (numéro figurant au dos de ce dépliant) tous les jours, même le samedi matin et 24 heures sur 24 sur internet.

Votre garantie délai
Si votre question demande une recherche technique plus détaillée, nous vous donnons ces informations par téléphone dans les 24 heures, les jours ouvrables. Si vous le souhaitez, nous pouvons aussi vous adresser une confirmation écrite dans les 8 jours.

6 Nous installons vos branchements

Nous nous engageons à étudier et réaliser pour vous un nouveau branchement d'eau et d'assainissement, le cas échéant, lorsque vous construisez votre maison. Il vous suffit d'appeler Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant).

Votre garantie délai
Envoi d'un devis d'installation d'un branchement : dans les 8 jours suivant le rendez-vous d'étude des lieux ou de réception de la demande de desserte en eau si nécessaire.

Réalisation des travaux de branchement : à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 15 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives et municipales.

Application de notre garantie Charte Service Client

En cas de non-respect de ces délais, nous vous offrons l'équivalent en volume de 10 000 litres d'eau, toutes taxes et redevances comprises (selon les tarifs en vigueur dans votre commune), sur un maximum de 23 jours.

Les autres modalités que vous avez éventuellement acceptées seront applicables dans les conditions habituelles.

Pour la mise en eau (première et l'installation d'un branchement, la garantie d'engagement n'est pas applicable si notre intervention est reportée hors des délais à la demande du client.

L'application de la garantie de service doit être demandée de bonne foi dans des conditions normales et équitables. Cette application ne peut être exigée lorsque son exécution est rendue impossible momentanément ou définitivement dans les cas suivants : cas de force majeure et circonstances exceptionnelles, conditions climatiques difficiles (gel, inondation), dégradation volontaire de nos installations et équipements, installations et équipements inadaptés, absence d'un client au rendez-vous, litige, coupure dans le processus de paiement, fourniture d'eau suspendue en cas d'intervention sur le réseau.

En cas de non-respect de la Charte, l'équivalent de 10 m³ d'eau est offert à l'abonné. Le nombre d'indemnisations charte accordées en 2014 s'élève à : 1

4.1.3. L'ACCES AUX SERVICES ESSENTIELS

Assurer l'accès de tous au service public est une priorité pour votre collectivité et pour Veolia. Les dispositifs mis en œuvre s'articulent autour de trois axes fondamentaux :

- Urgence financière : des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation...) sont proposées aux abonnés rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau.
- Accompagnement : en partenariat avec les services sociaux, nous nous engageons à accueillir et orienter les personnes en situation de précarité, en recherchant de façon personnalisée les solutions les plus adaptées pour faciliter l'accès à l'eau.
- Assistance : pour les foyers en grande difficulté financière, Veolia participe au dispositif Solidarité Eau intégré au Fonds de Solidarité Logement départemental.

→ Montant des abandons de créance et total des aides accordées [P109.0]

En 2014, ce montant s'élevait à **843 €**

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

	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	20	19	13	19	15
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	1 233,00	486,00	283,00	863,00	843,00
Volume vendu selon le décret (m3)	766 609	753 541	791 946	712 112	714 513

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.

	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	48	34	46	22	35

4.2. Les équipes et moyens au service du territoire

4.2.1. UNE ORGANISATION REACTIVE

Des moyens nationaux, régionaux et locaux sont mobilisés pour vous apporter toute leur expertise et garantir une haute performance de service dans le domaine de l'eau.

→ Les fonctions support : des services experts

Chaque Direction Régionale de Veolia dispose de services experts dans les domaines de :

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

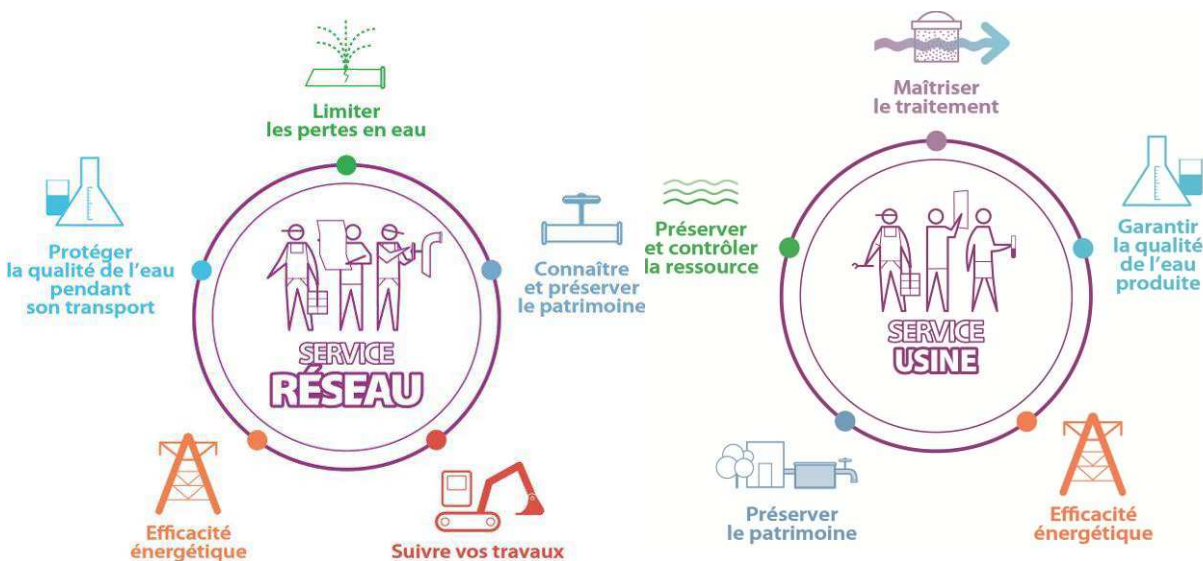
Garante de la bonne exécution des contrats de gestion déléguée, la Direction Régionale, en lien avec la Direction Nationale, détermine les orientations et les objectifs de performance durable tout en améliorant la qualité du service.

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

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

Deux filières métiers ont été créées :

- ◆ une filière dédiée à la clientèle
- ◆ une filière exploitation structurée autour de services réseaux et usines, eau et assainissement,



Afin de renforcer la proximité avec vos équipes, un Responsable de Contrat permet à votre Collectivité de disposer d'un interlocuteur dédié. Il répondra à toutes vos questions et est garant de la qualité de notre reporting.

Présentation des équipes intervenant sur votre contrat :



Le centre Alsace Lorraine Franche-Comté assure, à chaque étape du cycle de l'eau, des services de haute qualité.

Au quotidien, il apporte à ses clients, collectivités et industriels, l'expertise, les technologies et les savoir-faire du groupe Veolia.

CHIFFRES CLES

Eau potable
 1 000 000 d'habitants desservis
 8 800 km de conduites (hors-branchements)
 145 installations de production d'eau potable

Assainissement
 700 000 habitants desservis
 4 924 km de conduites (hors-branchements)
 90 stations d'épuration

Effectif du Centre
 653 collaborateurs

DES SERVICES D'EXPLOITATION DE PROXIMITÉ

Le Centre Alsace Lorraine Franche-Comté est l'un des quatre Centres de Veolia Zone Grand Est. Il couvre le territoire des quatre départements lorrains, des deux départements alsaciens ainsi que des trois départements de Franche-Comté.

Le centre est doté des moyens d'exploitation nécessaires pour satisfaire les engagements pris dans les contrats municipaux, intercommunaux et industriels dont il a la charge. Il dispose également de moyens structurels d'aide à l'exploitation, de planification, de service à la clientèle et de développement et bénéficie du support des services centraux régionaux et nationaux. Il s'appuie sur quatre services métiers assurant l'activité opérationnelle au plus près du terrain.



Eric LAHAYE
 Directeur du Centre Régional
 eric.lahaye@veolia.com



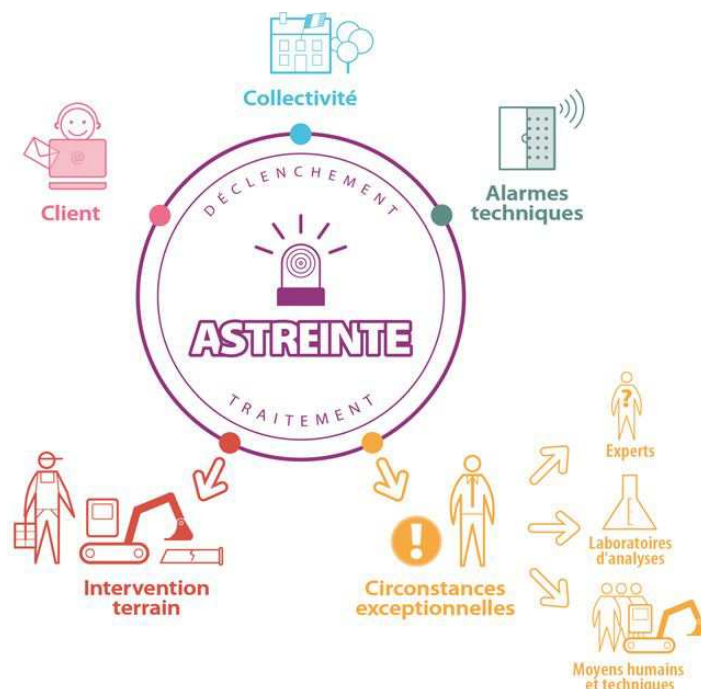
Jérôme AUGERAUD
 Directeur du Développement
 jerome.augeraud@veolia.com



Sébastien DESANLIS
 Directeur Exploitation
 sebastien.desanlis@veolia.com

→ L'organisation de l'astreinte

Le service d'astreinte peut être mobilisé sur simple appel au Centre d'appel.



Le numéro de l'astreinte sur votre territoire est

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

4.2.2. DES MOYENS GARANTS DE LA PERFORMANCE

→ Les outils informatiques d'exploitation :

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

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

→ Les bureaux mobiles :

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

Sur ces « bureaux mobiles », ils peuvent :

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

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

4.2.3. LA CERTIFICATION DU SERVICE

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



4.3. L’empreinte environnementale

4.3.1. LA PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU



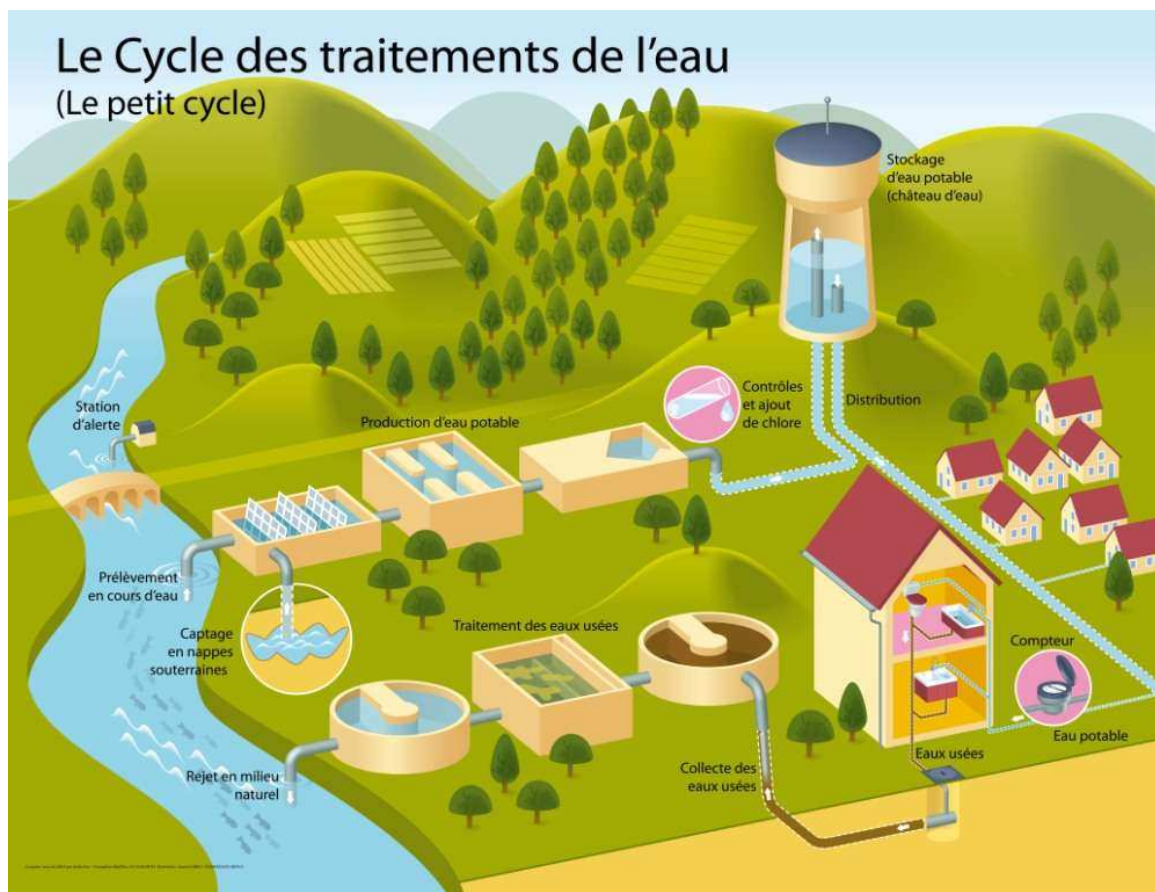
La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la protection de la ressource en eau aussi bien pour les installations gérées en propre que pour les achats d’eau. Le périmètre de protection est un des principaux moyens pour éviter sa contamination par des pollutions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

	2010	2011	2012	2013	2014
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	56 %	54 %	55 %	64 %	64 %

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	2010	2011	2012	2013	2014
Forages de la LOBE	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource pour chaque achat à un autre service d'eau potable	2010	2011	2012	2013	2014
METZ	43 %	43 %	43 %	57 %	57 %



4.3.2. L'ENERGIE



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

→ Bilan énergétique du patrimoine

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	833 868	815 794	886 812	802 683	765 971	-4,6%
Surpresseur	445	446	455	498	506	1,6%
Installation de reprise	450 546	467 129	497 665	412 580	393 441	-4,6%
Installation de production	378 727	338 826	378 581	378 369	363 267	-4,0%
Réservoir ou château d'eau	4 150	9 393	10 111	11 236	8 757	-22,1%

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

4.3.3. LES REACTIFS

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

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

→ La consommation de réactifs

La consommation des réactifs pour 2014 sur le Service des Eaux de Verny s'est établie à :

- 12 bouteilles de chlore de 49 kg chacune
- 40 kg de galets de chlore

Aucun autre réactif n'est utilisé sur le service.

4.3.4. LA VALORISATION DES DECHETS LIES AU SERVICE



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

L'engagement de responsabilité environnementale permet à Veolia de développer des bonnes pratiques en termes de gestion des déchets. Ainsi, de plus en plus, les équipes opérationnelles trient à la source les huiles, graisses et absorbants (matières souillées par des solvants, des huiles...), les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE), les déchets d'activité réseau, les déchets métalliques, les emballages (carton, bois, polystyrène...), les déchets de laboratoire (verrerie, sous-produits d'analyses) et les déchets de bureaux (papier, plastique, verre, piles, cartouches d'imprimantes...).

La collecte sélective de chaque catégorie de produits est mise en place sur certains lieux de leur production (usines, ateliers, bureaux, chantiers...). Ils sont alors évacués dans des filières de valorisation agréées.

4.4. Veolia, acteur économique et social du territoire

4.4.1. LA FORMATION ET LA SECURITE DES PERSONNES

La formation et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences est au centre de la politique des ressources humaines.

Veolia est ainsi la seule entreprise de services en France à disposer de Campus dédiés aux métiers de l'environnement. Chaque année, ces Campus dispensent plus de 210 000 heures de formation aux salariés de l'entreprise.

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

4.4.2. LES RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

Une implication forte dans les territoires d'intervention est essentielle. Cela se traduit dans votre collectivité par l'implication des équipes de la direction locale afin de :

- Mettre en place des actions favorisant l'emploi local,
- Participer à la vie associative
- Soutenir financièrement, ou par le biais de mécénat de compétences, des actions dynamisant la vie locale.

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



Veolia Force

La Fondation Veolia consacre chaque année des moyens importants au soutien de projets d'intérêt général porteurs de développement local, partout dans le monde.

Elle œuvre notamment en faveur de l'insertion professionnelle des plus démunis et des plus vulnérables, en soutenant des initiatives sociales locales parrainées par des collaborateurs du Groupe.

Sur la base du volontariat, 500 de nos collaborateurs interviennent partout dans le monde après une catastrophe, pour améliorer les conditions de vie des plus démunis ou encore pour apporter une aide d'urgence aux populations exposées à des crises majeures.



5.

LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE

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

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

→ Le CARE

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

LIBELLE	2013	2014	Ecart
PRODUITS	1 652 537	1 802 823	9,09 %
Exploitation du service	921 574	921 426	
Collectivités et autres organismes publics	572 336	623 160	
Travaux attribués à titre exclusif	134 554	230 112	
Produits accessoires	24 073	28 125	
CHARGES	1 623 541	1 899 964	17,03 %
Personnel	91 605	317 463	
Energie électrique	67 881	80 002	
Achats d'eau	581 048	408 431	
Analyses	7 257	5 634	
Sous-traitance, matières et fournitures	117 042	254 792	
Impôts locaux et taxes	2 115	4 822	
Autres dépenses d'exploitation			
		<i>Télécommunication, poste et télégestion</i>	
		<i>Engins et véhicules</i>	
		<i>Informatique</i>	
		<i>Assurances</i>	
		<i>Locaux</i>	
		<i>Autres</i>	
Frais de contrôle	20 679	16 981	
Contribution des services centraux et recherche	14 513	32 574	
Collectivités et autres organismes publics	572 336	623 160	
Charges relatives aux renouvellements		<i>Pour garantie de continuité du service</i>	
	102 381	67 789	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	4 576	15 259	
RESULTAT AVANT IMPOT	28 996	-97 141	NS
Impôts sur les sociétés (calcul normatif)	9 664		
RESULTAT	19 332	-97 141	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

Référence: ZH014

Données en €

→ **L'état détaillé des produits**

L'état suivant détaille les produits figurant sur la première ligne du CARE (Données en €) :

Référence: ZH014

LIBELLE	2013	2014	Ecart
Recettes liées à la facturation du service	903 588	891 604	-1,33 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	887 076	889 362	
dont variation de la part estimée sur consommations	16 512	2 241	
Ventes d'eau à d'autres services publics	17 864	29 823	NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	29 622	44 800	
dont variation de la part estimée sur consommations	-11 758	-14 977	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	122		NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	122		
dont variation de la part estimée sur consommations			
Exploitation du service	921 574	921 426	-0,02 %
Produits : part de la collectivité contractante	284 155	283 463	-0,24 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	280 859	287 401	
dont variation de la part estimée sur consommations	3 296	-3 938	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	43 081	99 581	NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	61 606	100 874	
dont variation de la part estimée sur consommations	-18 525	-1 293	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	245 100	240 119	-2,03 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	241 373	239 635	
dont variation de la part estimée sur consommations	3 726	485	
Taxe sur les consommations d'eau (ex FNDAE)		-3	NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)		-3	
dont variation de la part estimée sur consommations			
Collectivités et autres organismes publics	572 336	623 160	8,88 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	134 554	230 112	NS
Produits accessoires	24 073	28 125	16,83 %

5.2. Le patrimoine du service

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

→ *Inventaire des biens*

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

Cet inventaire est détaillé au chapitre 3 « Le patrimoine de votre service » dans la partie 3.1.

→ *Situation des biens*

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

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

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

La situation des biens détaillée se trouve dans le présent rapport, au chapitre 3.3 « Les recommandations de Veolia sur les évolutions à prévoir ».

5.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

→ *Programme contractuel d'investissement*

Le contrat n'a pas prévu d'investissements concessifs à réaliser par le Délégataire.

→ *Programme contractuel de renouvellement*

Le contrat ne prévoit pas de programme contractuel de renouvellement.

→ *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 :

Une garantie fonctionnelle de renouvellement est prévue au contrat. Elle porte sur :

- les branchements (renouvellement à l'unité)
- les équipements électromécaniques
- les accessoires hydrauliques
- les compteurs (hors compteurs abonnés)

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	2014
Branchements (€)	46 909,00
Equipements (€)	48 714,00
Génie civil (€)	18 601,00
Compteurs (€)	14 772,00

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

Aucun fonds de renouvellement n'est défini au présent contrat.

5.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

5.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

Les flux financiers de fin de contrat doivent être anticipés dans les charges qui s'appliqueront immédiatement à tout nouvel exploitant du service. Sur la base 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 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 la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia du montant dû à l'administration fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

Biens de retour

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

Biens de reprise

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

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

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

Autres biens ou prestations

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

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

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

Dispositions applicables au personnel

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

- ♦ ils évoluent au fil du temps, au gré des évolutions de carrière, des aléas de la vie privée des agents et des choix d'organisation du délégataire,
- ♦ ils sont soumis à des impératifs de protection des données personnelles.

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

5.4.2. DISPOSITIONS CONVENTIONNELLES APPLICABLES AUX SALAIRES DE VEOLIA

Les salariés de Veolia bénéficient :

- ♦ des dispositions de la Convention Collective Nationale des Entreprises des Services d'Eau et d'Assainissement du 12 avril 2000 ;
- ♦ des dispositions de l'accord interentreprises de l'Unité Economique et Sociale " VEOLIA EAU - Générale des Eaux " du 12 novembre 2008 qui a pris effet au 1er janvier 2009, d'accords conclus dans le cadre de cette Unité Economique et Sociale et qui concernent notamment : l'intéressement et la participation, le temps de travail des cadres, la protection sociale (retraites, prévoyance, handicap, formation) et d'accords d'établissement, usages et engagements unilatéraux.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Comptes entre employeurs successifs

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

- ◆ de manière générale, dispositions identiques à celles appliquées en début du contrat
- ◆ concernant les salaires et notamment salaires différés : chaque employeur supporte les charges afférentes aux salaires (et les charges sociales ou fiscales directes ou indirectes y afférentes) rattachables à la période effective d'activité dont il a bénéficié ; le calcul est fait sur la base du salaire de référence ayant déterminé le montant de la charge mais plafonné à celui applicable au jour de transfert : ce compte déterminera notamment les prorata 13ème mois, de primes annuelles, de congés payés, décomptes des heures supplémentaires ou repos compensateurs,....
- ◆ concernant les autres rémunérations : pas de compte à établir au titre des rémunérations différées dont les droits ne sont exigibles qu'en cas de survenance d'un événement ultérieur non encore intervenu : indemnité de départ à la retraite, droits à des retraites d'entreprises à prestations définies, médailles du travail,...

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



6.

ANNEXES

6.1. La facture 120 m³

BEUX	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Collecte et dépollution des eaux usées			164,00	164,00	0,00%
Part communale			164,00	164,00	0,00%
Abonnement			20,00	20,00	0,00%
Consommation	120	1,2000	144,00	144,00	0,00%
Organismes publics et TVA			96,02	95,98	-0,04%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3950	48,84	47,40	-2,95%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			14,30	15,70	9,79%
TOTAL € TTC			471,10	498,01	5,71%

BUCHY	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Organismes publics et TVA			57,06	59,05	3,49%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
TVA			13,98	15,49	10,80%
TOTAL € TTC			268,14	297,08	10,79%

CHEMINOT	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Collecte et dépollution des eaux usées			355,55	357,98	0,68%
Part délégataire			75,95	78,38	3,20%
Abonnement			11,38	11,76	3,34%
Consommation	120	0,5552	64,57	66,62	3,17%
Part syndicale			279,60	279,60	0,00%
Consommation	120	2,3300	279,60	279,60	0,00%
Organismes publics et TVA			128,78	131,01	1,73%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			52,82	54,57	3,31%
TOTAL € TTC			695,41	727,02	4,55%

CHERISEY	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Collecte et dépollution des eaux usées			355,55	357,98	0,68%
Part délégataire			75,95	78,38	3,20%
Abonnement			11,38	11,76	3,34%
Consommation	120	0,5552	64,57	66,62	3,17%
Part syndicale			279,60	279,60	0,00%
Consommation	120	2,3300	279,60	279,60	0,00%
Organismes publics et TVA			128,78	131,01	1,73%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			52,82	54,57	3,31%
TOTAL € TTC			695,41	727,02	4,55%

CHESNY	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Collecte et dépollution des eaux usées			146,40	148,80	1,64%
Part syndicale			146,40	148,80	1,64%
Consommation	120	1,2400	146,40	148,80	1,64%
Organismes publics et TVA			104,58	110,10	5,28%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			28,62	33,66	17,61%
TOTAL € TTC			462,06	496,93	7,55%

COIN LES CUVRY	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Collecte et dépollution des eaux usées			146,40	148,80	1,64%
Part syndicale			146,40	148,80	1,64%
Consommation	120	1,2400	146,40	148,80	1,64%
Organismes publics et TVA			107,87	110,10	2,07%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			31,91	33,66	5,48%
TOTAL € TTC			465,35	496,93	6,79%

COIN SUR SEILLE	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Collecte et dépollution des eaux usées			146,40	148,80	1,64%
Part syndicale			146,40	148,80	1,64%
Consommation	120	1,2400	146,40	148,80	1,64%
Organismes publics et TVA			107,87	110,10	2,07%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			31,91	33,66	5,48%
TOTAL € TTC			465,35	496,93	6,79%

CUVRY	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Collecte et dépollution des eaux usées			146,40	148,80	1,64%
Part syndicale			146,40	148,80	1,64%
Consommation	120	1,2400	146,40	148,80	1,64%
Organismes publics et TVA			107,87	110,10	2,07%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			31,91	33,66	5,48%
TOTAL € TTC			465,35	496,93	6,79%

FLEURY	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Collecte et dépollution des eaux usées			132,00	132,00	0,00%
Part communale			132,00	132,00	0,00%
Consommation	120	1,1000	132,00	132,00	0,00%
Organismes publics et TVA			89,94	91,93	2,21%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			13,98	15,49	10,80%
TOTAL € TTC			433,02	461,96	6,68%

GOIN	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Collecte et dépollution des eaux usées			355,55	357,98	0,68%
Part délégataire			75,95	78,38	3,20%
Abonnement			11,38	11,76	3,34%
Consommation	120	0,5552	64,57	66,62	3,17%
Part syndicale			279,60	279,60	0,00%
Consommation	120	2,3300	279,60	279,60	0,00%
Organismes publics et TVA			128,78	131,01	1,73%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			52,82	54,57	3,31%
TOTAL € TTC			695,41	727,02	4,55%

LIEHON	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Organismes publics et TVA			57,06	59,05	3,49%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
TVA			13,98	15,49	10,80%
TOTAL € TTC			268,14	297,08	10,79%

LORRY MARDIGNY	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Organismes publics et TVA			57,06	59,05	3,49%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
TVA			13,98	15,49	10,80%
TOTAL € TTC			268,14	297,08	10,79%

LOUVIGNY	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Collecte et dépollution des eaux usées			180,00	204,00	13,33%
Part communale			180,00	204,00	13,33%
Consommation	120	1,7000	180,00	204,00	13,33%
Organismes publics et TVA			89,94	91,93	2,21%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			13,98	15,49	10,80%
TOTAL € TTC			481,02	533,96	11,01%

LUPPY	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Collecte et dépollution des eaux usées			240,00	240,00	0,00%
Part communale			240,00	240,00	0,00%
Consommation	120	2,0000	240,00	240,00	0,00%
Organismes publics et TVA			96,02	95,98	-0,04%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3950	48,84	47,40	-2,95%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			14,30	15,70	9,79%
TOTAL € TTC			547,10	574,01	4,92%

MECLEUVES	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Collecte et dépollution des eaux usées			146,40	148,80	1,64%
Part syndicale			146,40	148,80	1,64%
Consommation	120	1,2400	146,40	148,80	1,64%
Organismes publics et TVA			107,87	110,10	2,07%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			31,91	33,66	5,48%
TOTAL € TTC			465,35	496,93	6,79%

ORNY	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Collecte et dépollution des eaux usées			355,55	357,98	0,68%
Part délégataire			75,95	78,38	3,20%
Abonnement			11,38	11,76	3,34%
Consommation	120	0,5552	64,57	66,62	3,17%
Part syndicale			279,60	279,60	0,00%
Consommation	120	2,3300	279,60	279,60	0,00%
Organismes publics et TVA			128,78	131,01	1,73%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			52,82	54,57	3,31%
TOTAL € TTC			695,41	727,02	4,55%

PAGNY LES GOIN	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Collecte et dépollution des eaux usées			355,55	357,98	0,68%
Part délégataire			75,95	78,38	3,20%
Abonnement			11,38	11,76	3,34%
Consommation	120	0,5552	64,57	66,62	3,17%
Part syndicale			279,60	279,60	0,00%
Consommation	120	2,3300	279,60	279,60	0,00%
Organismes publics et TVA			128,78	131,01	1,73%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			52,82	54,57	3,31%
TOTAL € TTC			695,41	727,02	4,55%

POMMERIEUX	m³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Collecte et dépollution des eaux usées			355,55	357,98	0,68%
Part délégataire			75,95	78,38	3,20%
Abonnement			11,38	11,76	3,34%
Consommation	120	0,5552	64,57	66,62	3,17%
Part syndicale			279,60	279,60	0,00%
Consommation	120	2,3300	279,60	279,60	0,00%
Organismes publics et TVA			128,78	131,01	1,73%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			52,82	54,57	3,31%
TOTAL € TTC			695,41	727,02	4,55%

PONTOY	m³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Collecte et dépollution des eaux usées			78,00	84,00	7,69%
Part communale			78,00	84,00	7,69%
Consommation	120	0,7000	78,00	84,00	7,69%
Organismes publics et TVA			89,94	91,93	2,21%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			13,98	15,49	10,80%
TOTAL € TTC			379,02	413,96	9,22%

POUILLY	m³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Collecte et dépollution des eaux usées			146,40	148,80	1,64%
Part syndicale			146,40	148,80	1,64%
Consommation	120	1,2400	146,40	148,80	1,64%
Organismes publics et TVA			107,87	110,10	2,07%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			31,91	33,66	5,48%
TOTAL € TTC			465,35	496,93	6,79%

POURNOY LA CHETIVE	m³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Collecte et dépollution des eaux usées			146,40	148,80	1,64%
Part syndicale			146,40	148,80	1,64%
Consommation	120	1,2400	146,40	148,80	1,64%
Organismes publics et TVA			107,87	110,10	2,07%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			31,91	33,66	5,48%
TOTAL € TTC			465,35	496,93	6,79%

POURNOY LA GRASSE	m³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Collecte et dépollution des eaux usées			355,55	357,98	0,68%
Part délégataire			75,95	78,38	3,20%
Abonnement			11,38	11,76	3,34%
Consommation	120	0,5552	64,57	66,62	3,17%
Part syndicale			279,60	279,60	0,00%
Consommation	120	2,3300	279,60	279,60	0,00%
Organismes publics et TVA			128,78	131,01	1,73%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			52,82	54,57	3,31%
TOTAL € TTC			695,41	727,02	4,55%

RAUCOURT	m³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Collecte et dépollution des eaux usées			127,20	129,60	1,89%
Part communautaire			127,20	129,60	1,89%
Consommation	120	1,0800	127,20	129,60	1,89%
Organismes publics et TVA			105,95	108,18	2,10%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			29,99	31,74	5,84%
TOTAL € TTC			444,23	475,81	7,11%

SAILLY ACHATEL	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Organismes publics et TVA			57,06	59,05	3,49%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
TVA			13,98	15,49	10,80%
TOTAL € TTC			268,14	297,08	10,79%

SAINT JURE	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Collecte et dépollution des eaux usées			355,55	357,98	0,68%
Part délégataire			75,95	78,38	3,20%
Abonnement			11,38	11,76	3,34%
Consommation	120	0,5552	64,57	66,62	3,17%
Part syndicale			279,60	279,60	0,00%
Consommation	120	2,3300	279,60	279,60	0,00%
Organismes publics et TVA			128,78	131,01	1,73%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			52,82	54,57	3,31%
TOTAL € TTC			695,41	727,02	4,55%

SECOURT	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%

Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Organismes publics et TVA			57,06	59,05	3,49%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
TVA			13,98	15,49	10,80%
TOTAL € TTC			268,14	297,08	10,79%

SILLEGNY	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Collecte et dépollution des eaux usées			355,55	357,98	0,68%
Part délégataire			75,95	78,38	3,20%
Abonnement			11,38	11,76	3,34%
Consommation	120	0,5552	64,57	66,62	3,17%
Part syndicale			279,60	279,60	0,00%
Consommation	120	2,3300	279,60	279,60	0,00%
Organismes publics et TVA			128,78	131,01	1,73%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			52,82	54,57	3,31%
TOTAL € TTC			695,41	727,02	4,55%

SILLY EN SAULNOIS	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Organismes publics et TVA			57,06	59,05	3,49%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
TVA			13,98	15,49	10,80%
TOTAL € TTC			268,14	297,08	10,79%

SOLGNE	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Collecte et dépollution des eaux usées			355,55	357,98	0,68%
Part délégataire			75,95	78,38	3,20%
Abonnement			11,38	11,76	3,34%
Consommation	120	0,5552	64,57	66,62	3,17%
Part syndicale			279,60	279,60	0,00%
Consommation	120	2,3300	279,60	279,60	0,00%
Organismes publics et TVA			128,78	131,01	1,73%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			52,82	54,57	3,31%
TOTAL € TTC			695,41	727,02	4,55%

VERNY	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Collecte et dépollution des eaux usées			355,55	357,98	0,68%
Part délégataire			75,95	78,38	3,20%
Abonnement			11,38	11,76	3,34%
Consommation	120	0,5552	64,57	66,62	3,17%
Part syndicale			279,60	279,60	0,00%
Consommation	120	2,3300	279,60	279,60	0,00%
Organismes publics et TVA			128,78	131,01	1,73%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			52,82	54,57	3,31%
TOTAL € TTC			695,41	727,02	4,55%

VIGNY	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			211,08	238,03	12,77%
Part délégataire			151,86	176,56	16,26%
Abonnement			22,04	44,00	99,64%
Consommation	120	1,1047	129,82	132,56	2,11%
Part syndicale			48,01	48,01	0,00%
Consommation	120	0,4001	48,01	48,01	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1122	11,21	13,46	20,07%
Collecte et dépollution des eaux usées			355,55	357,98	0,68%
Part délégataire			75,95	78,38	3,20%
Abonnement			11,38	11,76	3,34%
Consommation	120	0,5552	64,57	66,62	3,17%
Part syndicale			279,60	279,60	0,00%
Consommation	120	2,3300	279,60	279,60	0,00%
Organismes publics et TVA			128,78	131,01	1,73%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3630	43,08	43,56	1,11%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			52,82	54,57	3,31%
TOTAL € TTC			695,41	727,02	4,55%

6.2. Le synoptique du réseau

NEANT

6.3. Le bilan énergétique du patrimoine

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

Installation de production

Forages de la LOBE(Désinfection seule)	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	378 727	338 826	378 581	378 369	363 267	-4,0%
Energie facturée consommée (kWh)	378 727	352 334	394 248	384 947	363 267	-5,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	1 018	1 034	1 017	1 029	1 019	-1,0%
Volume produit refoulé (m3)	372 153	327 775	372 167	367 605	356 508	-3,0%

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

Installation de reprise de MAGNY	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	309 816	340 387	353 168	308 726	301 243	-2,4%
Energie facturée consommée (kWh)	309 816	344 940	363 779	314 671	301 243	-4,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	447	457	458	434	445	2,5%
Volume pompé (m3)	692 435	745 564	771 562	711 167	676 327	-4,9%
Installation de reprise de POURNOY LA GRASSE	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	56 694	52 179	56 433	27 797	4 134	-85,1%
Energie facturée consommée (kWh)	56 694	52 179	56 433	27 797	4 134	-85,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	447	436	449	422		
Volume pompé (m3)	126 948	119 739	125 697	65 832	0	-100,0%
Installation de reprise de VERNY	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	84 036	74 563	88 064	76 057	88 064	15,8%
Energie facturée consommée (kWh)	84 036	74 563	88 064	76 057	88 064	15,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	326	312	324	334	403	20,7%
Volume pompé (m3)	257 705	238 764	271 806	227 578	218 649	-3,9%
Surpresseur de PAGNY LES GOINS	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	445	446	455	498	506	1,6%
Energie facturée consommée (kWh)	445	446	455	498	506	1,6%

Réservoir ou château d'eau

Château d'eau de FLEURY (500 m3)	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	873	875	921	949	884	-6,8%
Energie facturée consommée (kWh)	873	875	921	949	884	-6,8%
Château d'eau d'ORNY (240 m3)	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	458	485	396	458	96	-79,0%
Energie facturée consommée (kWh)	458	485	396	458	96	-79,0%
Réservoir enterré d'ARRY (1.000 m3)	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	2 819	2 764	2 859	3 268	2 775	-15,1%
Energie facturée consommée (kWh)	2 819	1 919	2 859	3 268	2 775	-15,1%
Réservoirs semi enterré de BEUX (350 m3, 300 m3, 800 m3)	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	6723	5 269	5 935	6 561	5 002	-23,8%
Energie facturée consommée (kWh)	6723	5 269	5 935	6 561	5 002	-23,8%

6.4. Les engagements spécifiques au service

NEANT

6.5. Annexes financières

→ Les modalités d'établissement du CARE

Introduction générale

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

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

Organisation de la Société au sein de la Région

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Faits Marquants

Dans le contexte très évolutif dans lequel s'inscrit son activité et qui est marqué par des attentes renforcées des clients, Veolia Eau a décidé de mettre en œuvre à compter de 2015 une nouvelle organisation plus adaptée aux enjeux du secteur.

Cette nouvelle organisation, qui s'articule autour de 22 centres régionaux aux moyens renforcés, s'est mise en place à compter du 1^{er} janvier 2015. Les CARE établis au titre de 2014 s'inscrivent par conséquent dans le même cadre que ceux de l'année précédente.

En revanche, la mise en place de cette nouvelle organisation a engendré dès l'année 2014 des coûts de restructuration - par nature exceptionnels - qui ont été répartis selon le critère de la Valeur Ajoutée entre les contrats de la Société.

1. Changement(s) d'estimation

NEANT

2. Produits

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

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

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

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

3. Charges

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

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

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

3.1 Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

3.1.1. Dépenses courantes d'exploitation

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

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

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

Enfin, le déploiement de nouveaux outils en 2014 a permis de renforcer la finesse d'imputation des dépenses de personnel opérationnel en facilitant l'imputation au contrat ou au chantier.

En cours d'année, ces imputations sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote part de frais de véhicule et de déplacement. En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau de l'unité opérationnelle dont dépendent les agents et le coût standard imputé fait l'objet d'une répartition à la valeur ajoutée selon les modalités présentées au paragraphe 3.2.1. Cette évolution n'a pas d'incidence sur la présentation des charges selon leur nature dans les différentes rubriques du CARE.

3.1.2. Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

Charges relatives au renouvellement :

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

- Garantie pour continuité du service

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

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

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance temporaire² dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation³, le montant de la garantie pour continuité du service s'appuie sur les dépenses de renouvellement lissées sur la durée de la période contractuelle en cours. Cette charge économique calculée est déterminée en additionnant :

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

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours^{4 5}.

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

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

- Programme contractuel

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

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

- d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà effectués depuis le début de la période contractuelle en cours⁵;
- d'autre part, le montant des renouvellements contractuels futurs jusqu'à la fin de cette même période,

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

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

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

⁴ Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1990, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1990.

⁵ S'agissant des contrats concernés par l'arrêt du Conseil d'Etat du 8 avril 2009 concernant les contrats de Délégation de Service Public dans le domaine de l'Eau et de l'Assainissement pour lesquels l'examen des clauses contractuelles prévu par l'Arrêt n'étaient pas encore finalisées au 31 12 2014 ou encore faisant l'objet d'une procédure judiciaire, la durée initiale du contrat a été maintenue.

Charges relatives aux investissements

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

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

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

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

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

- Investissements du domaine privé

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

3.1.3. Impôt sur les sociétés

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

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

3.2 Charges réparties

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

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

3.2.1. Principe de répartition

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

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

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

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

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

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

Par ailleurs, et en tant que de besoin, les redevances (cf. § 3.1.2) calculées au titre des compteurs dont la Société a la propriété sont réparties entre les contrats concernés au prorata du nombre de compteurs desdits contrats.

3.2.2. Prise en compte des frais centraux

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

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

3.3 Autres charges

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

Pour valoriser les travaux réalisés dans le cadre d'un contrat de DSP, une quote-part de frais de structure est calculée sur la dépense brute du chantier. Cette disposition est applicable à l'ensemble des catégories de

travaux relatifs aux délégations de service public (travaux exclusifs, production immobilisée, travaux de renouvellement), hors frais de pose des compteurs. Par exception, la quote-part est réduite à la seule composante « frais généraux » si la prestation intellectuelle est comptabilisée séparément. De même, les taux forfaitaires de maîtrise d'œuvre et de gestion contractuelle des travaux ne sont pas automatiquement applicables aux opérations supérieures à 500 K€ ; ces prestations peuvent alors faire l'objet d'un calcul spécifique.

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

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

3.3.2. Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

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

4. Autres informations

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

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

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

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

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

→ 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.

6.6. Les nouveaux textes réglementaires

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

6.6.1. GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

→ *Loi Mapam et GEMAPI*

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

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

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

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

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

→ *Marchés publics*⁶

Ce décret s'inscrit dans le cadre de la transposition des deux directives européennes sur la passation des marchés publics (Directives 2014/24/UE et 2014/25/UE du 26 février 2014).

Ce décret s'articule autour de trois mesures de simplification applicables aux marchés publics, à savoir :

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

→ *Lutte contre les retards de paiement*⁷

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

⁶ Décret 2014-1097 du 26 septembre 2014.

⁷ Arrêté du 3 mars 2014 modifie l'arrêté du 8 septembre 2009.

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

→ **Travaux à proximité des réseaux**

La réglementation concernant les travaux à proximité des réseaux de transport et de distribution dite « DT-DICT » est entrée en application dans le courant des années 2012 et 2013.

Un décret du 17 juin 2014 et deux arrêtés du 18 et 19 juin 2014 ont modifié cette réglementation en y introduisant des ajustements.

Ces textes, complétés par un avis ministériel en date du 24 juin 2014, visent à simplifier le cadre réglementaire et sont entrés en application le 1er juillet 2014, à l'exception des délais de déclaration pour les réponses aux DICT, qui ne sera effective qu'à compter du 1er avril 2015. Ils traitent de cinq volets distincts :

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

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

→ **Amiante**

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

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

→ **Facturation électronique⁸**

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

→ **Principe « silence vaut acceptation »⁹**

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

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

Ce nouveau principe entre en vigueur à compter :

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

⁸ Ordonnance no 2014-697 du 26 juin 2014.

⁹ Loi n° 2013-1005 du 12 novembre 2013.

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

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

→ *Certificats d'Economie d'Energie*¹⁰

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

→ *Eaux pluviales urbaines*

La loi de finances du 29 décembre 2014 supprime un certain nombre de taxes à faible rendement, notamment la taxe pour la gestion des eaux pluviales urbaines.

La loi crée un chapitre au Code général des collectivités territoriales, avec un article précisant que "la gestion des eaux pluviales urbaines correspondant à la collecte, au transport, au stockage et au traitement des eaux pluviales des aires urbaines constitue un service public administratif relevant des communes, dénommé service public de gestion des eaux pluviales urbaines" et pour lequel un décret en Conseil d'État précise les modalités d'application.

6.6.2. SERVICE PUBLIC DE L'EAU

→ *Refonte du plan Vigipirate*

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

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

Ce nouveau plan vise les objectifs généraux suivants :

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

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

→ *Recouvrement des factures d'eau*

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

¹⁰ Décret 2014-1557 du 22/12/14.

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

→ **Consommation – loi Hamon¹¹**

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

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

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

→ **Indicateurs de performance**

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

6.6.3. EAU POTABLE ET QUALITE

→ **Elaboration des SDAGE 2016 – 2021**

Les Sdage constituent des outils essentiels pour l'atteinte du bon état prévu par la Directive cadre européenne sur l'eau (DCE), car ils permettent de fixer les objectifs à atteindre et de planifier la gestion de l'eau.

Le processus d'élaboration des Sdage pour la période 2016-2021 s'est poursuivi tout au long l'année 2014. A ce titre, différents arrêtés 'techniques' et circulaires ont été publiés (Instruction du Gouvernement du 22 avril 2014 relative à la mise à jour des SDAGE et des programmes de mesures associés, arrêté du 18 décembre 2014 modifiant l'arrêté du 17 mars 2006 relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux, ...).

Les Sdage des sept bassins versants en France métropolitaine et des cinq en Outre-mer sont ouverts à la consultation publique depuis le 19 décembre 2014 et, ce, jusqu'au 18 juin 2015.

Par cohérence, cette consultation des Sdage est conjointe avec celles concernant les Plans de gestion des risques d'inondation (PGRI) pour les eaux continentales et les programmes de mesures des Plans d'actions pour le milieu marin (PAMM).

Cette étape de consultation est la dernière avant l'adoption de l'ensemble de ces documents

¹¹ loi n°2014-344 du 17 mars 2014.

→ Zonages réglementaires

Par une note datée du 21 août 2014, la ministre de l'Ecologie a demandé aux préfets coordonnateurs de bassin de procéder à la révision des zones sensibles à l'eutrophisation en application de la Directive n°91/271/CEE du Conseil du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux résiduaires urbaines (ERU).

Cette directive européenne impose aux Etats membres un traitement plus rigoureux des eaux usées urbaines qui sont rejetées dans les zones sensibles. Elle prévoit une révision de ces zones au minimum tous les quatre ans.

Les arrêtés définitifs seront publiés en juin 2015. Le cas échéant, chaque projet de révision des zones sensibles devra tenir compte des travaux déjà effectués au titre de la directive cadre sur l'eau (DCE) et de l'état des lieux des Sdage.

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

6.6.4. EAU POTABLE ET BIODIVERSITE – ENVIRONNEMENT

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

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

→ Substances soumises à autorisation

Le règlement (UE) n° 895/2014 du 14 août 2014, entré en vigueur le 22 août, ajoute neuf substances à la liste des substances soumises à autorisation figurant à l'annexe XIV du règlement Reach, qui en compte 31.

Rappel : Ces substances ne peuvent plus être mises sur le marché ni utilisées ni importées, à moins qu'une autorisation soit accordée pour une utilisation spécifique. Le règlement indique la date à partir de laquelle cette interdiction court ainsi que la date limite pour présenter une demande d'autorisation.

→ Troisième Plan National Santé Environnement

La Direction Générale de la Santé (DGS) a publié en novembre 2014 le 3è Plan National Santé Environnement pour la période 2015-2019 (PNSE III).

Cinq actions concernent à des degrés divers l'eau de consommation humaine :

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

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

→ **Directive 2014/101/UE**

La directive n°2014/101 du 30 octobre 2014 a actualisé la liste des normes internationales fixant les méthodes pour le contrôle des éléments de qualité des eaux de surface et des eaux souterraines.

Les États membres doivent établir des programmes de surveillance de l'état des eaux de surface et des eaux souterraines afin de dresser un tableau cohérent et complet de leur état au sein de chaque district hydrographique. Cette nouvelle version sera applicable à compter du 20 mai 2016.

6.7. Glossaire

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

Abonnement :

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

Abonné domestique ou assimilé :

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

Capacité de production :

Volume qui peut être produit par toutes les installations de production pour un fonctionnement journalier de 20 heures chacune (unité : 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, un client correspond à un abonnement : le nombre de clients est égal au nombre d'abonnements.

Consommation individuelle unitaire :

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

Consommation globale unitaire :

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

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

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

Développement durable :

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

Eau souterraine influencée :

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

Habitants desservis [D 101.0] :

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

HACCP :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La description des grands ouvrages (puits, réservoirs, stations de traitement, 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 consommateurs sans comptage et le volume de service du réseau sont ajoutés au volume comptabilisé pour calculer le volume consommé autorisé. Le rendement est exprimé en pourcentage. (Arrêté du 2 mai 2007)

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

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

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

Taux de clients mensualisés :

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

Taux de clients prélevés :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

6.8. Autres annexes

Intitulé	Description	Nombre de pages
Assurance	Attestation d'assurance	1

ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, **GRAS SAVOYE**, société de courtage d'assurance, n° ORIAS 07 001 707, dont le siège est sis :

Immeuble Quai 33 – 33 quai de Dion-Bouton
92800 PUTEAUX,
agissant par délégation et pour le compte des assureurs

attestons que la société :

VEOLIA EAU – Compagnie Générale des Eaux
169 Avenue Georges Clemenceau
92735 NANTERRE CEDEX

est couverte par les polices Tous Risques Sauf Dommages aux biens, Responsabilités, Pertes financières consécutives et Frais et Pertes annexes portant d'une part le numéro **2013/FR/PDBI/001** par **CODEVE Insurance Limited Company**, Grand Mill Quay, Barrow Street, Dublin 4 – Irlande ; et d'autre part en excédent de la police émise par CODEVE, les numéros **XFR0065675PR** et **XFR0066375PR** émises par **AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE**, Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances, au capital de EUR 190.069.080, dont le siège social est situé 4, rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 09, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 399 227 354.

*Ces contrats ont été souscrits par **VEOLIA ENVIRONNEMENT S.A.** agissant tant pour son compte que pour le compte de ses filiales, groupements, associations, sociétés civiles immobilières faisant partie du même groupe d'affaire, et notamment pour le compte de :*

Société Mosellane des Eaux
103, rue aux Arènes -
57003 METZ CEDEX

Ces polices en ligne garantissent l'ensemble des biens mobiliers et immobiliers (en propriété ou en location), les risques locatifs, les recours des voisins et des tiers contre notamment les événements suivants :

Incendie – Explosions – Foudre – Bris de machines – Dommages électriques – Fumées – Dégâts des eaux – Tempêtes – Grêle (Dommages de grêle exclus sur le matériel roulant) – Accumulation de la neige sur les toitures – Vandalisme – Emeutes – Mouvements populaires – Malveillance – Chocs de véhicules terrestres – Chutes d'aéronefs et d'engins spatiaux – Vol – Evénements naturels – Catastrophes naturelles en France – Actes de terrorisme en France

et ce, aux clauses et conditions des contrats cités en référence ci-dessus.

La présente attestation est valable du **1er janvier 2015** jusqu'au **31 décembre 2015**, sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

CETTE ATTESTATION CONSTITUE UNE PRESOMPTION D'ASSURANCE ET NE SAURAIT ENGAGER L'ASSUREUR AU DELA DES LIMITES DU CONTRAT AUQUEL ELLE SE REFERE.



Fait à Puteaux, le 29 décembre 2014

Ressourcer le monde

Document à usage externe

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

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