



2012 RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

Saint André les Alpes : Service de l'eau potable

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

Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005.



 **VEOLIA**
EAU

2012



SYNTHESE DU RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

SERVICE DE L'EAU - COMMUNES DESSERVIES : SAINT ANDRE LES ALPES



LES CHIFFRES DU SERVICE

944	729	3	2	24,3	100,0	65,4	166
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)

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

- Baisse des pertes du réseau (-3%)
- Réparation de 8 fuites sur canalisation et 3 fuites sur branchement.

TRAVAUX A PREVOIR A COURT OU MOYEN TERME

- Un devis à été transmis à la collectivité au sujet de l'urgence de la reprise du génie civil dur lme site de captage des Iscles.
- Un plan de renouvellement des canalisations entre le captage des Iscles et le réservoir de Saint Jean doit être étudié.

TRAVAUX D'AMELIORATION A PROGRAMMER

- ✓ Prévoir sur le puits des Iscles l'installation d'un platelage.
- ✓ Sur tous les réservoirs le renouvellement des échelles intérieures est à prévoir.
- ✓ La mise en place de la sectorisation serait un atout dans le cadre de l'amélioration du réseau et du rendement.

Indicateurs du service

LES VOLUMES		PRODUCTEUR	VALEUR
	Volume prélevé	Délégataire	224 244m3
	Volume produit (C)	Délégataire	224 244 m3
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	224 244 m3
	Volume de service du réseau	Délégataire	43 652 m3
L'ACTIVITE CLIENTELE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de communes	Délégataire	1
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	944
	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	729
	Abonnés domestiques	Délégataire	729
	Abonnés non domestiques	Délégataire	0
	Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	0
	Volume vendu	Délégataire	103 262 m3
	Volume vendu aux Abonnés domestiques	Délégataire	103 262 m3
	Volume vendu aux Abonnés non domestiques	Délégataire	0 m3
	Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B)	Délégataire	0 m3
	Consommation moyenne	Délégataire	166 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	74 m3/abo/an
QUALITE DU SERVICE A L'USAGER		PRODUCTEUR	VALEUR
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologique	ARS (1)	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	1,37 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	1,37 u/1000 abonnés
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	1,54 %
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0 €
PRIX DU SERVICE DE L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	1,87 €/m3

GESTION PATRIMONIALE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre d'installations de production	Délégataire	3
	Capacité totale de production	Délégataire	2 554 m3/j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	2
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	550 m3
	Longueur de réseau	Délégataire	24 km
	Longueur de canalisation de distribution	Collectivité (2)	15 km
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	60
	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0 %
	Nombre de branchements	Délégataire	359
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	83
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	0
	Nombre de compteurs	Délégataire	698
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	26
PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	20 %
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	11
	Volume consommé autorisé 365 jours (A)	Délégataire	146 552 m3
	Indice linéaire de consommation	Délégataire	19,00 m3/j/km
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D)	Délégataire	65,4 %
	Rendement de réseau sur période synchrone	Délégataire	69,6 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	29,70 m3/jour/km
	Indice linéaire des volumes non comptés synchrone	Délégataire	27,00 m3/jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	14,55 m3/jour/km
	Indice linéaire de pertes en réseau synchrone	Délégataire	11,97 m3/jour/km
	Energie relevée consommée	Délégataire	130 012 kWh
SATISFACTION DES USAGERS ET ACCES A L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
	Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	79,00
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non
	Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Non
CERTIFICATION		PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	0 unité(s)
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	Non
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui

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

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

Une organisation tournée vers les Clients

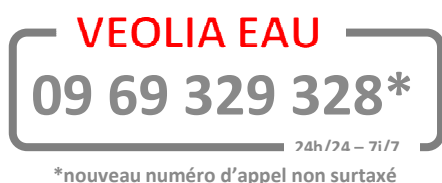


Votre lieu d'accueil

Centre Nice
Camin René Pietruschi
06109 Nice Cedex 2
Tel : 09 69 329 328



Toutes vos démarches sans vous déplacer



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

***Vous pouvez nous contacter ou bien accéder à tous vos services, sur votre
agence en ligne :***

www.eau-services.com

Vos urgences 7 jours sur 7, 24h sur 24

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

Un seul numéro : 09 69 329 328

SOMMAIRE

1. L'ESSENTIEL	9
1.1. Le contrat	10
1.2. Chiffres clés et faits marquants	11
2. LA QUALITE DU SERVICE	15
2.1. Les moyens mobilisés	16
2.2. Le patrimoine du service	23
2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle	34
2.4. La qualité de l'eau produite & distribuée	45
2.5. Les services aux clients	48
3. LA VALORISATION DES RESSOURCES	51
3.1. La protection des Ressources en eau	52
3.2. L'énergie	53
3.3. La valorisation des déchets liés au service	54
4. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	55
4.1. Le prix du service public de l'eau	56
4.2. L'accès aux services essentiels	58
4.3. La formation et la sécurité des personnes	59
4.4. Les relations avec les parties prenantes	63
4.5. Synthèse sur Service-Valorisation-Responsabilité	69
5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	73
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	74
5.2. Le patrimoine du service	77
5.3. Les investissements et le renouvellement	78
6. ANNEXES	79
6.1. descriptif technique du réseau et des installations	81
6.2. Contrôle réglementaire de la qualité de l'eau	82
6.3. La facture 120 M ³	85
6.4. Annexes financières	86
6.5. Les nouveaux textes réglementaires	102
6.6. Glossaire	107
6.7. Autres annexes	113



1.

L'ESSENTIEL



1.1. Le contrat

- **Délégataire :** VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
- **Périmètre du service :** SAINT ANDRE LES ALPES
- **Nature du contrat :** Affermage
- **Prestations du contrat :** Compteurs eau froide, Distribution, Elévation, Gestion clientèle, Production, Branchements

Dans le cadre de ce contrat, le délégataire a en charge les prestations suivantes :

- La production comprenant l'exhaure et le traitement de l'eau ;
- L'élévation de l'eau jusqu'aux différents sites de stockage ;
- La distribution de l'eau jusqu'aux compteurs des clients ;
- Le renouvellement des équipements électromécaniques, des conduites de distribution, des branchements et de compteurs ;
- Le service à la clientèle comprenant la souscription des abonnements, la relève des compteurs, l'information des consommateurs, l'émission et le recouvrement des factures.

→ **Durée du contrat**

Date de début : 05/04/2003

Date de fin : 04/04/2015

→ **Liste des avenants**

Depuis l'origine du contrat, aucun avenant n'a été signé

1.2. Chiffres clés et faits marquants

CHIFFRES CLES

944 habitants desservis¹

729 abonnés

359 branchements

3 unités de production d'eau potable d'une capacité totale de 2 554 m³ par jour

2 réservoirs d'une capacité totale de stockage de 550 m³

15 km de canalisations de distribution

FAITS MARQUANTS

Service

Réparations fuites

Au niveau de l'exploitation, l'année a été marquée par la réparation de 8 fuites sur canalisation et 3 fuites sur branchement. Ces actions ont notamment permis de participer à l'amélioration du rendement de distribution. sur les réseaux d'eau potable et brute de la commune de Saint André les Alpes.

Usine de production

Au niveau des usines, l'année a été marquée par le renouvellement partiel d'une carte de télétransmission Perax à l'usine des Iscle.

Enfin en 2012 nous avons poursuivi les démarches suivantes :

● Amélioration du rendement de réseau

Un effort a porté sur la mise en place de campagnes de recherches de fuites :

- Amélioration du rendement de réseau de 0,5 %
- Amélioration de l'ILP de 3 %.

Les actions ont permis de contribuer à l'augmentation du rendement du réseau de distribution en 2012.

● Qualité de l'eau et santé publique

Une surveillance complémentaire a été réalisée par le délégataire comme chaque année (27 analyses supplémentaires) en complément de celle effectuée par l'agence régionale de la santé.

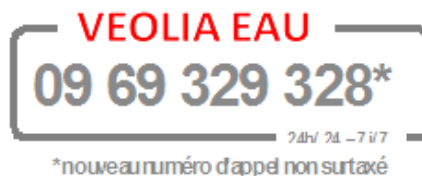
En 2012, 100 % des analyses microbiologiques et physico-chimiques se sont révélées conformes.

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

● Service aux clients

VEOLIA EAU a continué le développement des nouveaux outils de communication tels que :

- Agence en ligne internet.
- Appli Smartphone.
- Paiement des factures a distance.



Valorisation

● La valorisation des déchets :

L'année 2012 a été marquée par la mise en place d'une politique comme en 2011 de valorisation des déchets que ce soit dans le cadre de la production usine mais aussi dans le cadre des travaux (gestion des déblais/remblais).

● Le tri des déchets :

Toujours dans un objectif de préservation de l'environnement, VEOLIA EAU s'efforce de trier et recycler au maximum les déchets administratifs et d'exploitations de ses usines de production. On peut ainsi noter que :

- Les déchets métalliques sont récupérés avant d'être acheminés chez le ferrailleur pour recyclage;
- Les bidons souillés par des produits spécifiques sont récupérés, pour recyclage, par la société grasseuse Oredui.

Responsabilité

● Les objectifs de Responsabilité sont les suivants :

- Comptabiliser les émissions globales de gaz à effet de serre des exploitations gérées par Veolia Eau
- Comptabiliser pour accroître le nombre de sites ayant réalisés un diagnostic ou mis en place un plan d'actions pour restaurer la biodiversité locale
- Atteindre le taux de 90% des activités pertinentes de Veolia Eau couvertes par un Système de Management Environnemental

De ce fait, grâce à son savoir-faire et sa gamme de technologies, Veolia Eau accompagne aujourd'hui des collectivités et entreprises industrielles du monde entier dans la réduction de leur empreinte carbone. Atteindre la neutralité carbone est chose possible en matière de traitement des eaux usées notamment.

● L'accès aux services essentiels :

L'accès à l'eau potable est un droit fondamental qui repose sur le service public de l'eau.

Pour cela, VEOLIA EAU participe à l'établissement de plusieurs actions comme par exemple, les abandons de créance en faveur des foyers en difficultés.

● La formation, la sécurité :

Soucieux du bien-être et de la santé de ses employés, VEOLIA EAU met en place des actions pour la prévention et la sécurité au travail ainsi que des actions de formation des salariés : « minutes sécurité , audits sécurité ». Cette année a porté notamment sur le port des équipement de protection individuel (EPI).



Campagne sur le port des EPI.

- **L'insertion des personnes handicapées :**

VEOLIA EAU favorise l'accès au travail des personnes handicapées au travers de diverses sous-traitances à des ESAT (Etablissement et Service d'Aide par le Travail) locaux.



- **L'information des consommateurs :**

Des outils de communication sont effectifs dans nos différents centres comme le Petit Journal de l'Eau ou le site internet –www.eau-services.com offrant un accès à un espace personnalisé permettant la consultation des factures, des informations sur l'eau du robinet du consommateur, tel que sa provenance, ses traitements et sa qualité. Une malle pédagogique est également disponible pour les écoles. VEOLIA EAU participe également à des actions de sensibilisation pour les consommateurs (scolaires, conseils de quartier, grand public...)

- **Veille réglementaire :**

VEOLIA EAU évalue régulièrement la conformité de ses activités par rapport à la réglementation environnementale en vigueur (outil diagnostic réglementaire)



2.

**LA QUALITE
DU SERVICE**

2.1. Les moyens mobilisés

LE SERVICE

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

→ *Les fonctions support : des services experts*

Chaque Direction régionale de Veolia Eau dispose de services experts dans les domaines de :

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

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

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

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

Trois filières métiers ont été créées :

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

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

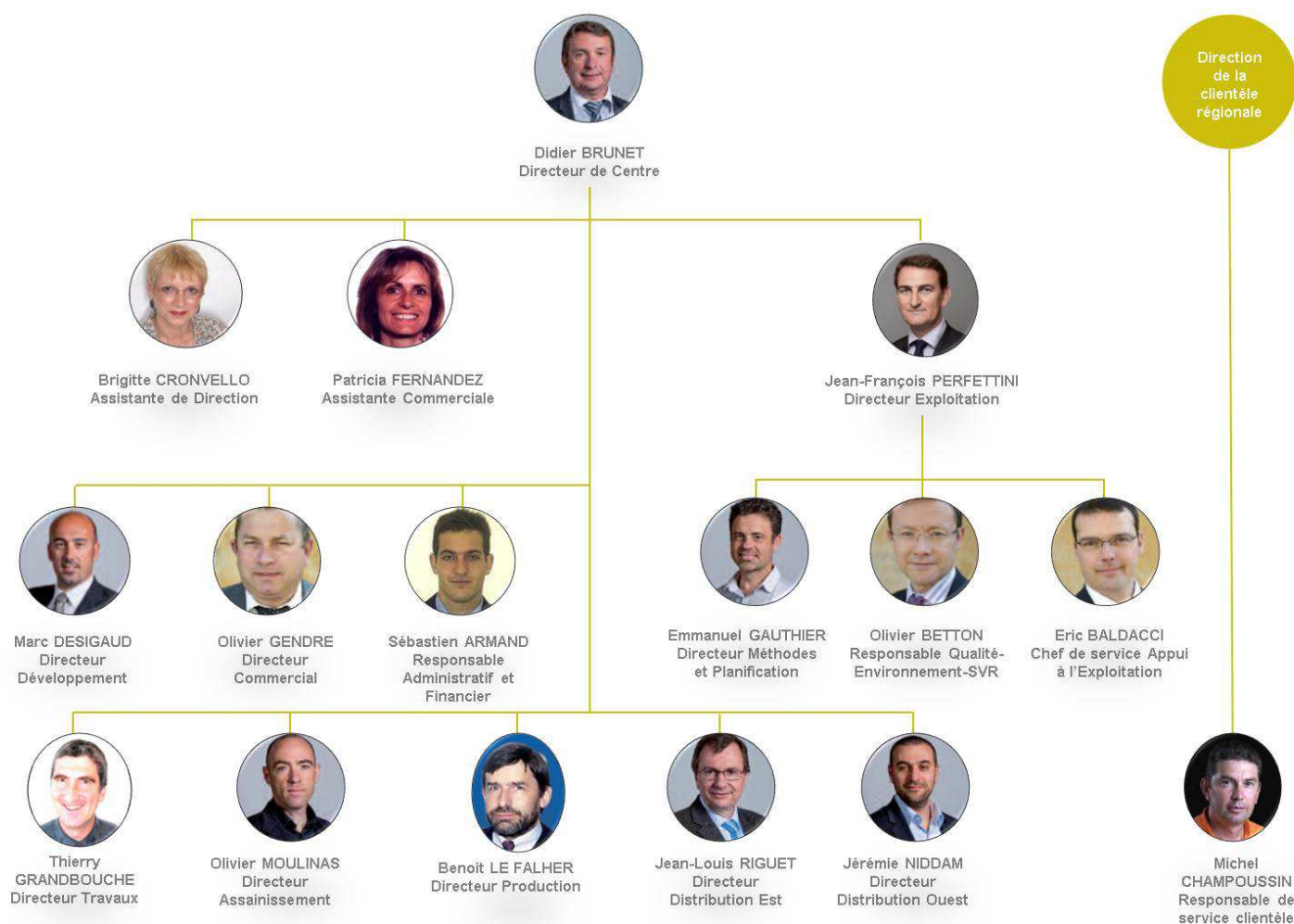


OLIVIER GENDRE
Centre Alpes-Maritimes
Bureaux de Saint Laurent du Var
1056 Chemin Fahnestock
Quartier Montaleigne
06700 SAINT LAURENT DU VAR

Nos Moyens Techniques Mutualisés

Dans le cadre d'un engagement permanent au service des Collectivités locales et des Consommateurs, l'exigence quotidienne de Veolia Eau est de délivrer un service de qualité irréprochable, de comprendre les besoins de ses Clients et d'apporter un soin extrême à répondre à leurs demandes. A cette fin, le capital d'expériences de Veolia Eau, le savoir-faire, les compétences et le dévouement de ses collaborateurs, sont mis à disposition de ses Clients.

La direction du Centre Alpes Maritimes de Veolia Eau est basée à Nice, Camin René Pietruschi, et pilote l'activité sur l'ensemble du territoire des Alpes Maritimes au travers d'implantations locales d'est en Ouest à Menton, Villefranche, Nice, St Laurent du Var, Antibes- Sophia Antipolis, Mandelieu. Cette organisation décentralisée de Veolia Eau, ses moyens d'expertise et d'intervention, lui permettent de servir ses clients dans les meilleures conditions, de favoriser le développement d'initiatives locales pour proposer des solutions sur mesure, d'être partout disponibles pour faire face aux situations courantes comme aux crises liées à des événements exceptionnels.



Nos Services Centraux

Implantée à Nice, la Direction Régionale héberge les services centraux de Veolia Eau et assume le suivi général de l'activité. Garante de l'exécution des contrats, elle détermine les orientations qui permettent à la fois de renforcer la compétitivité de l'entreprise et d'améliorer la qualité du service, afin de mieux répondre aux attentes des clients et de poursuivre son développement.

La Direction Régionale est en relation constante avec les Centres pour s'assurer de l'adéquation des moyens humains et techniques nécessaires à la bonne exploitation des services d'eau et/ou d'assainissement qui lui sont confiés.

Nos Chiffres clés

Le Centre Alpes Maritimes est l'un des centres les plus importants de Veolia Eau en France comme en attestent les chiffres ci-dessous :

- ⇒ Personnel du centre : **400 collaborateurs environ**
- ⇒ Nombre de contrats DSP collectivités : **40 contrats**
- ⇒ Nombre de contrats de prestation : **115 contrats**
- ⇒ Nombre de communes desservies : **75 communes**

- ⇒ L'eau potable
 - Population permanente desservie : **environ 780 000 habitants**
 - Millions de m3 produits annuellement : **90 millions**
 - Nombre de point de production : **49 points**
 - Nombre de Km de réseau : **3 400 Km**

- ⇒ La dépollution des eaux usées
 - Nombre d'habitants raccordés : **environ 420 000 habitants**
 - Millions de m3 assainies annuellement : **20**
 - Nombre de stations d'épuration : **11**
 - Nombre de Km de réseaux eaux usées : **420 Km**

Nos Moyens Techniques

Nos équipes disposent de tout le matériel nécessaire à l'entretien courant des installations ainsi qu'à l'exécution de certaines opérations spécifiques :

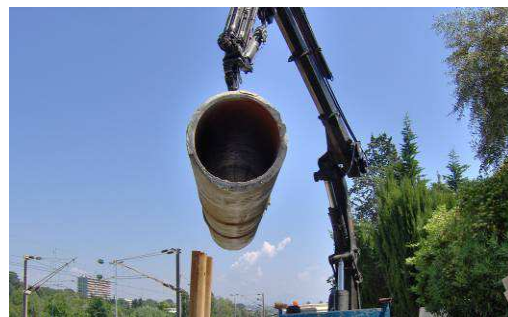
- Matériel de chantier nécessaire à l'entretien des réseaux d'eau potable et d'assainissement (camion, tractopelle, compresseur, matériel de signalisation, outillage divers,...),
- Matériel spécifique à l'exploitation des réseaux d'eau potable et d'assainissement (matériel d'inspection télévisée,...) ainsi que tout le matériel électrique nécessaire à nos agents du service Usines.

Nos équipes utilisent également du matériel de sécurité :

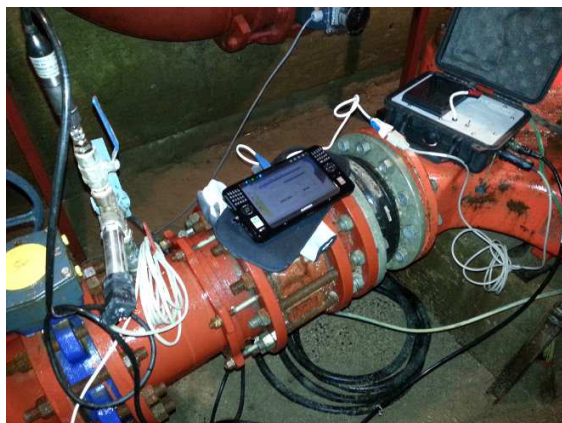
- matériel d'intervention en atmosphère confinée
- détecteurs de gaz toxiques
- potences et harnais
- stop-chutes
- tripode
- équipements de protection individuelle
- équipements de protection collective.



La modernité de ces équipements nous garantit d'assurer un service fiable et sûr.



De plus, nous pouvons assurer l'inspection par caméra ainsi qu'une expertise des réseaux avec l'utilisation d'équipements spécialisés.

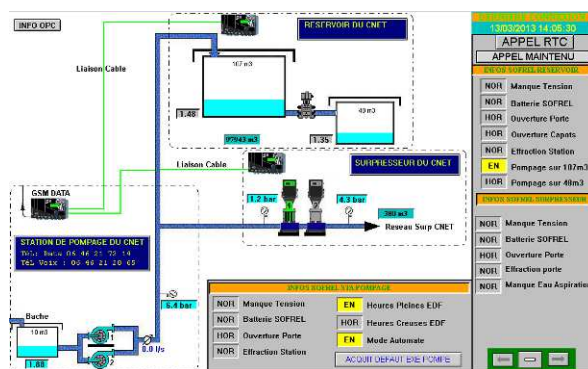


Nos Moyens en systèmes radio et informatique

Un poste de quart gère l'ensemble des 330 sites surveillés, usine de production d'eau potable, réservoir d'eau, réseau, et usine de traitement d'eaux usées. Ces sites sont équipés de télégestions, téléalarmes et télémaintenance et sont surveillés 24h/24h et 7j/7j.



Amoire d'automate, usine de Super Rimiez



Synoptique, logiciel de supervision

Ce poste central PC vue utilise différents réseaux permettant la communication et le reporting des données avec les détecteurs, les alarmes et les automates qui sont dans les usines.

Les différentes types de liaisons utilisées sont :

- Liaison réseau téléphonique commutée et liaison GSM avec communication Horodatée
- Liaison ADSL VPN light ou express
- Liaisons satellite VPN
- Liaison GSM en communication de secours



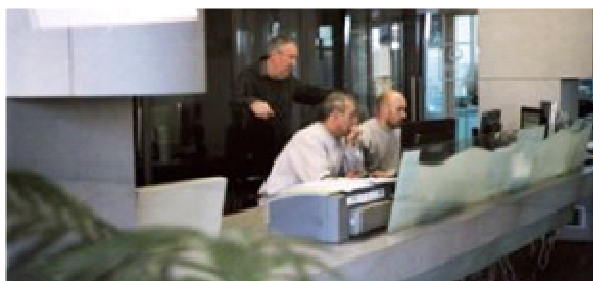
Parabole pour une liaison satellite avec la supervision

Cela permet une détection des anomalies en temps réel et donc d'optimiser la réaction des équipes par exemple lors d'une fuite importante sur le réseau. Plus de 250 ordres par jour sont effectués sur les installations via le poste de quart.

L'agent de quart peut également faire appel si nécessaire à des équipes d'intervention sur site en cas de défaillance important sur les ouvrages.

Plusieurs équipes d'astreintes réparties dans la région sont disponibles 24h/24h et 7j/7j.

Ce système de télésurveillance permet une surveillance complète de la qualité de l'eau, le niveau des réservoirs ainsi que le fonctionnement général du réseau de distribution. Cette surveillance permet de détecter les intrusions sur les sites, gérer l'éclairage des usines dans un souci d'économie.



Poste de quart, usine de Super Rimiez

Nos techniciens utilisent également des PDA (Personnel Digital Assistant) permettant une transmission des données relatives aux interventions « clients » ou « réseaux » en temps réel avec notre Centre Service Clients. Nos bureaux sont équipés de stations de travail permettant la mise à jour et la consultation en temps réel des réseaux d'eau et d'assainissement au moyen du logiciel de SIG (système d'information géographique) GIRIS. Des tablettes informatiques à disposition de l'encadrement permettent également une consultation sur le terrain de ces mêmes données.



Notre Implantation Locale

L'Agence Var Mer, ses bureaux et son magasin, est située chemin Faneshtock à Saint Laurent du Var. Elle gère le périmètre de la Rive Droite du Var et de l'Arrière Pays avec un effectif de 81 personnes.

Elle abrite les services suivants :

- Le service production ;
- Le service distribution (réseau, travaux et magasin) ;
- Le service assainissement – montage.



Agence Var Mer ses bureaux et son magasin

L'organisation de l'astreinte

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

Vos urgences 7 jours sur 7, 24 heures sur 24

Pour toute fuite, rupture de canalisation, etc. Nous intervenons jour et nuit.

Contactez-nous au numéro suivant :



*nouveau numéro d'appel non surtaxé

Pour toutes les questions relatives aux abonnements vous pouvez nous contacter :

- Par téléphone du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h
- Via **le site internet client** www.eau-services.com

2.2. Le patrimoine du service

L'INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE

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

- 3 installations de production d'une capacité totale de 2 554 m³ par jour ;
- 1 surpresseur d'eau aux Robines ;
- 2 réservoirs d'une capacité totale de stockage de 550m³ ;
- 24 kilomètres de canalisations et de branchements.

→ Les installations

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Qualification
UP - Robines	86	Bien de retour
UP - Saint Jean du Desert	18	Bien de retour
U.P. ISCLES	2 450	Bien de retour
Capacité totale de Production	2 554	

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)	Qualification
Surp. ROBINES	6	

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)	Qualification
RES. ROBINES	50	Bien de retour
RES. SAINT JEAN DU DESERT	500	Bien de retour
Capacité totale des réservoirs	550	

Une description des installations de production est disponible en annexe 6.1 Description technique du réseau et des installations.

→ Les réseaux de distribution

Canalisations		Qualification
Longueur d'adduction (ml)	3 176	Bien de retour
Longueur de canalisations de distribution (ml)	14 586	Bien de retour

💧 **Détail par diamètre :**

	Canalisation d'adduction (ml)	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
Longueur totale tous diamètres (ml)	3 176	14 586	17 762
Diamètre 30 (mm)		41	41
Diamètre 40 (mm)	62	293	354
Diamètre 50 (mm)	15	31	46
Diamètre 60 (mm)	38	2 301	2 339
Diamètre 75 (mm)		1 224	1 224
Diamètre 80 (mm)	333	1 313	1 645
Diamètre 90 (mm)	375		375
Diamètre 100 (mm)	978	3 377	4 355
Diamètre 110 (mm)		3 039	3 039
Diamètre 125 (mm)		132	132
Diamètre 150 (mm)		1 521	1 521
Diamètre 200 (mm)	1 376	369	1 745
Diamètre 250 (mm)		636	636
Diamètre indéterminé (mm)		310	310

Le détail des canalisations : diamètre, année, matériaux est présenté en annexe.

→ **Les branchements en domaine public**

Branchements		Qualification
Nombre de branchements	359	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	6 491	Bien de retour

→ **Les compteurs**

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la société	698	Bien de reprise

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

→ **Les équipements du réseau**

Equipements de réseau		Qualification
Nombre d'appareils publics (*)	26	Bien de retour
dont poteaux d'incendie	21	Bien de retour
dont bornes fontaine	5	Bien de retour
Nombre d'accessoires hydrauliques	87	Bien de retour

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

Les nombres d'appareils publics proviennent de notre système d'information GIRIS.
Le détail des équipements réseau est présenté en annexe.

LA GESTION PATRIMONIALE

Branchements, réseaux, postes de relèvement, usines de dépollution, installations de traitement des boues, bâtiments... constituent un patrimoine physique et financier considérable pour la Collectivité.

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

Grâce à des outils de connaissance du patrimoine et à son système d'information géographique, VEOLIA Eau met à jour l'intégralité des données patrimoniales du service. L'analyse de ces données permet à VEOLIA Eau d'apporter à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état.

Grâce à ses outils d'analyse historique des données patrimoniales, VEOLIA Eau est à même de procéder au bon moment aux arbitrages entre réparation et renouvellement, et de proposer à la Collectivité, pour les opérations à sa charge, les éléments justifiant les priorités en matière de travaux d'investissement et de renouvellement.

→ *Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux et synthèse des opérations réalisées*

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

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

La variation observée entre 2010 et 2011 est due à la mise à jour de notre système d'informations géographique.

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

Sur votre périmètre les points attribués figurent en bleu.

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

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

- ❖ **10 : informations structurelles complètes sur chaque tronçon (diamètre, matériau) ;**
- ❖ 10 : connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations ;
- ❖ **10 : localisation et description des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, compteurs de sectorisation...) et des servitudes ;**
- ❖ **10 : localisation des branchements sur la base du plan cadastral ;**

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

❖ **10 : localisation et identification des interventions (réparations, purges, travaux de renouvellement) ;**

❖ 10 : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des branchements ;

❖ 10 : existence d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) ;

❖ 10 : mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations.

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

→ **Taux moyen de renouvellement des réseaux**

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

	2008	2009	2010	2011	2012
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	0,00	0,02	0,02	-	-
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	14 586	14 586	14 586	14 586	14 586
Longueur renouvelée totale (ml)	-	15	0	0	0

→ **Insuffisances et propositions d'amélioration**

VEOLIA EAU attire votre attention sur les éléments suivants :

Installations de production et réservoirs :

Concernant les usines :

- il est urgent de reprendre le génie civil du Captage des Iscles (devis transmis à la collectivité).

Concernant la sécurité :

- prévoir l'installation d'un platelage au puits des Iscles ;
- prévoir le renouvellement des échelles intérieures des réservoirs.

Canalisations et réseau:

- il est urgent de prévoir la mise en place d'un plan annuel de renouvellement de la conduite de refoulement entre le captage des Iscles et le Réservoir de St Jean ;
- prévoir la mise en place d'une protection cathodique sur cette conduite ;
- il est à prévoir la mise en place de compteur de sectorisation permettrait de mieux appréhender le rendement de réseau et de faciliter la recherche de fuite afin de minimiser les pertes ;
- Il est à prévoir le rapatriement des informations des compteurs d'adduction sur la supervision pour un meilleur suivi.

L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

VEOLIA Eau met en œuvre deux types d'interventions :

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

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

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

Les travaux d'entretien et de réparations courantes comprennent toutes les opérations permettant d'assurer le maintien en état de fonctionnement des installations jusqu'au moment où leur vétusté ou une défaillance rend nécessaires des travaux de renouvellement ou de grosses réparations.

Ils comprennent toutes les opérations de nettoyage permettant de garantir l'hygiène et la propreté des installations et de leurs abords.

Les opérations d'entretien ont également pour objet:

- de maintenir aux bâtiments un aspect visuel extérieur satisfaisant;
- d'éliminer tous les déchets produits par le fonctionnement du service délégué;
- d'éviter les risques de nuisances pour le voisinage et d'atteinte à l'environnement qui peuvent résulter du fonctionnement des installations.

→ *Installations*

Gamme de maintenance des usines :

- Tous les mois :

- nettoyage complet de la station de pompage ;
- maintenance préventive des organes hydrauliques dans les réservoirs et la station.

- Tous les six mois :

- contrôle de l'intensité par phase du surpresseur eau chlorée ;
- resserrage des bornes des équipements électriques.

- Tous les ans :

- entretien du surpresseur eau chlorée ;
- remplacement des joints des chloromètres, débitmètres et hydro injecteurs ;
- visite APAVE électrique.

Nous avons également procédé aux opérations d'entretien suivantes :

- Vérification de l'ensemble des installations électriques comprenant : resserrage, nettoyage, dépoussiérage, remplacement éventuel des contacts, relais, fusibles dans les armoires électriques,

mesures d'isolement et contrôle des phases des moteurs de pompes. Contrôle réglementaire annuel et traitement des anomalies éventuelles.

- Vérification de l'ensemble des installations de traitement : démontage des systèmes d'injection de chlore pour remplacement des pièces détachées et des joints d'étanchéité, tests des alarmes et des équipements, maîtrise de la métrologie des analyseurs en continu.

- Vérification des matériels de sécurité en place dont les masques et cartouche chlore, les extincteurs, les équipements de pression, les potences, les monorails et autres appareils de levage.

- Travaux de petit entretien : remplacement des protections, composants et autres petits matériels défectueux, remplacement des bouteilles de chlore, rembourrage, resserrage des presse-étoupes, remplacement tresses sur pompes, graissage des roulements de moteurs, graissage des gonds de portes, trappes et capots, nettoyage courant des locaux, réfection localisée de peintures.

- Contrôle des boucles de courant des niveaux des réservoirs (2 fois par an).

Afin de maintenir la qualité bactériologique de l'eau distribuée, les réservoirs et les cuves de stockage d'eau potable sont **nettoyés et désinfectés au minimum une fois par an**. Chaque année, un programme de nettoyage est défini en fonction des contraintes de distribution sur la commune (clients prioritaires et sensibles, fréquentation estivale).

Nom du réservoir	Date de nettoyage
RES. ROBINES	14/06/2012
RES. SAINT JEAN DU DESERT	15/06/2012

→ Réseaux et branchements

Nos services ont procédé aux opérations d'entretien suivantes :

- Vérification de l'ensemble des installations hydrauliques comprenant : manoeuvre des vannes d'isolement, vérification des clapets de pied sur aspiration et anti-retour sur refoulement, et fonctionnement des purges sur les aspirations.

- Opérations de maintenance et de vérification annuelles :

- maintenance des appareils de régulation ;
- contrôle des poteaux incendie ;
- avant les grands froids, ouverture des purges permanentes en fin de réseau pour éviter le gel.

→ bilan des fuites réparées

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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
--	------	------	------	------	------	-------

Nombre de fuites sur canalisations	2	1	9	9	8	-88,9%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,6	0,6	0,5	-83,3%
Nombre de fuites sur branchement	0	1	2	2	3	0.0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,0	0,3	0,6	0,6	0,9	0.0%
Nombre de fuites sur autre support	0	0	0	0	0	0.0%
Nombre de fuites réparées	2	2	11	11	11	-90,9%

Campagnes de recherche de fuites

La loi « Grenelle II » (n°2010-788) du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement, impose aux services publics de distribution d'eau, dont le taux de perte en eau du réseau est supérieur au taux fixé par décret, de mettre en œuvre un plan d'actions de lutte contre ces fuites.

C'est dans cette optique, que les exploitants engagent une politique active de recherche des fuites au quotidien. Cet engagement ne se limite pas seulement à la recherche des fuites, mais également à un souci permanent de préservation des ressources en eau, de suivi des volumes transitant dans les réseaux et de réalisation d'économies.

Sur les réseaux ruraux, une fuite non détectée, peut avoir un impact important sur le rendement. Compte tenu d'un indice linéaire de consommation bien plus important pour les réseaux urbains, les rendements de réseaux sont usuellement meilleurs et moins sujets à de brusque variation. Cela ne veut pas dire pour autant que les volumes de pertes soient faibles et qu'ils ne méritent pas d'être diminués.

La prélocalisation :

Le système de pré-localisation mobile a été mis en place afin de cibler plus précisément les fuites..

Cette démarche consiste à la mise en pose de capteurs de bruits autonomes sur le réseau. Ces capteurs enregistrent le bruit propagé par le réseau sur un créneau horaire fixé par l'opérateur. Une fuite générera un bruit résiduel continu.

Les enregistrements s'effectuent la nuit, lorsque les bruits parasites liés à la circulation routière ou à une forte consommation d'eau sont quasi nuls.

La relève des informations enregistrées par le pré-localisateur s'effectue par GSM.

Cette année quatre campagne de recherche de fuite ont été effectuées. Elles ont permis de détecter quatre fuites sur le réseau de la commune de Saint André les Alpes.

LE RENOUVELLEMENT DU PATRIMOINE

Le renouvellement des installations techniques du service est un aspect important de l'exploitation d'un service d'eau ou d'assainissement : il conditionne l'avenir de court et long termes du service et, sur un cycle de vie complet des installations, pèse de l'ordre de 1/5ème dans ses coûts. A court terme, les actions d'exploitation permettent de maintenir ou d'améliorer la performance technique des installations. A long terme, elles deviennent insuffisantes pour compenser leur vieillissement, et il faut envisager leur remplacement, en cohérence avec les niveaux de service fixés par la collectivité.

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

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

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

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

- ◆ Sur les réseaux d'eau potable, des outils d'estimation du risque de défaillance de chaque canalisation (MOSARE) et de programmation des chantiers, mais également d'optimisation à plus long terme des actions « renouvellement » et « entretien » permettant de compenser la perte de performance du réseau due à son vieillissement (VISION).
- ◆ Sur les réseaux d'assainissement, la performance « technique » d'une canalisation peut être évaluée à partir de l'analyse de nombreuses informations, et notamment du résultat de son inspection (en particulier l'inspection télévisée – ITV). L'outil OctaVE consolide les données patrimoniales et d'exploitation et évalue les risques liés aux défauts de performance des réseaux d'assainissement pour programmer les investigations et les travaux de renouvellement.

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

→ Installations

Les travaux réalisés par le délégataire figurent dans le tableau ci-dessous :

Lieu ou ouvrage	Description
Usine de production des ISCLES	Renouvellement partiel d'une carte de télétransmission de Perax

→ Réseaux

Aucune opération de renouvellement n'a été réalisée sur le réseau en 2012.

→ Branchements

Renouvellement des branchements plomb	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de branchements	354	354	359	359	359	0,0%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	83	83	83	83	83	0,0%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	23%	23%	23%	23%	23%	0,0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	0	0	0	0	0%
<i>% de branchements plomb supprimés</i>	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0%

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

(**) par le Délégataire et par la Collectivité

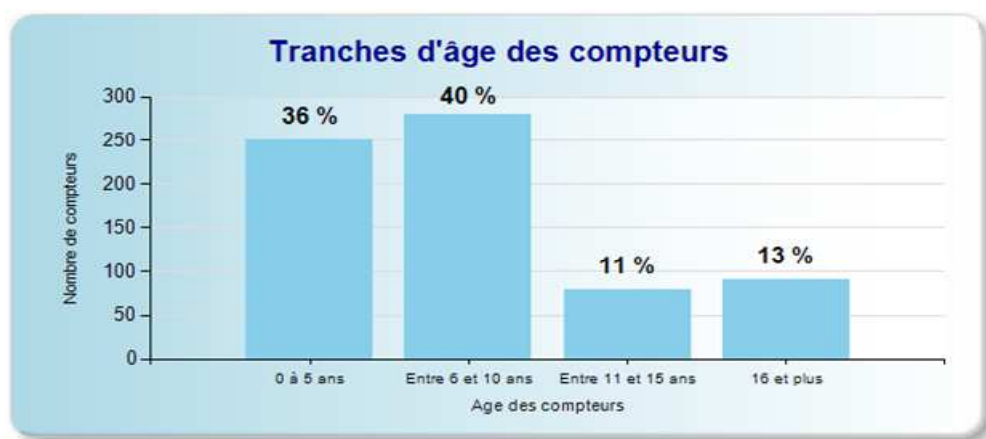
Aucun branchement n'a été renouvelé en 2012.

→ Compteurs

Renouvellement des compteurs	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de compteurs	658	674	686	701	698	-0,4%
Nombre de compteurs remplacés		27	8	85	26	-69,4%
Taux de compteurs remplacés		4,0	1,2	12,1	3,7	-69,4%

Le détail du parc compteurs par diamètre et par année de fabrication est fourni dans la pyramide compteurs établie au 01/01/2012 :

Annee fabrication	Commune	Diamètres						Total
		12 mm	15 mm	20 mm	30 mm	40 mm	65 mm	
1974			1					1
1975		2	1					3
1976			1	1				2
1978			2					2
1979			5					5
1981			3					3
1984			1					1
1985			1					1
1986			6		1			7
1987					1			1
1988			3					3
1989			3					3
1991			6					6
1992			3					3
1993			15					15
1994			14					14
1995			1	2				3
1996			17					17
1997			19	2				21
1998			11					11
1999			19				1	20
2000			16	1				17
2001			9					9
2002			20				1	21
2003			36					36
2004			151	21	2			174
2005			10				1	11
2006			38					38
2007			37					37
2008			52		1			53
2009			24		1			25
2010			66	2		1		69
2011			66					66
Total		2	657	29	6	1	3	698



LES TRAVAUX NEUFS REALISES

Les travaux de premier établissement contribuent à adapter le patrimoine aux évolutions du service.

La présente rubrique décrit les travaux neufs réalisés dans l'exercice par le délégataire et ceux, le cas échéant, réalisés par la Collectivité et mis à disposition du délégataire. La présentation financière concernant la première catégorie est fournie dans le Chapitre 5 : Rapport financier du service.

→ *Installations*

Nous n'avons pas réalisé d'opération de renouvellement sur les installations en 2012.

→ *Réseaux, branchements et compteurs*

Canalisations	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	24,2	24,2	24,3	24,3	24,3	0,0%
Longueur d'adduction (ml)	3 176	3 176	3 176	3 176	3 176	0,0%
Longueur de distribution (ml)	21 061	21 061	21 077	21 077	21 077	0,0%
<i>dont canalisations</i>	14 586	14 586	14 586	14 586	14 586	0,0%
<i>dont branchements</i>	6 475	6 475	6 491	6 491	6 491	0,0%
Equipements	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'appareils publics (*)	26	26	26	26	26	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	21	21	21	21	21	0,0%
<i>dont bouches de lavage</i>	0	0	0	0	0	0,0%
<i>dont bornes fontaine</i>	5	5	5	5	5	0,0%
Branchements	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de branchements	354	354	359	359	359	0,0%
Compteurs	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de compteurs	658	674	686	701	698	-0,4%

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

Aucune opération d'extension ou de pose de nouveau matériel n'a été réalisée sur le réseau de Saint André les Alpes en 2012.

2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle

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

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

INDICATEURS REGLEMENTAIRES (ARRETE DU 2 MAI 2007 – ANNEXE II)			
	QUALITE DE SERVICE A L'USAGER	PRODUCTEUR	VALEUR
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0%
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0%
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	1,37 (u/1000 abonnés)
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements	Délégataire	100,00%
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	1,37 (u/1000 abonnés)
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	1,54%
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0 €
	GESTION FINANCIERE ET PATRIMONIALE	PRODUCTEUR	VALEUR
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	60 %
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,0%
	PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	65,4%
	Rendement du réseau de distribution sur période synchrone	Délégataire	69,6 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	29,70 (m3/jour/km)
	Indice linéaire des volumes non comptés synchrone	Délégataire	27,00 (m3/jour/km)
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	14,55 (m3/jour/km)
	Indice linéaire de pertes en réseau synchrone	Délégataire	11,97 (m3/jour/km)
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	20%
INDICATEURS COMPLEMENTAIRES VEOLIA			
	SATISFACTION DES USAGERS ET ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non
	Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Non
	CERTIFICATION	PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	0 unité(s)
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	Non
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui

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

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

LA CERTIFICATION DU SERVICE

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

Les activités de VEOLIA Eau en France sont certifiées ISO 14001² à hauteur de 60%.

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

afaq
AFNOR CERTIFICATION

N° 1995/4415.13

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

VEOLIA EAU Sud-Est

pour les activités suivantes :
for the following activities:

**PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE.
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES.
ACCUEIL ET SERVICE AUX CLIENTS.
EXPLOITATION D'INSTALLATIONS INDUSTRIELLES.**

**DRINKING WATER PRODUCTION AND DISTRIBUTION.
WASTEWATER COLLECTION AND TREATMENT.
CUSTOMER RECEPTION AND SERVICE.
OPERATION OF INDUSTRIAL FACILITIES.**

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of:

ISO 9001 : 2008

et est déployé sur les sites suivants :
and is developed on the following locations:

12, boulevard René Cassin FR 06293 NICE CEDEX 3
(Liste des sites certifiés en annexes n° 1 à n° 4)
(List of certified locations on appendices n° 1 to n° 4)

Ce certificat est valable à compter du (annexes n° 1)
This certificate is valid from (annexes n° 1)

2012-11-20 Jusqu'à / Until 2013-10-24

Le Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

F. MEAUX

Le Représentant de l'Entreprise
On Behalf of the Firm

P. BOURDEAUX

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T +33 (0)1 41 62 80 00 - F +33 (0)1 49 17 96 00
SAS au capital de 8 000 000 € - 475 026 000 RCS Nanterre - www.afnorsas.com

afnor
CERTIFICATION

afaq
AFNOR CERTIFICATION

Annexe / Appendix n°1
Certificat n° / Certificate number
1995/4415.13

VEOLIA Eau Sud-Est

Détail des activités mises en œuvre :
Details of the activities carried out:

**PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE.
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES.
ACCUEIL ET SERVICE AUX CLIENTS.
EXPLOITATION D'INSTALLATIONS INDUSTRIELLES.**

Liste complémentaire des sites entrant dans le périmètre de la certification :
Complementary list of locations within the certification scope:

Centre Alpes Maritimes
Camin René Pietruschi
FR 06109 NICE CEDEX 2

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of:

ISO 9001 : 2008

Le Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

F. MEAUX

Le Représentant de l'Entreprise
On Behalf of the Firm

D. BRUNET

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T +33 (0)1 41 62 80 00 - F +33 (0)1 49 17 96 00
SAS au capital de 8 000 000 € - 475 026 000 RCS Nanterre - www.afnorsas.com

afnor
CERTIFICATION

² Ce chiffre est calculé en pourcentage par rapport au chiffre d'affaires



Certificat

Certificate

N° 1996/14009.13

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

VEOLIA EAU Sud-Est

pour les activités suivantes :
for the following activities:

**COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES.
PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE.
EXPLOITATION D'INSTALLATIONS INDUSTRIELLES.**

**WASTEWATER COLLECTION AND TREATMENT.
DRINKING WATER PRODUCTION AND SUPPLY.
OPERATION OF INDUSTRIAL FACILITIES.**

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of:

ISO 14001 : 2004

et est déployé sur les sites suivants :
and is developed on the following locations:

**Direction Régionale : 12, boulevard René Cassin FR 06293 NICE CEDEX 3
(Liste des sites certifiés en annexes n°1 à n°15)
(List of certified locations on appendices n°1 to n°15)**

Ce certificat est valable à compter du (valid from) 2012-11-20

2012-11-20

Jusqu'au (until) 2013-10-24

2013-10-24

Directrice Générale AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

F. MÉAUX

Le Représentant de l'Entreprise
On Behalf of the Firm

P. BOURDEAUX

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 45 17 90 00
SAS au capital de 18 181 000 € - 479 078 002 RCS Nanterre - www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION

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

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

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

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

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

La commune de Saint André les Alpes est approvisionné en eau à partir des Sources des Robones, de Saint Jean et par le forage des Iscles.

Nota : Depuis aout 2011 la source des Robines a été isolée du reste du réseau.

→ Le volume prélevé

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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume prélevé par ressource (m3)	194 913	219 469	258 980	234 035	224 244	-3,9%
UP - Robines	6 324	6 274	6 308	6 360	6 343	0,4%
UP - Saint Jean du Desert	31 620	31 361	31 633	31 792	49 496	55,5%
U.P. ISCLES	156 969	181 834	221 039	195 883	168 405	-14,0%

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume prélevé par nature d'eau (m3)	194 913	219 469	258 980	234 035	224 244	-3,9%
Eau de surface		0	0	0	0	0%
Eau souterraine influencée	194 913	219 469	258 980	234 035	224 244	-3,9%
Eau souterraine non influencée	0	0	0	0	0	0%

Les eaux souterraines dites « influencées » sont des eaux d'origine souterraine provenant de milieux fissurés présentant une turbidité périodique importante et supérieure à 2 NFU.

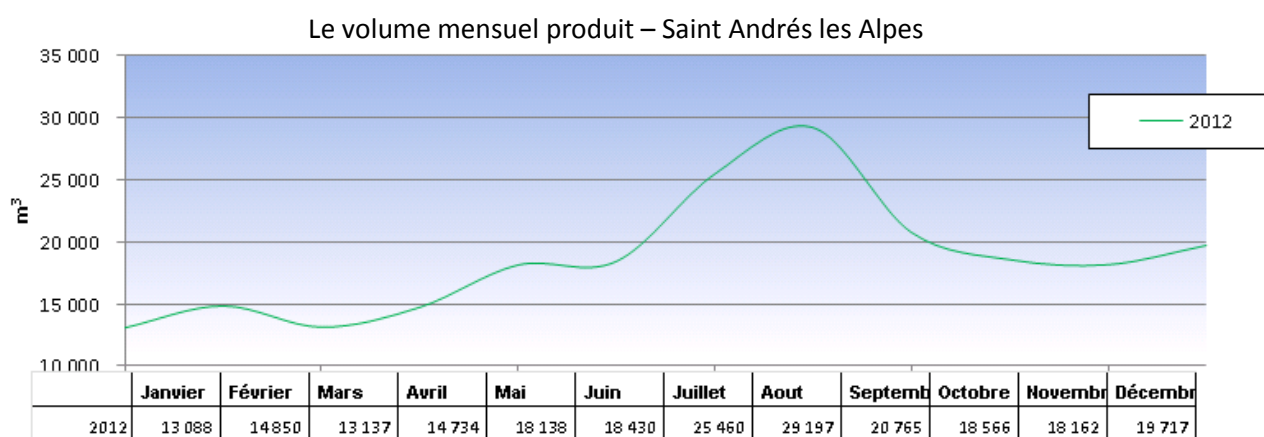
→ Le volume produit

La production d'eau par installation de production a évolué de la façon suivante :

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume produit (m3)	194 913	219 469	258 980	234 035	224 244	-3,9%
UP - Robines (simple désinf.)	6 324	6 274	6 308	6 360	6 343	0,4%
UP - Saint Jean du Desert (simple désinf.)	31 620	31 361	31 633	31 792	49 496	55,5%
U.P. ISCLES (simple désinf.)	156 969	181 834	221 039	195 883	168 405	-14,0%

Le tableau ci-dessous représente les volumes produits mensuellement pour chaque installation au cours de l'année 2012.

	UP - Robines	UP - Saint Jean du Desert	UP - ISCLES	Total
janvier	536	2 678	9 874	13 088
février	501	2 506	11 843	14 850
mars	536	2 290	10 311	13 137
avril	518	3 292	10 924	14 734
mai	536	5 616	11 986	18 138
juin	518	4 562	13 350	18 430
juillet	536	5 128	19 796	25 460
août	536	4 336	24 325	29 197
septembre	536	3 858	16 371	20 765
octobre	536	5 015	13 015	18 566
novembre	518	5 060	12 584	18 162
décembre	536	5 155	14 026	19 717
Total	6 343	49 496	16 8405	22 4244

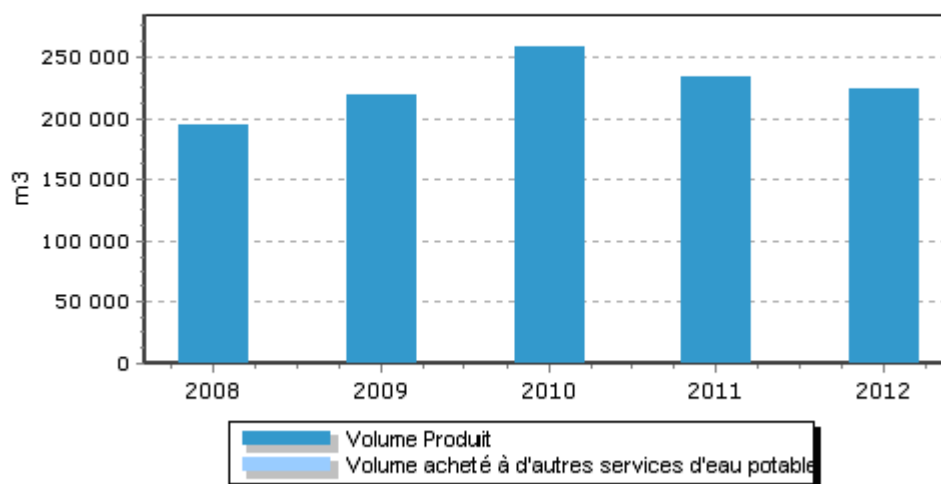


→ Le volume mis en distribution

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

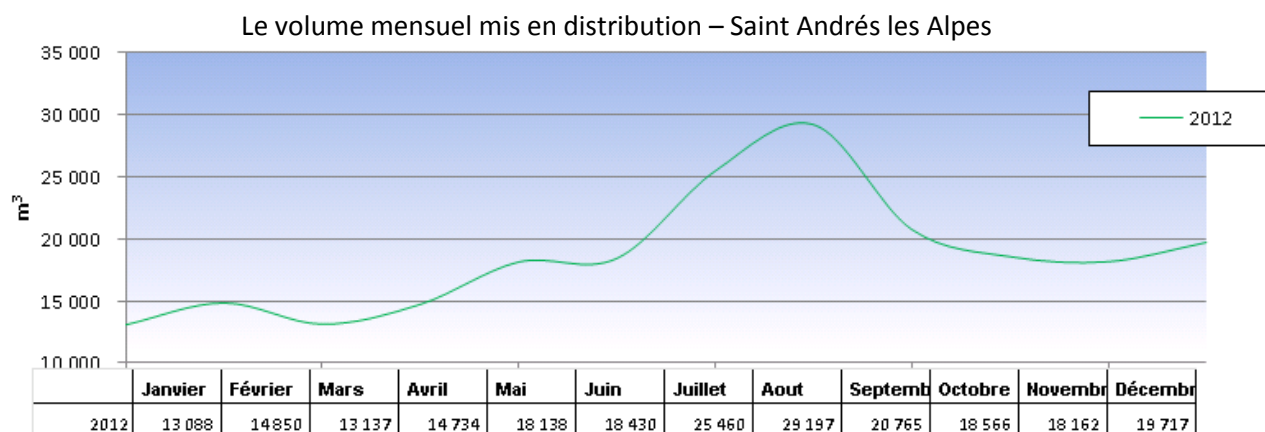
	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume prélevé	194 913	219 469	258 980	234 035	224 244	-3,9%
Besoin des usines	0	0	0	0	0	0.0%
Volume produit (m3)	194 913	219 469	258 980	234 035	224 244	-3,9%
Volume mis en distribution (m3)	194 913	219 469	258 980	234 035	224 244	-3,9%

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



→ Bilan mensuel

Le volume moyen mensuel introduit et mis en distribution, se répartit de la façon suivante :



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

→ Volume vendu et volume consommé

La distribution et la vente d'eau se caractérisent par :

Le volume consommé : Il représente la somme des volumes relevés aux compteurs des clients (volumes comptabilisés) additionnée des volumes des consommateurs sans comptage. Le volume sans comptage est le volume utilisé avec autorisation par des usagers connus mais non équipés de compteurs. Ce volume peut comprendre une partie facturée (jauges, forfaits...) et une partie non facturée (lavage voirie, fontaines sans compteurs, manœuvres incendies, arrosage espace verts...).

Le volume vendu comptable (également appelé volume commercial) : Il s'agit du volume facturé corrigé d'une estimation des volumes enregistrés par les compteurs depuis la dernière facturation jusqu'au 31/12. Ce volume est à rapprocher du chiffre d'affaires comptable. Il est calculé sur 365 jours et sur l'année civile.

Par ailleurs, la vente d'eau se décline par catégories de clients. On distinguera :

La vente d'eau en gros ou vente d'eau aux autres collectivités : Il s'agit d'une vente d'eau à un service d'eau potable extérieur au service concerné par le présent contrat.

La vente d'eau aux clients du service : Le décret du 2 mai 2007 introduit une nouvelle segmentation des clients du service en clients domestiques et assimilés et en clients non domestiques. « Les abonnés domestiques et assimilés sont ceux redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution de l'eau d'origine domestique en application de l'article L.213-10-2 du code de l'environnement » (arrêté du 2 mai 2007 relatif aux rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement, annexe 1, §1).

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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume consommé total (m3)	76 179	105 379	110 363	109 302	103 262	-5,5%
Sous-total volume consommé par les abonnés du service	76 179	105 379	110 363	109 302	103 262	-5,5%
domestique ou assimilé	65 775	105 379	110 363	109 302	103 262	-5,5%
autres que domestique	0	0	0	0	0	0.0%
Volume vendu comptable	60 594	74 242	68 963	72 907	65 202	-10,6%

Volume consommé total : Correspond à la somme du volume comptabilisé et du volume consommé sans comptage.

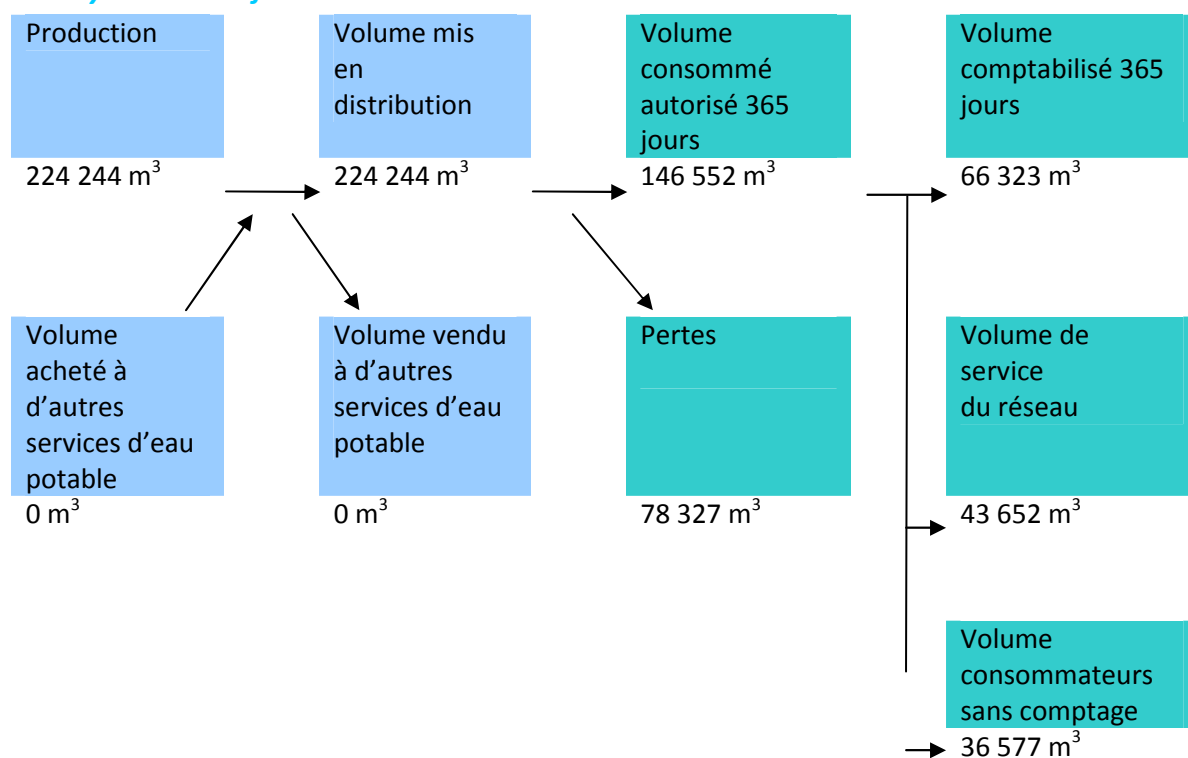
Volume vendu comptable : Les volumes correspondant aux produits comptable de l'exercice N correspondent aux volumes des factures émises sur l'exercice N (hors produits à reporter : cas rare sur les volumes très principalement facturés à terme échu, contrairement aux primes fixes le plus souvent d'avance) moins les débits à établir N-1 et plus les débits à établir de l'année. Ceci a pour effet de ramener les volumes de l'exercice N, dans tous les cas, à ceux consommés sur l'exercice civile quelques soient les dates de relève et les dates d'émission de facture (effet vase communicant entre volume réel et volume estimé). Dans les comptes rendus financiers, nous injectons les produits de l'exercice comptable et devons donc disposer dans Bilan Technique des volumes correspondants.

→ Volume consommé autorisé

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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume comptabilisé (m3)	65 223	68 946	68 434	72 487	66 685	-8,0%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	10 956	36 433	41 929	36 815	36 577	-0,6%
Volume de service du réseau (m3)	27 310	1 078	43 652	43 652	43 652	0,0%
Volume consommé autorisé (m3)	103 489	106 457	154 015	152 954	146 914	-3,9%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels		344	366	371	368	-0,8%
Volume comptabilisé 365 jours (m3)	65 223	73 155	68 247	71 315	66 323	-7,0%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	103 489	110 666	153 828	151 782	146 552	-3,4%

→ Synthèse des flux de volumes



NOTA : Dans ce schéma, les volumes produits, les volumes achetés et vendus à d'autres services d'eau potable et par conséquent les volumes mis en distribution, sont calculés sur l'année civile c'est-à-dire du 1^{er} janvier au 31 décembre de l'exercice. Ces volumes peuvent donc être différents des volumes dits « synchrones ». Les volumes synchrones sont en effet les volumes recalculés sur la même période que les volumes consommés et qui permettent d'obtenir le rendement de réseau synchrone.

Le rendement de réseau

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

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

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

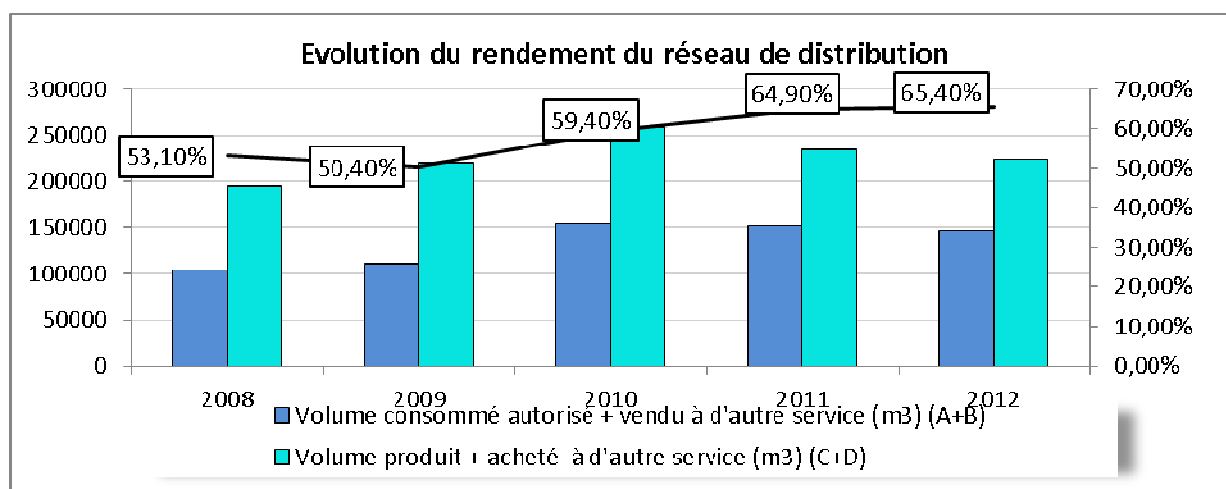
Il importe aux collectivités d'atteindre les objectifs de rendement fixés par la loi pour éviter de faire peser sur les consommateurs un surcoût dû aux pénalités – doublement de la redevance pour prélèvement sur la ressource - prévues par le texte si les plans d'actions rendus nécessaires ne sont pas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

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

Dans les quelques cas où cela s'avère nécessaire, VEOLIA Eau propose les plans d'actions permettant d'atteindre les objectifs réglementaires de rendement, tout en prenant en compte les contraintes dues à des causes non prévisibles.

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	53,1 %	50,4 %	59,4 %	64,9 %	65,4 %	0,5%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)A	103 489	110 666	153 828	151 782	146 552	-3,4%
Volume produit (m3) C	194 913	219 469	258 980	234 035	224 244	-3,9%

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



→ Rendement de réseau calculé sur la période synchrone

Dans les tableaux précédents, le volume mis en distribution est calculé sur l'année civile : du 1^{er} janvier 2012 au 31 décembre 2012.

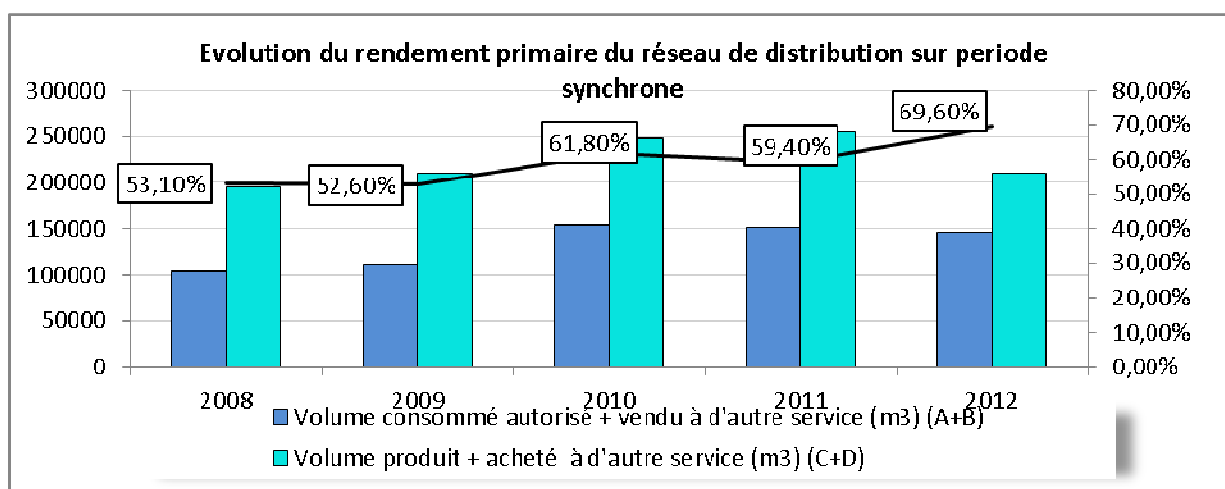
Afin de rendre homogène le calcul du rendement de réseau, nous proposons de recalculer ce volume sur la même période que les volumes consommés, à savoir pour cette année :

02/10/2012

Ce recalage du volume mis en distribution sur une période synchrone aux volumes consommés, permet d'établir un rendement de réseau dit « synchrone » :

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Rendement du réseau de distribution sur période synchrone % (A+B)/(C+D)	53,1 %	52,6 %	61,8 %	59,4 %	69,6 %	17,2%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	103 489	110 666	153 828	151 782	146 552	-3,4%
Volume produit sur période synchrone (m3). C	194 913	210 570	248 877	255 467	210 465	-17,6%

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 sur période synchrone ; C = Volume produit sur période synchrone ; D = Volume acheté à d'autres services sur période synchrone)



Les différentes actions menées par VEOLIA EAU ont permis de réduire considérablement les pertes du réseau, avec une augmentation du rendements de plus de 15% en 5 ans.

→ *L'indice linéaire de pertes en réseau*

	2008	2009	2010	2011	2012
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	24,36	27,48	35,82	30,56	29,70
Volume mis en distribution (m3) A	194 913	219 469	258 980	234 035	224 879
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	65 223	73 155	68 247	71 315	66 323
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	14 586	14 586	14 586	14 586	14 586

	2008	2009	2010	2011	2012
Indice linéaire des volumes non comptés calculé sur période synchrone (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	24,29	25,81	33,93	34,59	27,00
Volume mis en distribution synchrone (m3) A	194 913	210 570	248 877	255 467	210 481
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	65 223	73 155	68 247	71 315	66 323
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	14 586	14 586	14 586	14 586	14 586

→ *L'indice linéaire des volumes non comptés*

	2008	2009	2010	2011	2012
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	17,17	20,44	19,75	15,45	14,55
Volume mis en distribution (m3) A	194 913	219 469	258 980	234 035	224 879
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	103 489	110 666	153 828	151 782	146 552
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	14 586	14 586	14 586	14 586	14 586

	2008	2009	2010	2011	2012
Indice linéaire de pertes en réseau calculé sur période synchrone (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	17,13	18,77	17,85	19,47	11,97
Volume mis en distribution synchrone (m3) A	194 913	210 570	248 877	255 467	210 481
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	103 489	110 666	153 828	151 782	146 552
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	14 586	14 586	14 586	14 586	14 586

2.4. La qualité de l'eau produite & distribuée

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

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

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

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

Seuls les dépassements de limite de qualité selon le décret n°2001-1220 génèrent des non conformités qui apparaissent dans les infofactures lorsqu'elles sont mises en évidence par l'ARS. Les dépassements de référence de qualité n'apparaissent pas car il s'agit simplement de dépassements de valeurs indicatives. Afin de distinguer les deux le terme de non-conformité ne sera utilisé que pour le 1^{er} cas.

LA RESSOURCE

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

	Contrôle Sanitaire		Surveillance par le Délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformés	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformés
Microbiologique	0	-	6	6
Physico-chimique	0	-	6	6

Détail des non conformités sur la ressource :

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

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

L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à Limite de Qualité des paramètres soumis à Référence de Qualité.³ :

	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	20	20	26	26
Physico-chimique	100	100	0	-
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	39	38	52	52
Physico-chimique	82	82	77	77
Autres paramètres analysés				
Microbiologique	0		0	
Physico-chimique	49		27	

Ci-après un extrait de quelques paramètres physicochimiques représentatifs :

	Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégué		
	Nombre total de résultats d'analyses	Conformes aux Limites ou aux Références de Qualité	Type de seuil
Atrazine	1	1	Limite de qualité
Simazine	1	1	Limite de qualité
Terbuthylazine	1	1	Limite de qualité
Turbidité	23	23	Limite et Référence de qualité
Nitrates	2	2	Limite de qualité
Fer total	2	2	Référence de qualité
Carbone Organique Total	3	3	Référence de qualité

Détail des non conformités par rapports aux limites de qualité :

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

Détail des non conformités par rapport aux références de qualité :

Paramètres	mini	maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
Bactéries Coliformes	0	2	1	0	10	13	0 n/100ml

³ Attention, tous les paramètres analysés ne sont pas forcément soumis à limite ou à référence de qualité.

L'EVOLUTION DE LA QUALITE DE L'EAU

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

Paramètres microbiologiques	2008	2009	2010	2011	2012
Taux de conformité microbiologique	100,00 %	83,33 %	93,33 %	93,33 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	11	10	14	14	10
Nombre de prélèvements non conformes	0	2	1	1	0
Nombre total de prélèvements	11	12	15	15	10
Paramètres physico-chimique	2008	2009	2010	2011	2012
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	100,00 %	80,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	6	5	4	5	3
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	1	0	0
Nombre total de prélèvements	6	5	5	5	3

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

Les eaux distribuées sur la communes de Saint André les Alpes sont d'excellente qualités.

la problématique du chlorure de vinyle monomère

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

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

Un groupe de travail dédié a été mis en place par la Direction Générale de la Santé (DGS) en 2010. Ce groupe de travail, auquel Veolia Eau participe, est destiné à permettre une mise en commun des expériences et un échange d'informations sur ce sujet.

De par ses caractéristiques patrimoniales (linéaire en PVC et âge), le réseau de SAINT ANDRE LES ALPES fait partie des sites susceptibles d'être concernés par ce phénomène. Même si à ce jour toutes les analyses réalisées par l'ARS / par Veolia Eau se sont révélées conformes, nous engagerons de nouvelles recherches sur ce paramètre au cours de l'année 2013.

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

2.5. Les services aux clients

VEOLIA Eau propose une relation multiple aux clients du service de l'eau : des outils multicanaux sont mis en place, permettant d'offrir plus de conseils, plus d'informations et aussi plus de réactivité dans le cas de situations exceptionnelles. Toute interruption importante du service de l'eau donne lieu à une information téléphonique des habitants concernés : au préalable dans le cas d'interventions programmées, dans les 2 heures lorsqu'il s'agit d'interruptions accidentelles.

Ces actions complètent les services déjà proposés aux clients : l'accueil de proximité, le Centre Service Clients, le choix des différents modes de paiement, les propositions de rendez-vous dans une plage horaire définie et limitée à 2 heures...

LES CHIFFRES CLES DU SERVICE

→ *Les abonnés du service*

Le nombre d'abonnés (clients) par catégorie constaté au 31 décembre, au sens du décret du 2 mai 2007, et le nombre d'habitants desservis [D 101.0] figurent au tableau suivant :

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	695	698	710	726	729	0,4%
domestiques ou assimilés	695	698	710	726	729	0,4%
autres que domestique	0	0	0	0	0	0.0%
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	832	916	928	942	944	0,2%

→ *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	-	12	1	0	2	0.0.%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	55	61	53	80	72	-10,0%
Taux de clients mensualisés	11,6 %	10,2 %	11,4 %	12,3 %	12,0 %	-2,4%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	26,8 %	24,1 %	23,7 %	22,0 %	24,1 %	9,5%
Taux de mutation	7,7 %	9,3 %	8,0 %	11,7 %	10,5 %	-10,3%

LA SATISFACTION DES CLIENTS

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

Ce baromètre porte à la fois sur :

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

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

- 💧 Taux d'interruption du service de l'eau : 1,37/1000 abonnés
 - 💧 Taux de réclamations écrites : 1,37/1000 abonnés
- ➔ *Le taux de respect d'ouverture des branchements*

	2008	2009	2010	2011	2012
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	55	61	53	80	72
Nombre de branchements ouverts dans le délai	55	61	53	80	72

➔ *Les demandes d'information et de réclamation*

En 2012, le taux de réclamations écrites pour votre service est de **1,37/1000 abonnés**.

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

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

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

Une valeur approchée du taux d'occurrence des interruptions de service non programmées est présenté dans le tableau suivant. VEOLIA Eau calcule cet indicateur 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.

	2008	2009	2010	2011	2012
Taux d'interruptions du service inférieur à (Unité/1000 abonnés)	2,88	1,43	12,68	12,40	1,37


LA CHARTE « EAU + »

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

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

Nombre d'indemnisations charte accordées en 2012 : 0

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.

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.

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.

4 Votre eau est contrôlée régulièrement

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

5 Votre facture est expliquée en détail

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


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.

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.



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.

8 Nous nous engageons contre l'exclusion

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

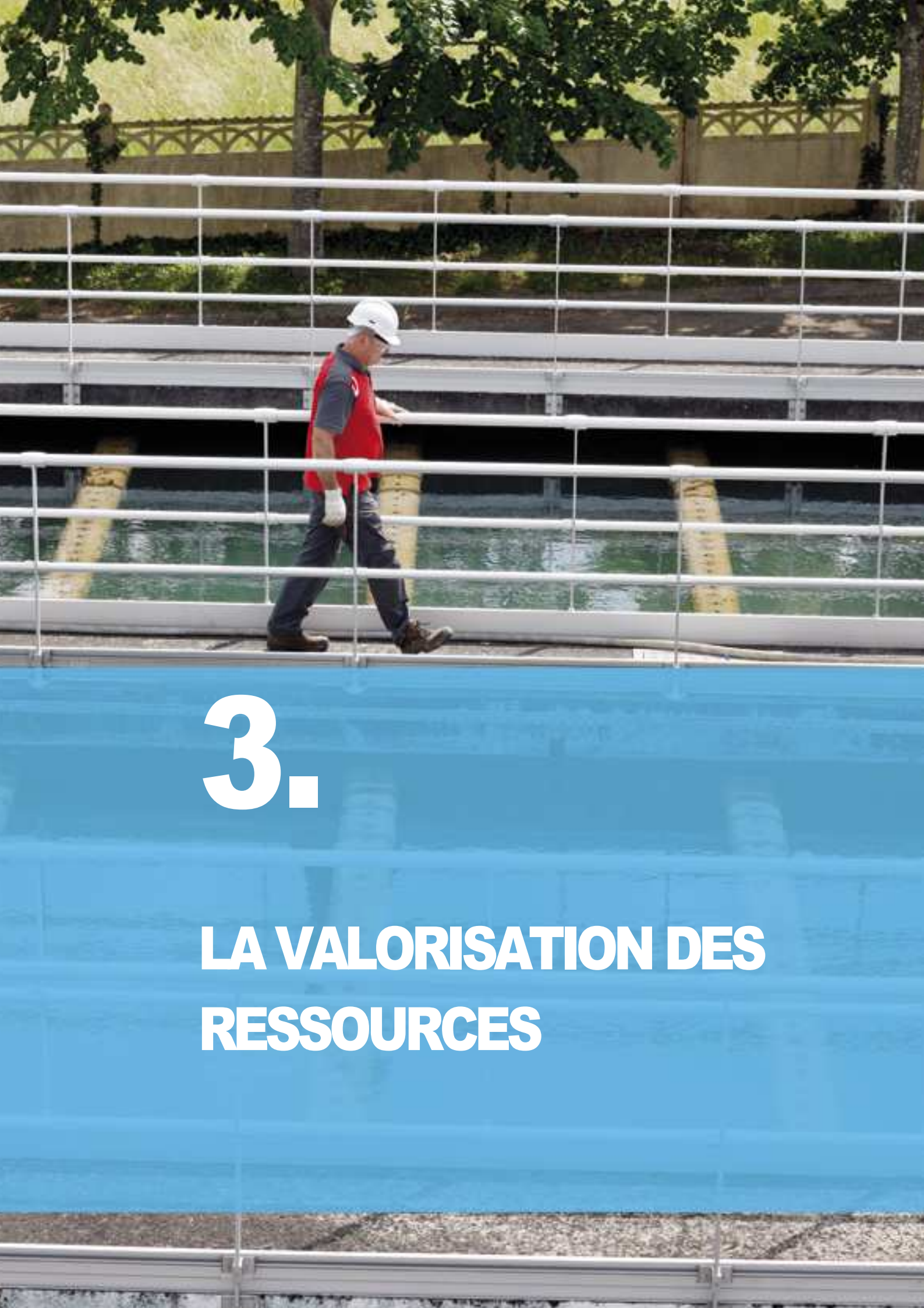
Application de notre garantie Charte Service Client

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

Les autres pénalités que nous aurons déductivement dues seront indemnisées dans les conditions habituelles.

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

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



3.

LA VALORISATION DES RESSOURCES

3.1. La protection des Ressources en eau

La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la protection de la ressource en eau. Il 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 permet d'évaluer ce processus

	2008	2009	2010	2011	2012
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	20 %	20 %	20 %	20 %	20 %

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2008	2009	2010	2011	2012
UP - Robines	20 %	20 %	20 %	20 %	20 %
UP - Saint Jean du Desert	20 %	20 %	20 %	20 %	20 %
U.P. ISCLES	20 %	20 %	20 %	20 %	20 %

3.2. L'énergie

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

→ Bilan énergétique du patrimoine

	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	174 429	147 437	130 012	-11,8%
Installation de production	174 429	147 437	130 012	-11,8%

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

Installation de production

U.P. ISCLES(Désinfection seule)	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	174 429	147 437	130 012	-11,8%
Volume produit refoulé (m3)	221 039	195 883	168 405	-14,0%

→ La consommation de réactifs

La quantité de réactifs utilisés sur l'exercice et pour tout le périmètre du contrat s'élève à :

Chlore gazeux en bouteille	60 Kg
Eau de javel liquide	70L

3.3. La valorisation des déchets liés au service

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

Notre engagement au service de l'environnement : réduire notre impact polluant et en même temps limiter la consommation de ressources naturelles par le recyclage des déchets. Ces objectifs passent par le tri et l'élimination maîtrisée des déchets issus de nos activités d'exploitation (produits chimiques résiduels, déchets de chantier,...) et de bureau (papier, piles, cartouches d'encre,...).

Nous apportons une attention particulière au recyclage des matériaux sur nos sites d'exploitation.

A titre d'exemple, les déchets de type « ferrailles, Inox, Pompes usagées » sont triés par le personnel et transportés chez le ferrailleur afin d'être recyclés ; les produits utilisés dans les laboratoires d'analyses, les huiles de vidange ainsi que les aérosols vides sont récupérés par une société afin d'être valorisés ; le bois, le matériel électrique et les néons sont également triés par le personnel.

Enfin, ce rapport a été imprimé sur du papier recyclé, en collaboration avec l'ESAT (Etablissement et Service d'Aide par le Travail/Entreprise adaptée).



4.

**LA RESPONSABILITE
SOCIALE ET
ENVIRONNEMENTALE**

4.1. Le prix du service public de l'eau

LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

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

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

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

LE PRIX DU SERVICE

A titre indicatif sur la commune de SAINT ANDRE LES ALPES l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m³ et pour 120 m³, au premier janvier est la suivante :

SAINT ANDRE LES ALPES Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2013	Montant Au 01/01/2012	Montant Au 01/01/2013	N/N-1
Part délégataire			119,64	122,79	2,63%
Abonnement			30,83	31,64	2,63%
Consommation	120	0,7596	88,81	91,15	2,63%
Part collectivité(s)			36,44	36,44	0,00%
Abonnement			29,12	29,12	0,00%
Consommation	120	0,0610	7,32	7,32	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1703	21,58	20,44	-5,28%
Organismes publics			26,40	33,60	27,27%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2800	26,40	33,60	27,27%
Total HT			204,06	213,27	4,51%
TVA			11,22	11,72	4,46%
Total TTC			215,28	224,99	4,51%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,79	1,87	4,47%

Rémunération du service

La rémunération du service assuré à chaque abonné comporte deux éléments:

- un abonnement annuel payable d'avance par semestre;
- un prix au m³ consommé, partie variable de la rémunération, payable à l'issue de la période de facturation avec un acompte sur prévision en fin de 1er semestre.

L'abonnement et le prix du m³ comprennent:

- une part participant à la rémunération du délégataire;
- une part destinée à la commune (surtaxe communale).

Rémunération du délégataire

La rémunération du délégataire est destinée à couvrir:

- la réalisation et le financement des programmes de travaux de grosses réparations et de renouvellement à caractère patrimonial mis à sa charge par le présent contrat, ainsi que les travaux concessifs tels que prévus à l'article 38 ci-dessus, si l'une des options est levée par la collectivité ;
- l'ensemble des autres missions constitutives de l'exploitation du service, y compris les travaux de renouvellement et de grosses réparations à caractère fonctionnel ;
- l'achat d'eau auprès en provenance des autres communes ou syndicats.

LA FACTURE 120 m³

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

Les factures type complètes comprenant la part eau et la part assainissement sont présentées en Annexe.

4.2. L'accès aux services essentiels

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

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

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

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

→ *Montant des abandons de créance et total des aides accordées par Veolia Eau, en 2012: €*

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

	2008	2009	2010	2011	2012
Volume vendu selon le décret (m3)	65 223	105 379	110 363	109 302	103 262

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

Nous proposons des facilités de paiement sous forme d'échéanciers accordés aux clients rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau.

	2012
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	4

4.3. La formation et la sécurité des personnes

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

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

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

HYGIENE-SECURITE-CONDITIONS DE TRAVAIL

Le 9 décembre 2008 a été signé avec l'ensemble des organisations syndicales un accord sur la prévention des risques professionnels, la santé et la sécurité au travail. Concrètement, il s'agit de favoriser les démarches collectives par une organisation en réseau animée par un département Prévention, Santé et Sécurité au Travail, de mieux identifier sur le terrain les risques pour renforcer leur prévention, d'inclure systématiquement un volet santé / sécurité dans la formation, les entretiens professionnels et les suivis d'activité.

L'année 2008 a été, pour le groupe VEOLIA Environnement, l'année de la sécurité. Ce qui constitue le point de départ d'une nouvelle dynamique de la prévention.

Le 22 juin 2008, VEOLIA EAU est signataire de la déclaration de Séoul sur la prévention, la sécurité et la santé au travail, rédigée par le Bureau International du Travail.

Depuis, l'entreprise maintient un niveau élevé en matière de prévention, santé et sécurité.

En 2010, de nouveaux engagements ont été pris par Antoine FREROT, Directeur Général de VEOLIA Environnement et Jean-Michel HERREWYN, Directeur Général de VEOLIA EAU. Ils affirment clairement que les hommes et les femmes qui composent l'entreprise en sont sa première richesse. Il est donc absolument nécessaire de préserver leur intégrité physique et leur capital santé.

En 2012, Jean-Michel HERREWYN, Directeur Général de VEOLIA EAU réaffirme cet engagement et promeut cette ambition en fixant la politique Prévention, Santé et Sécurité 2013-2015 par la mise en œuvre de moyens importants pour :

- Evaluer les risques,
- Former le personnel,
- Définir des plans d'action,
- Garantir le respect des réglementations nationales,

- Analyser les accidents et les presque-accidents,
- Mettre en commun les bonnes pratiques,
- Contribuer à la recherche et au développement en matière de santé et de sécurité, et d'une façon générale, faire du « Zéro Accident » un défi permanent.

Notre action en 2012, sur l'ensemble de la région SUD EST :

Notre démarche de prévention maintient son déploiement selon la politique nationale susmentionnée.

De nombreuses campagnes de sensibilisation ont été organisées sur les thèmes : matériel de chantier, travaux à proximité d'ouvrages souterrains, équipements de protection individuelle, espaces confinés, risques électriques, risques chimiques, ...

Une démarche spécifique concernant la prévention des dommages aux ouvrages souterrains a abouti au déploiement d'une procédure pour les travaux urgents avec notamment la transmission des plans de réseaux par e-mail.

En 2012 nous avons effectué :

1316 journées de formation à la sécurité et à la prévention. (+17% par rapport à 2011)
1355 actions de sensibilisation à travers la réalisation de « minutes sécurité » (+5%)
1269 audits comportementaux réalisés sur le terrain (-3%)

La campagne sur le port des Equipements de Protection Individuelle (EPI) :

Nous avons lancé la campagne de sensibilisation et formation sur le port des EPI.



Les résultats sur la région SUD EST :

Le nombre des accidents du travail sur la période 2005 / 2012 a diminué d'un tiers.

Les actions locales :

Exercices de gestion de crise

Afin d'assurer la préservation des biens et des personnes, nous garantissons la formation et le partage d'expérience au sein du personnel exploitant. L'investissement et la présence de VEOLIA EAU dans les Alpes Maritimes, depuis plusieurs décennies, a permis d'étendre ces échanges d'expériences aux différents acteurs essentiels de l'eau et de l'assainissement : entreprises privées, services de l'état, service départemental d'incendie et de secours, cercle des préventeurs du 06.

Veolia Eau réalise régulièrement des réunions d'échanges, ainsi que des exercices de simulation, comme, par exemple, le 25 octobre 2012 avec le service départemental d'incendie et de secours des Alpes Maritimes (SDIS 06) et le personnel de Veolia Eau d'une de nos usines de traitement d'eau potable.



Ce jour-là, il s'agissait pour les pompiers d'intervenir :

- au sous-sol de la station, avec simulation d'incendie sur armoire électrique, coupure de l'alimentation électrique, donc arrêt de la ventilation et augmentation de gaz toxique (Ozone) et risque d'explosion (Zone ATEX entrepôt des sacs de charbons actifs).
- En extérieur au niveau du poste de chloration, avec simulation d'un acte de malveillance, fuite de chlore gazeux.

Si le SDIS 06 et Veolia Eau s'engagent ensemble et mobilisent leur personnel, c'est pour le partage des valeurs de leurs métiers respectifs afin que l'articulation entre les équipes se fasse aisément s'il y avait une véritable crise !

Déploiement de nouveaux outils sécurité

L'inscription au Guichet Unique au 1 Juillet 2012 suite à l'application du Décret du 5 octobre et de l'arrêté du 15 février 2012 a permis, conjointement à la centralisation des demandes de DICT et DT au sein de la cellule nouvellement créée de Méthodes et de Planification, d'améliorer nos résultats en matière de réduction des endommagements sur ouvrages enterrés (réseaux gaz et/ou électrique).

La recherche continue d'outils toujours plus performants et un personnel formé et habilité, vigilant et compétent a permis une éradication en ce qui concerne les dommages sur les ouvrages gaz et électriques enterrés en 2012 par rapport à 2011 sur les Alpes Maritimes.

L'étude d'exposition chronique aux bio aérosols des salariés de l'assainissement

Plusieurs études menées depuis 2007 par Veolia Environnement Recherche et Innovation (VERI) ont permis de mieux connaître les niveaux d'exposition aux bio aérosols sur les stations d'épuration.

En parallèle, des travaux ont été menés par l'INRS avec le concours de la CARSAT et de la CRAMIF. L'ensemble de ces travaux ainsi que la revue de la littérature scientifique sur le sujet, ont permis de définir les mesures de prévention qui ont été présentées aux membres du CHSCT ainsi qu'aux personnels concernés.

Les mesures de protection collective (capotage, captage des polluants à la source) doivent être intégrées lors de la conception de nouvelles installations ou des rénovations importantes d'installations existantes.



4.4. Les relations avec les parties prenantes

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

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

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

Le Centre Alpes Maritimes de Veolia Eau Sud-Est exprime son engagement en matière de responsabilité sociétale au travers de sa politique développement durable 2012-2014 (cf. annexe).

Prix de la politique insertion pour le Centre Alpes Maritimes de Veolia Eau :

Dans le cadre de son engagement sociétal le Centre a reçu le 11 octobre 2012, en préfecture de région, le prix de la charte de la Diversité PACA pour sa politique de lutte contre l'exclusion des populations sensibles. Ce prix remis lors de l'étape régionale du Tour de France de la Charte Diversité par l'IMS Entreprendre, récompense le Centre pour ses actions et ses pratiques en matière de responsabilité sociétale.



Favoriser l'insertion des personnes en difficulté :

Nous mettons en place une communication et des moyens spécifiques pour l'insertion de personnes en difficulté (jeunes sans qualification, femmes seules avec enfant sans revenus...) et des travailleurs handicapés.

❖ Les personnes en situation d'handicap

Veolia Eau s'est engagée, depuis plusieurs années, dans le cadre de la « Mission Handicap de Veolia Eau », dans différentes démarches à caractère social parmi lesquelles nous pouvons citer :

- Accord Handicap 2010- 2012.
- Accord sur l'emploi des seniors
- Label sur la diversité obtenu en Juillet 2010 couronnant nos engagements en faveur de la prévention des discriminations, de l'égalité des chances et de la promotion de la diversité.



Favoriser l'emploi des handicapés est une préoccupation importante pour Veolia Eau engagée depuis plusieurs années sur ce sujet. Nous collaborons régulièrement avec des ESAT (Etablissement de Service d'Aide par le Travail) pour la réalisation d'un certain nombre d'activités sous la forme d'immersion dans nos équipes ou de sous-traitance directe.

Au travers de notre charte de la diversité, les axes de développement pour 2011 et 2012, ont été les suivants :

- Communication et sensibilisation pour encourager les collaborateurs souffrant d'un handicap à se déclarer travailleur handicapé ;
- Favoriser les cas de maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés ;
- Développement de l'activité avec les ESAT/EA (Etablissement et Service d'Aide par le Travail/Entreprise adaptée).

Dans le cadre de nos contrats, nous mettons aujourd'hui en œuvre des partenariats avec des associations de réinsertions de personnes handicapées, notamment pour les missions suivantes :

- Entretien espaces verts
- Hôtellerie restauration
- Publipostage
- Plateaux repas
- Travail à façon
-

❖ Les personnes en situation d'exclusion sociale et scolaire

Veolia Eau participe à la lutte contre l'exclusion en proposant un ensemble d'initiatives économiques à finalité sociale qui contribuent à la construction d'une nouvelle façon de vivre et de penser l'économie au travers de projets réalisés par des populations sensibles.

Ces initiatives font intervenir différentes associations et organismes locaux qui œuvrent dans le domaine social auprès de personnes en situation difficile. Elles illustrent un véritable engagement dans notre soutien à l'économie solidaire.

Pour encourager les chances de chacun, plusieurs projets ont été réalisés ou sont en cours. Ils sont menés avec différentes associations ou organismes locaux d'insertion visant à favoriser l'insertion par l'activité de personnes issues de tous les milieux en situation précaire et/ou sociale difficile.

Quelques exemples :

- Récolte d'olives sur les terrains des installations que nous gérons au travers de chantiers d'insertion et production d'huile d'olives destinée à des commerces sociaux locaux (association Arbre) ;



Gaulage des olives avec le chantier d'insertion de l'association Arbre

- Mise en place d'un potager solidaire sur une parcelle de 1000 m² mise à disposition par Veolia Eau pour la production de légumes et fruits frais destinés aux commerces sociaux et associations de lutte contre l'exclusion (association ARBRE, DIALOGUES). Ces cultures développées par une vingtaine de jeunes en insertion dans le cadre d'un chantier-école, s'inscrivent dans une démarche de culture raisonnée biologique. Elles visent également à promouvoir la consommation de fruits et légumes auprès de personnes en précarité, souvent sujettes à un déséquilibre alimentaire. En 2012 le jardin a produit 400 kilos de fruits et légumes destinés à 60 familles bénéficiaires.



Une partie de la parcelle en cours de mise en place

- Réalisation de panneaux d'information en mosaïque aux travers d'ateliers d'art-thérapie (association Mosaïcité) ;

L'association Mosaïcités créée en 2004 à Nice promeut la réhabilitation des lieux de vie dans les quartiers, en permettant une réinsertion sociale et/ou professionnelle aux personnes en difficulté ou en situation d'exclusion, tout en développant les courants de solidarité, de vie sociale et de civisme afin de permettre le développement culturel, artistique et social des habitants.

Mosaïcités accompagne des personnes engagées dans un parcours d'insertion professionnelle à travers son chantier d'insertion. Ses 8 salariés, femmes et hommes de 18 à 50 ans engagés dans un projet professionnel, réalisent des décors en mosaïque sur mesure pour des clients publics ou privés.

Il ne s'agit pas de transformer ces personnes en mosaïstes, mais de se servir de la mosaïque véritable art-thérapie comme un support de redynamisation sociale.



Atelier de mosaïque

- Présentation de nos métiers de l'eau à des adultes demandeurs d'emploi longue durée dans le cadre d'une formation organisée par le centre de découverte du monde marin.

❖ La Fondation Veolia Environnement :

Depuis sa création en 2004, la Fondation d'entreprise Veolia Environnement a soutenu plus de 600 projets de développement durable, avec un budget de cinq millions d'euros. Chaque projet est parrainé par un collaborateur du Groupe.



Elle aide des projets concourant au développement durable avec comme priorité la solidarité, l'insertion professionnelle et l'environnement, en France ou à l'étranger.

L'action de la Fondation comporte deux composantes complémentaires :

- Le mécénat financier, en faveur de projets souvent portés par des associations qui interviennent dans l'un des trois domaines précités;
- Le mécénat de compétences, qui s'exprime particulièrement dans des situations humanitaires d'urgence ou d'aide au développement, à travers une équipe dédiée, « Veoliaforce ».



Agir pour les générations futures et actuelles :

Sensibiliser le public et les nouvelles générations

❖ Sensibiliser le public et les nouvelles générations

Depuis de nombreuses années Veolia Eau s'implique dans la sensibilisation à l'eau et l'environnement de tout public. Le Centre Alpes Maritimes mène de nombreuses actions en ce sens illustrées par les exemples suivants :

- Visite des ouvrages et usines du centre :

Les usines de traitement d'eau potable et les stations de dépollution sont des lieux privilégiés pour l'accueil et la sensibilisation de tous.

Veolia procède régulièrement à des travaux d'aménagement ou de rénovation permettant de recevoir dans de bonnes conditions le public lors des visites.

- Sensibilisation à la biodiversité :

Plusieurs circuits de sensibilisation à l'environnement et la biodiversité ont été mis en place sur certaines installations (Nice, Carros...).



Un des panneaux d'information sur la biodiversité

- Partenariats locaux de sensibilisation du public

Au travers de ses partenariats locaux Veolia participe à plusieurs manifestations de sensibilisation du public comme la fête Haut et Moyen pays de Vence, la journée écocitoyenne à la maison de l'environnement de la ville de Nice...

Favoriser le développement des apprentis et des collaborateurs de Veolia :

Veolia Eau, associée aux autres divisions du groupe (Transports, Déchets, Energie) a créé un « Campus méditerranée » basé à la Ciotat, visant à proposer des programmes de formations continues à nos salariés dans le cadre notamment de contrats d'apprentissage et également dans le but d'offrir des formations diplômantes spécialisées dans les métiers de l'environnement.

Les formations sont définies annuellement dans le cadre d'un entretien individuel avec le supérieur hiérarchique lors duquel les besoins du salarié sont identifiés et proposés au programme annuel.

De plus, des parcours internes de formation sont proposés à des salariés afin d'accompagner une évolution de carrière, dans le cadre de Parcours Interne Qualifiant (PIQ).

Nous agissons pour l'emploi par le recours à la sous-traitance locale et le recrutement, dans le cadre de l'opération « Veolia Compétences », de jeunes en apprentissage qui sont ensuite intégrés à nos équipes locales. Chaque apprenti est encadré par un maître de stage qui l'accompagne dans son parcours professionnel, et bénéficie d'un cursus de formation (initiale, puis continue) dans nos structures dédiées, les Campus Veolia Environnement.



Campus Veolia Environnement

4.5. Synthèse sur Service-Valorisation-Responsabilité

Parce que les demandes des collectivités locales et des entreprises industrielles pour maîtriser leurs empreintes environnementales se multiplient et qu'elles souhaitent démontrer leur engagement dans une démarche de développement durable mesurable et efficace, Veolia Eau innove et prend des engagements concrets. Elle propose ainsi une nouvelle vision de son métier alliant les trois fondamentaux Service, Valorisation, et Responsabilité (SVR) et vise à améliorer la performance globale des services d'eau et d'assainissement. Pour cela, elle se fixe sept objectifs de performance globale qui traduisent cet engagement.

Les objectifs de Service

- Diminuer les volumes de fuites à périmètre constant
- Améliorer l'efficacité énergétique des usines de traitement des eaux usées
- Maintenir à 0% la population desservie par une eau de qualité non maîtrisée

Pour cela, Veolia Eau met en œuvre, partout dans le monde, des solutions spécifiques, adaptées à chaque contexte local.

Par exemple, Veolia Eau a relevé un nouveau défi avec le raccordement du 100 000e foyer au réseau d'assainissement à Riyad la capitale saoudienne. Sous contrat de performance depuis 2008 et jusqu'en 2014, Veolia Eau a obtenu de bons résultats en assurant la cogestion du service de l'eau. Les pertes en réseau ont été significativement réduites depuis le début du contrat et le taux de satisfaction des clients a largement doublé.

Les objectifs de Valorisation

- Favoriser les énergies renouvelables (micro-turbines sur eau potable, pompes à chaleur sur eaux usées...)
- Augmenter le volume d'eaux réutilisées à partir d'eaux usées collectées et traitées

C'est pourquoi, au cours de l'année 2012, Veolia EAU a élargi son offre de valorisation avec des solutions intégrées pour les bâtiments du secteur tertiaire. Par exemple, elle a permis l'intégration d'une micro-usine de recyclage dans un bâtiment HQE de la Commonwealth Bank à Sydney. Cette innovation a donné lieu à une réduction de la consommation d'eau potable du bâtiment de 92%. Le projet a été promu lauréat du NSW engineering, Excellence Award 2012 dans la catégorie « Buildings and structures ».

Les objectifs de Responsabilité

- Comptabiliser les émissions globales de gaz à effet de serre des exploitations gérées par Veolia Eau
- Comptabiliser pour accroître le nombre de sites ayant réalisé un diagnostic ou mis en place un plan d'actions pour restaurer la biodiversité locale

- Atteindre le taux de 90% des activités pertinentes de Veolia Eau couvertes par un Système de Management Environnemental

De ce fait, grâce à ses savoir-faire et sa gamme de technologies Veolia Eau accompagne aujourd'hui des collectivités et entreprises industrielles du monde entier dans la réduction de leur empreinte carbone. Atteindre la neutralité carbone est chose possible en matière de traitement des eaux usées notamment.

Par exemple, Veolia Eau a en 2012 managé l'empreinte carbone du traitement des eaux usées d'un important papetier allemand et l'a amené à zéro. Depuis bientôt 1 an, la station d'épuration de la ville allemande de Gera est autosuffisante en énergie ce qui allège considérablement son empreinte.

La politique développement durable Centre Alpes Maritimes 2012-2014 est présentée dans les documents ci-dessous :

POLITIQUE DEVELOPPEMENT DURABLE CENTRE ALPES MARITIMES 2012-2014

« Etre l'entreprise de référence en matière de développement durable est une ambition forte qui nous engage ... » (P. BOURDEAUX politique régionale Sud Est)

Le contexte dans lequel s'inscrit notre activité ne cesse d'évoluer. Un marché toujours plus exigeant, des enjeux sociaux et commerciaux importants, ainsi que de fortes attentes des parties prenantes nécessitent pour Veolia Eau de s'engager dans une démarche offensive de développement avec une ambition commune :



« Service, Valorisation, Responsabilité »

Par ailleurs, notre projet de nouvelle organisation orientée client dans le cadre du projet **Hellébore**, se traduisant par un redécoupage des centres et donnant naissance au Centre Alpes Maritimes (CAM), permettra de déployer un modèle d'organisation transverse par métiers plus homogène afin d'améliorer la performance collective.

S En matière de **SERVICE** : renforcer notre qualité de service par des solutions d'excellence

- **Maîtriser les risques sanitaires** : avec le suivi qualité de l'eau par nos laboratoires de Rimiez et de Sophia et le respect de nos consignes métiers.
- **Maîtriser les risques environnementaux** : avec nos équipes de recherche de fuites sur les réseaux et un pilotage des ouvrages respectueux du milieu naturel.
- **Optimiser l'exploitation par** :
 - la création d'un centre de pilotage de l'activité, baptisé « PivO ».
 - une culture sûreté avec la réalisation d'autodiagnostic métiers et de retours d'expérience
 - une démarche de performance de nos fonctionnements et optimisation des coûts
- **Améliorer en continu la qualité du service** rendu à nos clients avec nos accueils clients (les bureaux, le mobil'eau, nos enquêtes de satisfaction...).
- **Respecter nos engagements contractuels, et la réglementation applicable** dans la gestion du patrimoine confié ainsi que le développement de nouveaux contrats.



V En matière de **VALORISATION** : enrichir nos offres en les rendant plus innovantes, en privilégiant l'utilisation des ressources naturelles et en proposant :

- **Le développement des énergies renouvelables** (développer les micro-turbines et les pompes à chaleur)
- **La gestion écologique des espaces verts** : appliquer et déployer le guide d'entretien écologique établi sur le parc de l'usine de Super-Rimiez
- **Le suivi et le développement de la biodiversité sur les sites** par la réalisation de diagnostics et la mise en place de mesures concrètes sur nos sites d'exploitation (Super-Rimiez, Antibes...).
- **Le recyclage des eaux usées** pour des usages externes.
- **Le suivi en continu de la qualité de l'eau** par la mise en place de sondes Kaptä.

R En matière de **RESPONSABILITE** : affirmer notre responsabilité sociale, environnementale, et sociétale

- **Sociale** : faire prévaloir la sécurité et la santé au travail de nos collaborateurs avec l'équipe prévention sécurité du centre.
- **Environnementale** : notamment sur nos sites certifiés ISO 14001 :
 - prévenir les pollutions,
 - maîtriser les consommations d'énergie,
 - mesurer et réduire les émissions de GES (Gaz à Effet de Serre),
 - optimiser la consommation des ressources naturelles,
 - s'assurer de la conformité réglementaire,
 - communiquer auprès des parties prenantes
- **Sociétale** :
 - favoriser l'insertion de personnes en difficulté,
 - apporter une aide aux familles modestes,
 - agir pour les générations futures

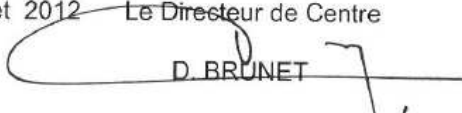
Le renouvellement et le maintien de nos certifications ISO 9001 et ISO 14001 nous apparaissent comme un gage majeur de fiabilité des prestations offertes à nos clients actuels et futurs.

Pour ma part, je m'engage à mettre en œuvre l'organisation et les moyens nécessaires à notre réussite.

Le succès de cette démarche repose également sur l'implication de chaque collaborateur à rechercher le progrès permanent dans ses missions quotidiennes gage de performance de notre entreprise.

Je compte sur vous pour que nos actions quotidiennes s'inscrivent dans cette démarche de développement durable pour notre Centre.

Nice, le 12 juillet 2012 Le Directeur de Centre


D. BRUNET



5.

RAPPORT FINANCIER DU SERVICE

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

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

→ *Le CARE*

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 ».

Veolia Eau - Compagnie Générale Des Eaux

Eau

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2012

(en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité : C4430

Saint André les Alpes : Service de l'eau potable

LIBELLE	2011	2012	Ecart en %
PRODUITS	139 977	129 883	-7,21 %
Exploitation du service	73 437	71 126	
Collectivités et autres organismes publics	51 275	49 786	
Travaux attribués à titre exclusif	7 327	208	
Produits accessoires	7 938	8 763	
CHARGES	166 707	155 653	-6,63 %
Personnel	57 640	60 513	
Energie électrique	20 175	3 758	
Produits de traitement		191	
Analyses	1 957	1 116	
Sous-traitance, matières et fournitures	7 678	9 678	
Impôts locaux et taxes	2 173	2 820	
Autres dépenses d'exploitation			
Télécommunication, poste et télégestion	2 172	1 917	
Engins et véhicules	3 787	3 227	
Informatique	1 648	2 490	
Assurances	532	76	
Locaux	2 379	2 434	
Autres	-3 317	2 578	
Redevances contractuelles	1 003		
Contribution des services centraux et recherche	3 262	4 422	
Collectivités et autres organismes publics	51 275	49 786	
Charges relatives aux renouvellements			
Pour garantie de continuité du service	5 130	5 233	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	8 765	3 102	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	448	2 312	
RESULTAT AVANT IMPOT	-26 730	-25 770	3,59 %
RESULTAT	-26 730	-25 770	3,59 %

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

L'état détaillé des produits

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

VEOLIA Eau - REGION 04

Veolia Eau - Compagnie Générale Des Eaux

Eau

Etat détaillé des produits (1) Année 2012

Collectivité : C4430

Saint André les Alpes : Service de l'eau potable

LIBELLE	2011	2012	Ecart en %
Recettes liées à la facturation du service	70 574	69 523	-1,49 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	70 179	70 121	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	395	-597	
Ventes d'eau à d'autres services publics	2 863	1 603	-44,01 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	2 948	2 096	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	-84	-493	
Exploitation du service	73 437	71 126	-3,15 %
Produits : part de la collectivité contractante	24 678	24 418	-1,05 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	24 684	24 542	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	-6	-124	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	12 415	11 228	-9,56 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	11 739	11 720	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	676	-492	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	14 182	14 141	-0,29 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	13 924	13 645	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	258	496	
Taxe sur les consommations d'eau (ex FNDAE)		-0	NS
Collectivités et autres organismes publics	51 275	49 786	-2,90 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	7 327	208	NS
Produits accessoires	7 938	8 763	10,39 %

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

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

5.2. Le patrimoine du service

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

Aucune variation du patrimoine immobilier n'est intervenue en 2012.

→ *Inventaire des biens*

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

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

→ *Situation des biens*

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

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

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

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

5.3. Les investissements et le renouvellement

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

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



6.

ANNEXES

6.2. Contrôle réglementaire de la qualité de l'eau

→ Composition de l'eau du robinet

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

Paramètres	mini	maxi	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Calcium	67	67	1	mg/l
Magnésium	2,3	2,3	1	mg/l
Pesticides totaux	0	0	1	0,5 µg/l
Nitrates	0	0	2	50 mg/l
Sodium	2,7	2,7	1	200 mg/l
Potassium	0	0	1	mg/l
Chlorures	0	0	2	250 mg/l
Sulfates	16	17	2	250 mg/l
Fluorures	0	0	1	1500 µg/l

→ Surveillance des eaux produites et distribuées

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué	
	Nb PLV total	Nb PLV Conformes	Nb PLV total	Nb PLV Conformes	Nb PLV total	Nb PLV Conformes
Microbiologie	10	10	13	13	23	23
Physico-chimie	3	3	0	0	3	3

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

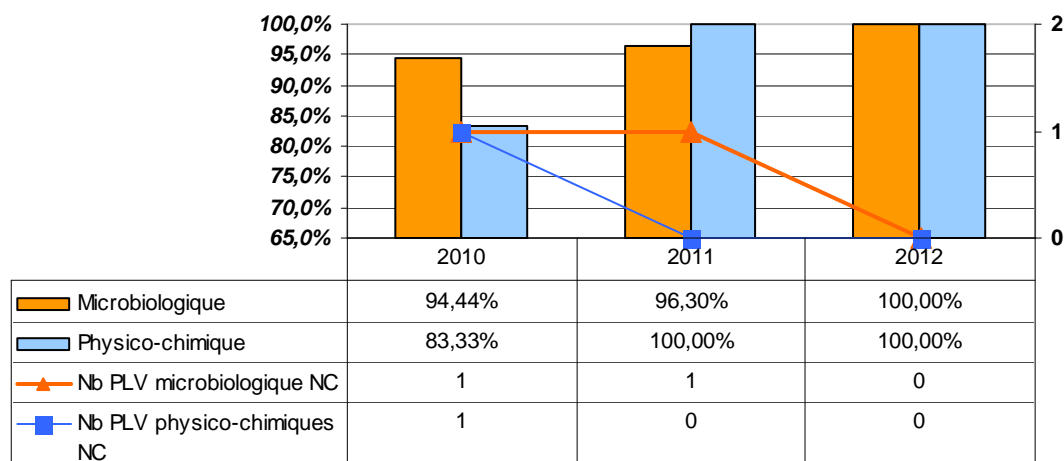
Un prélèvement est déclaré non-conforme si au moins un des paramètres le constituant est non-conforme à une limite de qualité.

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

	Contrôle Sanitaire	Surveillance par le Délégué	Analyses Supplémentaires
Microbiologique	59	84	0
Physico-chimique	230	110	0

→ Evolution sur les trois dernières années

Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Déléataire
Nombre de Prélèvements Non conformes



→ note de synthèse de l'ARS



CONTROLE SANITAIRE DES EAUX DESTINEES A LA CONSOMMATION HUMAINE

L'eau que vous consommez provient d'un réseau de distribution dénommé : **VILLAGE DE SAINT ANDRE**
Ce réseau est la propriété de : **MAIRIE DE SAINT-ANDRE-LES-ALPES**
Il est exploité par : **VEOLIA -EAU CGE-NICE**

Principales installations qui alimentent votre réseau de distribution :



Captage : **LES ROCES DU VERDON**
Captage : **SAINT JEAN**
Station de traitement : **CHLORATION DE SAINT JEAN**

Qualité de l'eau distribuée en 2012

Escherichia coli (n/100 ml) et Entérocoques (n/100 ml)	
Nombre de mesures :	8
Nombre de prélèvements non conformes :	0
Valeur maximale atteinte :	0



Titre hydrotimétrique (°F)	
Nombre de mesures :	0
Valeur maximale atteinte :	
Valeur minimale atteinte :	

Turbidité (NTU)	
Nombre de mesures :	8
Nb de dépassement de la valeur de référence :	0
Valeur maximale atteinte :	0,31
Valeur minimale atteinte :	0,00

pH (unité pH)	
Nombre de mesures :	8
Valeur maximale atteinte :	7,90
Valeur minimale atteinte :	7,75

Nitrates (mg/l)	
Nombre de mesures :	3
Nombre de non conformes :	0
Valeur maximale atteinte :	0,0
Valeur minimale atteinte :	0,0



Conclusion sanitaire :

Eau de bonne qualité pour les paramètres mesurés.

L'eau destinée à la consommation humaine doit répondre à des critères de qualité définis par le Code de la Santé Publique, articles R.1321-1 et suivants. Une campagne annuelle de prélèvements est effectuée sur les captages, les stations de désinfection et traitement et sur les unités de distribution.
Retrouvez les résultats d'analyses d'eau sur le site : www.eauprovence.sante.gouv.fr



Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire



Consommer uniquement l'eau du robinet d'eau froide



Dans les habitats équipés de tuyauteries en plomb, laissez couler l'eau quelques minutes avant de la boire lorsqu'elle a séjourné plus d'une heure dans les canalisations.

6.3. La facture 120 M³

SAINT ANDRE LES ALPES	m ³	Prix au 01/01/2013	Montant au 01/01/2012	Montant au 01/01/2013	N/N-1
Production et distribution de l'eau			177,66	179,67	1,13%
Part délégataire			119,64	122,79	2,63%
Abonnement			30,83	31,64	2,63%
Consommation	120	0,7596	88,81	91,15	2,63%
Part collectivité(s)			36,44	36,44	0,00%
Abonnement			29,12	29,12	0,00%
Consommation	120	0,0610	7,32	7,32	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1703	21,58	20,44	-5,28%
Collecte et dépollution des eaux usées			121,95	125,66	3,04%
Part délégataire			108,41	112,12	3,42%
Consommation	120	0,9343	108,41	112,12	3,42%
Part collectivité(s)			13,54	13,54	0,00%
Consommation	120	0,1128	13,54	13,54	0,00%
Organismes publics et TVA			65,42	73,38	12,17%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2800	26,40	33,60	27,27%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			21,02	21,78	3,62%
TOTAL € TTC			365,03	378,71	3,75%

6.4. Annexes financières



Introduction générale

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

Le CARE établi au titre de 2012 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 **Compagnie Méditerranéenne d'Exploitation des Services d'Eau (CMESE)** au sein de la Région **Sud-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 **Compagnie Méditerranéenne d'Exploitation des Services d'Eau (CMESE)** a pris part à la démarche engagée par Veolia Eau visant à accroître la collaboration entre ses différentes sociétés avec la mise en place de pôles régionaux.

Dans ce contexte, au sein de la Région **Sud-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 tant par des attentes renforcées des clients (traçabilité de l'eau, maîtrise des coûts...) que par une complexité croissante en termes de savoir-faire et de technologies, Veolia Eau a décidé de mettre en œuvre une nouvelle organisation plus adaptée aux nouveaux enjeux du secteur.

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

Cette approche autour de structures de spécialité, qui porte indifféremment sur les contrats de Délégation de Service Public (DSP) et Hors Délégation de Service Public (HDSP) a conduit à homogénéiser le suivi de ces contrats. En conséquence, les contrats HDSP se voient désormais attribuer une quote part des frais répartis leur revenant selon le critère de la valeur ajoutée dans le cadre de cette nouvelle organisation alors qu'ils supportaient précédemment une quote part « frais généraux » selon la même approche que celle exposée au 2.1.1. pour les chantiers HDSP.

Ces changements d'organisation sont susceptibles d'avoir modifié la répartition des charges indirectes en 2012 (ce qui est le propre de tout changement d'organisation dans toute entreprise quelle que soit la clef utilisée).

1 – Produits

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

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

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

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

2 – Charges

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

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

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

2.1 - Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

2.1.1 - Dépenses courantes d'exploitation

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

A noter toutefois que l'année 2010 a vu l'entrée en vigueur de la Contribution sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE) qui est venue, avec la Contribution Foncière des Entreprises, se substituer à la Taxe Professionnelle. Alors que cette dernière était largement assise sur les installations et immobilisations attachées aux contrats (et alors imputée directement sur ceux-ci), la CVAE est calculée globalement au niveau de l'entreprise. A ce titre, elle a un caractère de charge indirecte et est répartie en application des modalités décrites au § 2.2. 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 que d'éventuels reliquats 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) sont portés dans les CARE de l'année de la comptabilisation de leur notification.

2.1.2 - Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

2.1.2.1 – Charges relatives au renouvellement

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

- Garantie pour continuité du service

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.

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

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance temporaire 2 dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation 3, le montant de la garantie pour continuité du service s'appuie sur les dépenses de renouvellement lissées sur la durée de la période contractuelle en cours. Cette charge économique calculée est déterminée en additionnant :

- d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà réalisés depuis le début de la période contractuelle en cours ;
- 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.

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 cours ;
- d'autre part, le montant des renouvellements contractuels futurs jusqu'à la fin de cette même période, et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours.

- 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

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.

d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel délimitant les obligations des deux parties est alors établi. C'est le montant correspondant à la définition contractuelle qui est repris dans cette rubrique.

2.1.2.2 – Charges relatives aux investissements

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

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

Le montant de ces redevances résulte d'un calcul actuariel permettant de reconstituer, sur ces durées et en euros courants, le montant de l'investissement initial. S'agissant des compteurs, ce dernier comprend, 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 »...).

- Provisions pour investissements futurs

Les comptes annuels de résultat de l'exploitation peuvent tenir compte sous la forme de provisions pour investissements futurs de l'obligation du délégataire de financer des investissements qui ne seront réalisés qu'ultérieurement, sans que cela entraîne augmentation de la rémunération du délégataire lors de la réalisation de ces investissements. Le montant de la provision pouvant être constituée, correspond à l'étalement du coût financier total des investissements prévus.

2.1.3 - Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux retenu en 2012 (34,43%) correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), majoré des contributions sociale et exceptionnelle additionnelles (représentant globalement 1,10 points d'impôt) applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils.

2-2 – Charges réparties

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

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

2.2.1 – Principe de répartition

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

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

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

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

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

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

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

Enfin, les charges relatives aux travaux exclusifs étant en général suivies globalement au niveau d'un service alors que les produits correspondant sont suivis au niveau du contrat, il est techniquement

impossible de recourir à la clé valeur ajoutée pour répartir ces charges ; elles sont donc réparties au prorata des produits.

2.2.2 – Prise en compte des frais centraux

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

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

2.3 – Autres charges

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

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

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

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

2.3.2 – Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2012 au titre de l'exercice 2011.

3 - Autres informations

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

Enfin, au-delà des charges économiques calculées présentées ci-dessus et substituées aux charges enregistrées en comptabilité générale, la Société a privilégié, pour la présentation de ses comptes annuels de résultat de l'exploitation, une approche selon laquelle les risques liés à l'exploitation, qui donnent lieu à la constatation de provisions pour risques et charges ou pour dépréciation en

comptabilité générale, sont pris en compte pour leur montant définitif au moment de leur concrétisation. Les dotations et reprises de provisions relatives à ces risques ou dépréciation en sont donc exclues (à l'exception des dotations et reprises pour investissements futurs évoquées ci-dessus).

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

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

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2012 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2013.

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.

Ce document est actuellement en cours de signature. Il pourra vous être envoyé ultérieurement sur simple demande.

→ Récupération de la TVA de la Collectivité

Aucune attestation n'a été reçue en 2012.

→ La couverture des risques

Les attestations d'assurance relatives à la couverture des risques liés à notre activité de délégataire du service sont jointes ci-après.

Elles ont vocation à couvrir la responsabilité de Veolia Eau qui pourrait être engagée au titre de l'exploitation même du service qui lui est confiée par le contrat de délégation de service public.

Par ailleurs, la collectivité conserve de son côté la responsabilité liée à la propriété de ses ouvrages. En conséquence, il lui appartient de souscrire les polices d'assurance de nature à couvrir les risques liés à l'existence des ouvrages.

Multirisques janvier 2013 à décembre 2013



ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, **MARSH S.A.S.**, société de courtage d'assurance, n° ORIAS 07 001 037
www.orias.fr, dont le siège est sis :

Tour Ariane – La Défense 9
92088 Paris La Défense Cedex, agissant pour le compte de
l'assureur

Attestons que la Société :

VEOLIA EAU – Compagnie Générale des Eaux
52, rue d'Anjou
753884 Paris Cedex 08

agissant tant pour son compte que pour le compte de sa filiale :

Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux
52, rue d'Anjou
75008PARIS

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 9, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 399 227 354, rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 09.

Ces contrats ont été souscrits par Veolia Environnement SA agissant tant pour son compte que pour le compte de ses filiales, groupements, associations, sociétés civiles immobilières faisant partie du même groupe d'affaire.

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 2013 jusqu'au 31 décembre 2013, 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.

Elle est délivrée pour servir et valoir ce que de droit mais ne peut en aucun cas engager les assureurs en dehors des limites prévues par les clauses et conditions des polices en référence.

Fait à Paris La Défense, le 14/01/2013

MARSH S.A.S
Au capital de 5 807 366 euros
Tour Ariane – La Défense 9
92088 Paris La Défense Cedex
RCS Nanterre 572 174 415
ORIAS n°07 001 037

ATTESTATION D'ASSURANCE ENTREPRISE DE CONSTRUCTION

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 9, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 399 227 354, atteste que :

Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux
52, rue d'Anjou
75008 PARIS

bénéficie des garanties du contrat "MULTIGARANTIES ENTREPRISE DE CONSTRUCTION", actuellement en vigueur sous le n° **XFR0066579CE**, souscrit par la société **VEOLIA ENVIRONNEMENT SA** pour le compte de **VEOLIA EAU** et l'ensemble de ses filiales françaises

ACTIVITES REALISEES PAR L'ASSURE:

- Conception et exécution de réseaux,
- Pose de canalisations,
- Conception et exécution de branchement sur conduites publiques,
- Rénovation, réparation et entretien de réseaux,
- Entretien et installations techniques en aval des compteurs (eau, gaz, électricité),
- Stations de traitement d'eau, de forages et de captages,
- Réservoirs, et bassins de rétention,
- Eoliennes, photovoltaïques,
- Eclairage public et signalisations,
- Travaux de maintenance pour l'habitat social,
- Comprenant la réalisation des ouvrages annexes et que ce soit en site public ou privatif (ex : industriels, hôpitaux...)

CETTE ATTESTATION EST DELIVREE DANS LE CADRE DES CONDITIONS CUMULATIVES SUIVANTES :

- pour les chantiers ouverts entre le **01/01/2013** et le **31/12/2013**,
- lorsque l'Assuré intervient en tant que :
 - Contractant Général sous traitant tout ou partie des travaux et assumant tout ou partie de la Maîtrise d'œuvre,
 - Entreprise tous corps d'état et/ou Entreprise Générale sous-traitant tout ou partie des travaux tous corps d'état,
 - Sous - Traitant,
 - Maître d'œuvre, Bureau d'Etudes Techniques, Assistant à maîtrise d'ouvrage.
- pour des interventions sur des chantiers situés en France Métropolitaine et dans les Départements d'Outre Mer DONT LE COUT TOTAL PREVISIONNEL DES TRAVAUX DE CONSTRUCTION TOUT CORPS D'ETAT (y compris les honoraires) déclaré par le maître d'ouvrage n'excède pas 15.000.000 EUR T.T.C.
- pour des travaux de construction répondant à une norme homologuée (NF DTU ou NF EN) ou à des règles professionnelles acceptées par C2P.
- pour des procédés ou produits faisant l'objet au jour de la passation du marché :
 - d'un agrément Technique Européen (ATE) bénéficiant d'un Document Technique d'Application (DTA), ou d'un Avis Technique (ATec), valides et non mis en observation par la C2P
 - d'une Appréciation Technique d'Expérimentation (ATEX) avec avis favorable
 - d'un Pass'innovation « vert » en cours de validité
- LES GARANTIES SONT ACQUISES POUR LES OUVRAGES REALISES SUIVANT DES PROCEDES OU AVEC DES PRODUITS OU MATERIAUX DE TECHNIQUE COURANTE.
- LES GARANTIES DU PRESENT CONTRAT NE S'EXERCENT PAS POUR LES ACTIVITES PRATIQUEES EN TANT QUE CONSTRUCTEUR DE MAISONS INDIVIDUELLES

1). POUR DES OUVRAGES SOUMIS A L'OBLIGATION D'ASSURANCE

- du fait de ses activités, précisées au paragraphe « Activités Réalisées par l'Assuré », à l'exclusion de la Géothermie,

Garantie obligatoire de responsabilité décennale	
Nature de la garantie	Montant de la garantie
<p>Cette garantie est délivrée conformément aux dispositions légales et réglementaires pour satisfaire aux obligations prévues par les articles L.241-1 et L.241-2 du Code des assurances pour des travaux de construction d'ouvrages soumis à l'obligation d'assurance.</p> <p>Cette garantie fonctionne selon les règles de la capitalisation.</p> <p>Cette garantie est accordée pour la durée de dix ans à compter de la réception visée à l'article 1792-4-1 du Code civil.</p>	<p>Habitation : à hauteur du coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage. Les travaux de réparation comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.</p> <p>Hors habitation : à hauteur du coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage dans la limite du coût total de construction déclaré par le maître d'ouvrage tel que visé par l'article R.243-3-I du Code des assurances.</p>
Garantie de responsabilité du sous-traitant en cas de dommages de nature décennale	
Nature de la garantie	Montant de la garantie
<p>Cette garantie couvre le paiement des travaux de réparation des dommages tels que définis aux articles 1792 et 1792-2 du Code civil et apparus après réception, lorsque la responsabilité de l'assuré est engagée sur le fondement des articles 1147 et 1382 du code civil, du fait des travaux de construction d'ouvrages soumis à l'obligation d'assurance, qu'il a réalisés en qualité de sous-traitant.</p> <p>Cette garantie est accordée pour la durée de dix ans à compter de la réception visée à l'article 1792-4-2 du Code civil.</p>	<p>6.100.000 EUR par sinistre</p>
Garanties Complémentaires à la responsabilité décennale	
Nature des garanties	Montant des garanties
<p>– Dommages d'effondrement avant réception, Bon Fonctionnement, Dommages Immatériels Consécutifs à la survenance d'un sinistre couvert au titre de la garantie responsabilité décennale obligatoire,</p>	<p>à hauteur de 1.000.000 EUR épuisable par année d'assurance, pour les trois garanties complémentaires confondues, y compris les « Immatériels Consécutifs » sous -limités à 200.000 EUR par année d'assurance et tous assurés confondus</p>
<p>– Dommages aux Existants Non Soumis (hors Incendie, Foudre, Explosion)</p>	<p>à hauteur de 1.000.000 EUR épuisable par année d'assurance et tous assurés confondus</p>

2) POUR DES OUVRAGES NON SOUMIS A L'OBLIGATION D'ASSURANCE

CETTE ATTESTATION EST DELIVREE :

- pour les réclamations notifiées à l'Assureur et qui se rapportent à des faits ou événements survenus pendant la période de validité du contrat
- pour les seuls ouvrages suivants (hors équipement et process) réceptionnés après le 01 janvier 2013.
- Unités de traitement des eaux,
- Châteaux d'eau,
- Stations de pompage,
- Réservoirs et bassins de rétention,
- Les canalisations neuves situées géographiquement dans l'enceinte des unités de traitement d'eau et de celle des stations de pompage ainsi que les canalisations neuves qui font partie intégrante des réservoirs, des bassins de rétention et des Châteaux d'eau,
- Eoliennes, panneaux photovoltaïques et pylônes de télécommunication : exclusivement les massifs de fondation,
- Canalisations neuves qui relèvent de marchés d'une valeur unitaire inférieure à 1.000.000 EUR,
- Dans le cadre des marchés de fermes photovoltaïques (pose d'équipements au sol), garantie des massifs de fondation et de la structure métallique des Panneaux Photovoltaïques, à l'exclusion des Panneaux photovoltaïques.
-
- pour les ouvrages dont le coût total des travaux de construction tous corps d'état HT est inférieur à 15.000.000 EUR.

- GARANTIE DE RESPONSABILITE DECENNALE POUR DES OUVRAGES NON SOUMIS A L'OBLIGATION D'ASSURANCE

Nature des garanties

Cette garantie couvre le paiement des travaux de réparation des dommages tels que définis aux articles 1792 et 1792-2 du Code civil et apparus après réception, lorsque la responsabilité de l'assuré est engagée du fait des travaux de construction d'ouvrages non soumis à l'obligation d'assurance.

La garantie s'exerce selon le mode de gestion de la répartition.

- Montant de garantie : 1.000.000 EUR par sinistre compris dans un montant annuel épuisable de 10.000.000 EUR.

Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, aux Conditions Particulières de la police N° XFR0066578CE sont également exclus de la garantie :

- les dommages résultant d'incendie ou d'explosion quelle qu'en soit la cause non directement consécutive à un sinistre de nature décennale garanti,
- les dommages résultant de phénomènes catastrophiques naturels : séisme, inondation, tempête, cyclone, avalanche, sécheresse, gel,...
- les ouvrages relevant de l'activité terrassement, sauf dans le cadre de la réalisation et de la pose de réseaux de fluides,
- les ouvrages mobiles,
- les ouvrages à la mer, sur fleuves, rivières, lacs, y compris prises d'eau pour tout ouvrage, barrage de tout type pont ou viaduc avec fondations dans l'eau ; toutefois, la réalisation de prises et de rejets d'eau avec des fondations dans l'eau est garantie,
- tous ouvrages réalisés avec des technologies expérimentales ou procédés nouveaux dont l'usage n'est pas défini par la réglementation édictée par les pouvoirs publics, les documents techniques unifiés ou les normes homologuées établies par les organismes compétents à caractères officiels,
- toutes activités de fabrication de produits de travaux posés en l'état.
- tous ouvrages à caractère exceptionnel et/ou inusuel.

La garantie s'exerce dans les limites des Conditions Générales et Particulières, des annexes et des avenants qui font partie intégrante du contrat, à concurrence des montants indiqués au contrat et sous réserve des franchises du contrat.

La présente attestation valable pour la période du 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2013, ne peut engager l'Assureur en dehors des limites précisées par les clauses et conditions du contrat auquel elles se réfèrent.

Fait à Paris, le 16 janvier 2013

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE
Société Anonyme de droit français régie par le Code des Assurances
au Capital de 190 069 080 euros - 399 227 354 RCS Paris
Siège Social : 4, rue Jules Lefebvre
75426 PARIS Cedex 09
Tél. : +33 1 56 92 80 00 - Fax : +33 1 56 92 80 01
Site Internet : www.axa-corporatesolutions.com

AXA Corporate Solutions Assurance - 4, Rue Jules Lefebvre - 75426 Paris Cedex 09, France

Tél. : +33 1 56 92 80 00 - Fax : +33 1 56 92 80 01 - www.axa-corporatesolutions.com

Société Anonyme de droit français, régie par le code des Assurances au capital de 190 069 080 € - 399 227 354 RCS Paris TVA Intracommunautaire n° FR 85 399 227 354
Opérations d'assurance et de réassurance exonérées de TVA - art 261-C CGI

RCAE juillet 2012 à Juin 2013



ATTESTATION D'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE DES RISQUES D'ATTEINTES A L'ENVIRONNEMENT (RCAE)

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 9, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 399 227 354, atteste que la société :

**Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux
52 Rue d'Anjou F-75008 PARIS France**

bénéficie des garanties du contrat d'assurance N° XFR0048188FI souscrit par la Compagnie VEOLIA ENVIRONNEMENT auprès de notre Société et couvrant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber en raison de dommages corporels, matériels et immatériels causés aux tiers, et résultant d'Atteintes à l'environnement prenant naissance sur les sites appartenant à l'Assuré ou exploités par l'Assuré, à condition que ces atteintes soient causées fortuitement du fait ou à l'occasion de l'exercice par l'Assuré de ses activités

MONTANTS DES GARANTIES :

La garantie de l'Assureur s'exerce à concurrence des montants suivants : (en euros par sinistre et par année d'assurance)

Responsabilité Civile Atteintes à l'Environnement

- Tous dommages confondus ainsi que les frais de réduction et frais de dépollution des sols et des eaux en cas de réclamation de tiers : 10 000 000

Les montants indiqués ci-dessus s'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées au contrat.

Il est précisé que les montants de garanties :

- forment la limite des engagements de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations imputables au même fait générateur et quel que soit le nombre de personnes physiques ou morales bénéficiant de la qualité d'assuré,
- constituent, lorsque la précision en est faite, l'engagement maximum de l'Assureur pour toutes les réclamations formulées au cours d'une même période d'assurance.

La présente attestation est délivrée pour la période du **1er juillet 2012 au 30 juin 2013** inclus sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation de la garantie prévues au contrat.

La validité qui ne peut engager l'assureur au-delà des termes et limites du contrat auquel elle se réfère cesse pour les risques situés à l'étranger dès lors que ces derniers doivent être obligatoirement souscrits auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

Fait sous le n° 2012/XFR0048188FI/64997, pour valoir ce que de droit, le 27/06/2012.
Pour AXA Corporate Solutions Assurance.

La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation : 27009E8FBD9438EDEBC7B370948036392D42
1777933F83D62336A6351D0AF370D1A57A947455990CD67F6BF7A4026500D7CB9FC865C2286A411122FA96159C837C1489E537B83F6F4C
8D6355DFD8DBE500ADCCF80B5237B08E1C74F34EAD59D78B7989F7F43607AC0BE6F0F5682E6385ECE3D12135C2B2E99B2C119106BEFE43
Nom de l'autorité de certification : 5550614169959570124394403971760432806 Numéro de série certificat : /C=US/O=VeriSign, Inc./OU=VeriSign Trust
Network/OU=Terms of use at https://www.verisign.com/rpa (c)10/CN=VeriSign Class 3 Secure Server CA - G3

AXA Corporate Solutions Assurance - 4, Rue Jules Lefebvre - 75426 PARIS CEDEX 09, FRANCE
Tél : +33 1 56 92 80 00 - Fax : +33 1 56 92 80 01 - www.axa-corporatesolutions.com

Société Anonyme de droit français, régie par le code des Assurances au capital de 190 069 080 € - 399 227 354 RCS Paris TVA intracommunautaire n° FR 85 399 227 354
Opérations d'assurance et de réassurance exonérées de TVA - art 261-C cgi

RCG juillet 2012 à juin 2013



ATTESTATION D'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE

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 9, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 399 227 354, atteste que la société :

Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux - 52 Rue d'Anjou F-75008 PARIS France

énéficie en tant que filiale des garanties du contrat n°XFR0048230LI souscrit auprès de notre Société par VEOLIA ENVIRONNEMENT et couvrant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés aux tiers dans le cadre des activités couvertes au titre de ce contrat.

MONTANTS DES GARANTIES :

La garantie de l'Assureur s'exerce à concurrence des montants suivants :

- Responsabilité Civile Exploitation :

Tous dommages confondus (y compris frais de défense, avocats & experts) corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non : EUR 10 000 000 par sinistre.

- Responsabilité Civile Après livraison / Réception / Responsabilité Civile Professionnelle :

Tous dommages confondus (y compris frais de défense, avocats & experts) corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non : EUR 10 000 000 par sinistre et par année d'assurance.

Il est précisé que les montants indiqués ci-dessus s'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées au contrat et forment la limite des engagements de l'Assureur, quel que soit le nombre de personnes physiques ou morales bénéficiant de la qualité d'assuré, pour l'ensemble des réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance.

La présente attestation est délivrée pour la période du 1er juillet 2012 au 30 juin 2013 sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation de la garantie prévues au contrat.

Sa validité qui ne peut engager l'assureur au-delà des termes et limites du contrat auquel elle se réfère cesse pour les risques situés à l'étranger dès lors que ces derniers doivent être obligatoirement souscrits auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

Fait sous le n° 2012/XFR0048230LI/64996 le 27/06/2012 pour faire valoir ce que de droit.
Pour AXA Corporate Solutions

La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation : 3D5721C9B1A894A95320ECF707A5B4EA33C3
36FD568CE4F60876E38DCCA4F7585122AF8D763E249082C6B0C582993D5F86AE463F4A76988911DD5B3504430B5C3451A4D089CD6BCD0
282B418747EE5FB04D3EA1EDBCF332251348E69C9C4F69B7B630154C4D270B80A9815E74CFD9B1D8407E368FD8511E5DDCFA29A1B51816
Nom de l'autorité de certification : 5550614169959570124394403971760432806 Numéro de série certificat : /C=US/O=VeriSign, Inc./OU=VeriSign Trust
Network/OU=Terms of use at https://www.verisign.com/rpa (c)10/CN=VeriSign Class 3 Secure Server CA - G3

AXA Corporate Solutions Assurance - 4, Rue Jules Lefebvre - 75426 PARIS CEDEX 09, FRANCE
Tél : +33 1 56 92 80 00 - Fax : +33 1 56 92 80 01 - www.axa-corporatesolutions.com

Société Anonyme de droit français, régie par le code des Assurances au capital de 190 069 080 € - 399 227 354 RCS Paris TVA intracommunautaire n° FR 85 399 227 354
Opérations d'assurance et de réassurance exonérées de TVA - art 261-C CGI

6.5. Les nouveaux textes réglementaires

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

GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

→ *Limitation des « pertes en eau sur réseaux »*⁵

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

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

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

→ *Fuites après compteurs : nouvelles modalités de facturation*⁶(Loi Warsmann)

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

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

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

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

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

→ *Travaux à proximité des réseaux : nouvelles contraintes*⁷

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

⁵ Décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012.

⁶ Décret n°2012-1078 du 24 septembre 2012.

⁷ Arrêté du 15 février 2012, arrêté du 28 juin 2012, décret n° 2012-970 du 20 août 2012.

Les exploitants de réseaux doivent ainsi préciser la localisation géographique des différents ouvrages concernés. ***L'incertitude sur la localisation géographique d'un ouvrage en service peut remettre en cause le projet de travaux ou modifier les conditions techniques ou financières de leur réalisation.*** Ils doivent déclarer leurs réseaux sur un guichet unique (www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr), moyennant une redevance⁸ (sauf si le réseau n'atteint pas 300 km).

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

→ Gestion clientèle

Norme simplifiée sur la gestion des fichiers clients et prospects⁹. Actualisée par la CNIL le 13 juillet 2012, avec l'objectif affiché d'assurer un plus grand équilibre entre les besoins des professionnels et le respect de la vie privée et des droits des clients et prospects, la nouvelle norme permet aux entreprises de satisfaire à leurs obligations déclaratives de manière extrêmement simple et rapide. Le traitement des données peut avoir pour finalité le suivi de la relation client (la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations et services après-vente).

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

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

Prélèvements. La mise en œuvre de l'espace unique de paiements en euros¹⁰ (SEPA) à compter du 1er février 2014 introduira des modifications dans le processus de gestion clientèle.

→ Normes techniques

Eco-conception des pompes à eau¹¹. De nouvelles exigences d'éco-conception visent à harmoniser les exigences de consommation d'électricité applicables aux pompes à eau dans l'ensemble de l'Union européenne. Les exigences d'éco-conception relatives au rendement minimal s'appliquent par phase, à partir du 1er janvier 2013 pour la première et du 1er janvier 2015, pour la seconde. Les exigences en matière d'informations relatives aux produits sont applicables à partir du 1er janvier 2013.

Membranes de filtration¹². A compter du 1^{er} juillet 2012, la personne responsable de la production d'eau destinée à la consommation humaine doit n'utiliser que des modules de filtration membranaire disposant d'une attestation de conformité sanitaire (ACS) au moment de sa mise sur le marché, n'utiliser les modules de filtration membranaire que dans certaines conditions d'utilisation (déclarées

⁸ Arrêté du 3 septembre 2012.

⁹ Norme n°48 éditée par la CNIL.

¹⁰ Règlement européen n°260/2012 du 14 mars 2012.

¹¹ Règlement (UE) n° 547/2012 de la Commission du 25 juin 2012.

¹² Arrêté du 22 juin 2012.

et évaluées par le laboratoire habilité responsable de la délivrance de l'attestation de conformité sanitaire) et assurer la traçabilité des opérations de maintenance des modules de filtration membranaire mis en œuvre.

→ *Risques professionnels*¹³

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

→ *Polices de l'environnement : harmonisation & simplification*¹⁴

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

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

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

EAU POTABLE & ENVIRONNEMENT

→ *Eaux destinées à la consommation humaine & canalisations*¹⁵

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

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

→ *Protection de la ressource*

Des compléments sont apportés aux critères d'évaluation et procédures à suivre pour établir l'état des eaux souterraines et les tendances significatives et durables à la hausse de dégradation de leur état chimique¹⁶.

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

Le stockage souterrain de CO₂ est exclu des interdictions, mais l'opération doit être réalisée dans le respect de certaines conditions¹⁷. Le taux maximal de la redevance pour modernisation des réseaux

¹³ Décret n° 2012-746 du 9 mai 2012 & arrêté du 9 mai 2012.

¹⁴ Ordonnance n° 2012-34 du 11 janvier 2012.

¹⁵ Instruction DGS/EA4/2012/366 du 18 octobre 2012 (non publiée).

¹⁶ Arrêté du 2 juillet 2012.

¹⁷ Arrêté du 23 juillet 2012.

de collecte est relevé de 0,15 à 0,30 euro par mètre cube. Les plafonds de la redevance prélèvement sont également augmentés pour tous les usages¹⁸.

A partir du 1er janvier 2013 les fabricants, importateurs ou distributeurs d'une quantité minimale de 100 grammes par an de substance à l'état nano-particulaire doivent procéder à une déclaration annuelle de celle-ci auprès du ministère de l'Ecologie¹⁹. Ce dispositif a pour objet de mieux connaître les nanomatériaux et leurs usages, de disposer d'une traçabilité des filières d'utilisation, d'une meilleure connaissance du marché et des volumes commercialisés et de collecter les informations disponibles sur les propriétés toxicologiques et éco-toxicologiques.

→ **Schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE)**²⁰

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

→ **Protection des milieux**

Nitrates d'origine agricole : le contenu des plans d'action régionaux contre les algues vertes est renforcé²¹ par des actions proportionnées et adaptées aux spécificités locales. Dans les zones de captage de l'eau destinée à la consommation humaine dont la teneur en nitrate dépasse 50 mg/l et les bassins connaissant d'importantes marées vertes sur les plages et définis par le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE), le préfet de Région peut mettre en place une surveillance annuelle de l'azote épandu de toutes origines. Le plan national prévoit de limiter le taux de nitrates entre 10 et 25 milligrammes par litre (mg/l) dans les cours d'eau.

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

Les travaux courants d'entretien et de restauration des milieux aquatiques sont dispensés d'enquête publique lorsqu'aucune participation financière n'est demandée aux intéressés et qu'il n'est procédé à aucune expropriation. La possibilité de recourir à l'expropriation est étendue aux opérations de restauration des milieux aquatiques²².

Fonds d'investissement pour la biodiversité & trames verte et bleue²³. Il est créé un fonds d'investissement pour la biodiversité et la restauration écologique. Un comité consultatif composé notamment de représentants issus du Comité national « trames verte et bleue », émet des recommandations sur l'utilisation du fonds.

Stratégie nationale « mer-littoral » (SNML)²⁴. La SNML a vocation à coordonner toutes les politiques sectorielles s'exerçant en mer ou sur le littoral. Dans une perspective de gestion intégrée des espaces, elle doit comporter les orientations relatives notamment à la protection des milieux, des ressources, à la prévention des risques, au développement durable des activités économiques.

¹⁸ Loi n° 2011-1977 du 28 décembre 2011 de finances pour 2012 (art. 124).

¹⁹ Arrêté du 6 août 2012.

²⁰ Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012.

²¹ Décrets n°s 2012-675 et 2012-676 du 7 mai 2012. Arrêté du 7 mai 2012.

²² Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012.

²³ Décret n° 2012-228 du 16 février 2012.

²⁴ Décret n° 2012-219 du 16 février 2012.

→ Réforme des enquêtes publiques²⁵

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

→ Evaluation des incidences environnementales

Réforme des études d'impact²⁶. La réforme précise les seuils en fonction desquels soit une étude d'impact est obligatoire en toutes circonstances ou au cas par cas. L'un des apports majeur de la réforme est d'ouvrir la possibilité d'un suivi systématique de l'application des mesures préconisées par l'étude d'impact, sauf dans quelques domaines limités. L'étude d'impact, trop souvent considérée comme un simple rapport, va ainsi davantage être envisagée comme un processus.

Evaluation de programmes environnementaux²⁷. La procédure d'évaluation des plans et programmes (dont le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux –SDAGE-, et son complément, le SAGE) ayant une incidence sur l'environnement, applicable au 1er janvier 2013, est précisée. L'évaluation environnementale doit être proportionnée à l'importance du document. L'avis qui en découle sur les documents de planification est rendu public.

Evaluation environnementale des documents d'urbanisme²⁸. Les documents d'urbanisme qui, à partir du 1er février 2013, font l'objet d'une évaluation environnementale soit de manière systématique, soit après un examen au cas par cas par l'autorité administrative de l'Etat désignée à cet effet, sont notamment les directives territoriales d'aménagement et de développement durables (DTADD), le schéma directeur de la Région Ile-de-France (SDRIF), les schémas de cohérence territoriale (SCOT), les plans locaux d'urbanisme (PLU) et certaines cartes communales.

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

→ Gestion des risques « inondations »

Identification des territoires d'action prioritaire²⁹. **L'objectif est de caractériser l'importance des risques d'inondation (impacts potentiels sur la santé humaine et sur l'activité économique) et, par conséquent, d'identifier les territoires pour lesquels il existe un risque important. Ces impacts doivent notamment être évalués «au regard de la population permanente résidant en zone potentiellement inondable et du nombre d'emplois situés en zone potentiellement inondable».** Cette identification doit en principe être achevée depuis fin septembre 2012.

²⁵ Décret n°s 2011-2018 & 2011-2021 du 29 décembre 2011.

²⁶ Décret n° 2011-2019 du 29 décembre 2011.

²⁷ Décret n° 2012-616 du 2 mai 2012.

²⁸ Décret n°2012-995 du 23 août 2012.

²⁹ Arrêté du 27 avril 2012.

6.6. Glossaire

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

Abonnement :

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

Abonné domestique ou assimilé :

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

Capacité de production :

Volume qui peut être produit par toutes les installations de production pour un fonctionnement journalier de 20 heures chacune (unité : m³/jour)

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification ISO 18001 :

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

Client (abonné) :

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

Consommation individuelle unitaire :

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

Consommation globale unitaire :

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

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

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

Développement durable :

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

Eau souterraine influencée :

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

Habitants desservis [D 101.0] :

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

HACCP :

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

Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau [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 100, avec le barème suivant :

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

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

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

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

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

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

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

Le rendement du réseau est obtenu en faisant le rapport entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté du volume vendu à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part le volume produit augmenté des volumes achetés à d'autres services publics d'eau potable. Le volume consommateurs sans comptage et le volume de service du réseau sont ajoutés au volume

comptabilisé pour calculer le volume consommé autorisé. Le rendement est exprimé en pourcentage. (arrêté du 2 mai 2007)

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

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

Taux de clients mensualisés :

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

Taux de clients prélevés :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

6.7. Autres annexes

Intitulé	Nombre de pages
RECAPITULATIF DES METHODES DE CALCUL DU VOLUME CONSOMME AUTORISE	2
Inventaire du patrimoine de la commune de Saint André les Alpes pour le réseau d'eau	4

Fiche ASTEE d'estimation des volumes consommateurs autorisés sans comptage

	Volume utilisé par	Méthode d'estimation	Ordres de grandeur	Valeurs sur le contrat
VOLUME CONSOMMATEURS SANS COMPTAGE	Manœuvres incendie	Evaluer avec le SDIS : Nombre d'ouvertures X Durée X 60 m ³ /heure SDIS : Service Départemental Défense Incendie Secours		Non concerné
	Espace vert sans compteur	Deux méthodes possibles en collaboration avec Services des Espaces verts : Nombre d'ouvertures des bouches d'arrosage X Durée X débit à estimer Deux méthodes possibles : Nombre de fontaines par type X consommation à estimer pour chaque type Equipement de 10% des bouches avec des compteurs et extrapolation	182 m ³ /an/unité	Non concerné
	Fontaines sans compteur	Nombre de fontaines par type X consommation à estimer pour chaque type Avec Engins : Nb de camions x Nb rotations de camion/jour x Nb de jours de travail	Estimation 0,5 m ³ /borne fontaine	31 025
	Lavage de la voirie	Par bouche de lavage : Nombre d'ouvertures X Durée X débit à estimer	2 à 9 m ³ /Rotation/ Camion 260 m ³ /an/bouche lavage	Non concerné
	Chasse d'eau sur le réseau d'assainissement	Nombre de réservoirs de chasse X Nombre d'actions X volume d'un réservoir	2 à 5 m ³ par jour et par unité	Non pris en compte
	Autres volumes sans comptage	Volume sans comptage client		5 000
			TOTAL	36 025 m³

Les règles de calcul et d'estimation pour les volumes besoins du service et les volumes consommateurs sans comptage inspiré des prescriptions de l'ASTE

Volume consommé autorisé = volume consommé facturé + volume consommateurs sans comptage estimé+ volume de service

Fiche ASTEE d'estimation des volumes besoins du service

Volume utilisé par	Méthode d'estimation		Ordres de grandeur	Valeurs sur le contrat
Nettoyage des réservoirs	Le volume correspond au volume perdu en vidange plus l'eau de lavage et de rinçage avant remise en service.		7 à 10 m³/an/unité	(30%*550m³)
	Calcul précis de l'exploitant	Par défaut : Niveau bas + 10% du volume total utile du réservoir		165m³
		le nombre de PI X 0,1 heure X 60 m³/heure		2010m³
Désinfection après travaux renouvellement et neuf	- 8 volumes de canalisation (soit 1 volume de vidange, 3 pour le rinçage avant désinfection, 1 pour la désinfection et 3 pour le rinçage après désinfection)		Non concerné	Non concerné
	- pour les branchements : nombre de branchements X 0,20 m³			
Purge et lavage des conduites	Calcul précis de l'exploitant	Par défaut : <ul style="list-style-type: none">- Nb de purges X Durée X 2,5 m³/h- Purges hors gel : 0,3 m³/heure X Nb de jours ouverture X Nb d'antennes équipées- Lavage eau-air-eau : 5 volumes de canalisation	Estimation fonction expérience et historique	Non concerné
		Nombres de pompes X Débit à estimer ou nombre de pissettes X débit à estimer		
Analyseurs de chlore ou tout analyseur en ligne	Nombre d'analyseurs X Débit à estimer		65 à 80 l/h, soit 570 à 700 m³/an/Analyseur	613
Autres consommations pour raison de service	Normalement marginal, sauf cas particulier à justifier. Exemple : mise en décharge pour problèmes de qualité		Analyses en continu turbidité, résiduel chlore et écoulement antigel l'hiver	42574
			Total	43 652 m³

Inventaire du patrimoine de la commune de Saint André les Alpes pour le réseau d'eau

CANALISATIONS EAU POATABLE ET ADDUCTION DE LA COMMUNE DE SAINT ANDRES LES ALPES

Diametre	Indéterminé	30	40	50	60	75	80	90	100	110	125	150	200	250	Total général
Indéterminé	310	41	354	31	1784	814	1625	375	3922	2454		1521	1745	636	15613
1988									357						357
1989									76						76
1996										340					340
2002						410	21								430
2003					250					164					414
2006					304					81	132				516
2009				15											15
Total général	310	41	354	46	2339	1224	1645	375	4355	3039	132	1521	1745	636	17762

VANNES DE LA COMMUNE DE SAINT ANDRES LES ALPES

Diametre	1/4 t.	R.V.	Total général
0	1	2	3
32	1		1
40	2	1	3
50	1		1
60		5	5
75		3	3
80		2	2
100		27	27
110		4	4
150		4	4
200		2	2
250		1	1
Total général	5	51	56

EQUIPEMENTS INCENDI DE LA COMMUNE DE SAINT ANDRES LES ALPES

COMMUNE	Adresse	TIPE	DIAMETRE
ST_ANDRE_LES_ALPES	BELLEVUE_LOT	P.I.	100
	COL DES CHAMPS (R D du)	B.I.d	40
	DE MEOUILLES_CHE	P.I.	100
	DES ESPINASSES_QU	P.I.	100
	GARE DE NICE (Rue)	P.I.	100
	GRANDE RUE_	P.I.	100
	GRANDE RUE_	P.I.	100
	GRANDE RUE_	P.I.	
	LE COUGNAS_QU	P.I.	100
	LES ACCATES_QU	P.I.	100
	NATIONALE 202_RTE	P.I.	65
	NATIONALE 202_RTE	P.I.	100
	NATIONALE 202_RTE	P.I.	100
	NATIONALE 202_RTE	P.I.	100
	NATIONALE 202_RTE	P.I.	100
	NATIONALE 202_RTE	P.I.	100
	NOTRE DAME (Impasse)	P.I.	100
	SERRES (Ch des)	P.I.d	100
	VOIE COMMUNALE N 5	P.I.	100
	VOIE COMMUNALE N 5	P.I.	100
	VOIE COMMUNALE N 5	P.I.	100

EQUIPEMENTS PUBLICS DE LA COMMUNE DE SAINT ANDRES LES ALPES

COMMUNE	ADRESSE	TIPE	DIAMETRE
ST_ANDRE_LES_ALPES	GARE DE NICE (Rue)	B.F.	80
	GRANDE RUE	B.F.	32
	VOIE COMMUNALE N 5	B.F.	32
	VOIE COMMUNALE N 5	B.F.	32
	VOIE COMMUNALE N 5	B.F.	32

CANALISATIONS D'EAU DE LA COMMUNE DE SAINT ANDRES LES ALPES

Diametre	Acier	Fonte	Indéterminé	Polyéthylène	PVC	Total général
Indéterminé			310			310
30			41			41
40	24	267	38	26		354
50				46		46
60	1367	286	38	304	344	2339
75				410	814	1224
80		333			1313	1645
90		375				375
100	624	1849			1882	4355
110				952	2087	3039
125				132		132
150	20	1501				1521
200	1376	369				1745
250		636				636
Total général	3411	5616	427	1869	6440	17762