



2014

# RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE




**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)*

## REPERES DE LECTURE

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

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

Repère visuel	Objectif
	<i>Identifier rapidement nos engagements clé</i>
	<i>Mettre en évidence certaines de nos innovations et nos points différenciants</i>
	<i>Identifier nos démarches en termes de responsabilité environnementale, sociale, et sociétale</i>

# L'édito



## **Veolia – Rapport annuel du délégataire 2014**

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

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

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

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

Alain Franchi  
Directeur Général de Veolia Eau France



# Sommaire

<b>1. L'essentiel de l'année</b>	<b>7</b>
1.1. Le contrat	8
1.2. L'essentiel de l'année 2014	9
1.3. Les chiffres clés de l'année 2014	11
1.4. Le prix du service public de l'eau	13
1.5. Un dispositif au service des clients	14
 <b>2. La performance et l'efficacité opérationnelle à votre service</b>	 <b>15</b>
2.1. L'efficacité de la production et de la distribution d'eau potable	16
2.2. La qualité de l'eau	25
 <b>3. Le patrimoine de votre service</b>	 <b>35</b>
3.1. L'inventaire des biens du service	36
3.2. La gestion du patrimoine	38
3.3. Les recommandations de Veolia sur les évolutions à prévoir	48
3.4. Les indicateurs de suivi du patrimoine	50
 <b>4. Les engagements de Veolia</b>	 <b>53</b>
4.1. Les services aux clients	54
4.2. Les équipes et moyens au service du territoire	59
4.3. L'empreinte environnementale	64
4.4. Veolia, acteur économique et social du territoire	68
 <b>5. Le rapport financier du service</b>	 <b>73</b>
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	74
5.2. Le patrimoine du service	77
 <b>6. Annexes</b>	 <b>79</b>
6.1. La facture 120 m <sup>3</sup>	80
6.2. Le synoptique du réseau	82
6.3. Annexes financières	83
6.4. Les nouveaux textes réglementaires	104
6.5. Glossaire	110
6.6. Autres annexes	116





# 1.

## L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

## 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. L'essentiel de l'année 2014

SERVICE DE L'EAU - COMMUNE DESSERVIE : SAINT ANDRE LES ALPES



### LES CHIFFRES DU SERVICE

929	762	3	2	24	100 %	79,3	162
Habitants desservis	Abonnés (clients)	Installations de production	Réservoirs	Longueur de réseau (km)	Taux de conformité microbiologique (%)	Rendement de réseau synchrone (%)	Consommation moyenne (l/hab/j)

### PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

- Après la mise en œuvre du plan d'action du Grenelle II de l'année 2013, nous avons identifié 8 fuites sur canalisation situées au refoulement de la station de pompage des Iscles (le détail est disponible en partie 3.2.1 de ce présent rapport). La mise en place d'actions correctives, nous a permis d'améliorer le rendement de réseau de l'ordre de 16 points, par rapport à l'année 2013.
- Nous avons procédé au report de 4 branchements depuis la source de Selente vers le réseau d'eau potable.

### PROPOSITIONS D'AMELIORATION

- Il convient de procéder à la réparation du génie civil du puits sur le site de captage des Iscles.
- Il convient de mener une étude sur le renouvellement de la canalisation de refoulement du captage des Iscles vers le réservoir de Saint Jean doit être étudié.
- La mise en place de la sectorisation serait un atout dans le cadre de l'amélioration du réseau et du rendement.

- Il conviendrait également de mener une étude sur le renouvellement et le renforcement de la canalisation d'adduction de la source St Jean.
- Le renouvellement de l'échelle intérieure du réservoir St Jean est à prévoir.

## 1.3. Les chiffres clés de l'année 2014

Les indicateurs réglementaires devant être fournis par le délégataire sont mis en évidence dans le tableau ci-dessous par leur couleur « rouge ».

LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m <sup>3</sup> TTC	Délégataire	<b>1,89</b> €/m <sup>3</sup>
L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR
	Volume prélevé	Délégataire	<b>182 292</b> m <sup>3</sup>
	Volume produit (C)	Délégataire	<b>182 292</b> m <sup>3</sup>
	Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> )	Délégataire	<b>182 292</b> m <sup>3</sup>
	Volume de service du réseau	Délégataire	<b>43 652</b> m <sup>3</sup>
	Volume consommé autorisé 365 jours (A)	Délégataire	<b>148 731</b> m <sup>3</sup>
[P104.3]	Rendement de réseau sur période synchrone	Délégataire	<b>79,3</b> %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés synchrone	Délégataire	<b>22,69</b> m <sup>3</sup> /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau synchrone	Délégataire	<b>7,26</b> m <sup>3</sup> /jour/km
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	<b>15</b>
LA QUALITE DE L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologique	ARS (1)	<b>100,0</b> %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	<b>100,0</b> %
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre d'installations de production	Délégataire	<b>3</b>
	Capacité totale de production	Délégataire	<b>2 554</b> m <sup>3</sup> /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	<b>2</b>
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	<b>550</b> m <sup>3</sup>
	Longueur de réseau	Délégataire	<b>24</b> km
	Longueur de canalisation de distribution	Collectivité (2)	<b>15</b> km
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	<b>70</b>
	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	<b>0</b> ml
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	<b>0,00</b> %
	Nombre de branchements	Délégataire	<b>359</b>
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	<b>0</b>
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	<b>0</b>
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	<b>0</b>
	Nombre de compteurs	Délégataire	<b>735</b>
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	<b>30</b>

LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de communes	Délégataire	1
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	929
	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	762
	- Abonnés domestiques	Délégataire	762
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	0
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	0
	Volume vendu	Délégataire	105 623 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	105 623 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	0 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B)	Délégataire	0 m <sup>3</sup>
	Consommation moyenne	Délégataire	162 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	68 m <sup>3</sup> /abo/an
LA SATISFACTION DES CLIENTS ET L'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	92,40 %
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non
	Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Non
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	19,69 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 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0 u/1000 abonnés
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	1,75 %
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0
LES CERTIFICATS		PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Analyses réalisées par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	20 %
	Energie relevée consommée	Délégataire	106 320 kWh

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

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

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

## 1.4. Le prix du service public de l'eau

### LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

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

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

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

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

### LE PRIX DU SERVICE

A titre indicatif sur la commune de SAINT ANDRE LES ALPES l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m<sup>3</sup> [D102.0] et pour 120 m<sup>3</sup>, au 1<sup>er</sup> janvier est la suivante :

SAINT ANDRE LES ALPES Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2015	Montant Au 01/01/2014	Montant Au 01/01/2015	N/N-1
<b>Part délégataire</b>			<b>125,21</b>	<b>124,74</b>	<b>-0,38%</b>
Abonnement			32,27	32,15	-0,38%
Consommation	120	0,7716	92,94	92,59	-0,38%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>36,44</b>	<b>36,44</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			29,12	29,12	0,00%
Consommation	120	0,0610	7,32	7,32	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,1559</b>	<b>18,71</b>	<b>18,71</b>	<b>0,00%</b>
<b>Organismes publics</b>			<b>33,60</b>	<b>34,80</b>	<b>3,57%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2900	33,60	34,80	3,57%
<b>Total HT</b>			<b>213,96</b>	<b>214,69</b>	<b>0,34%</b>
TVA			11,76	11,80	0,34%
<b>Total TTC</b>			<b>225,72</b>	<b>226,49</b>	<b>0,34%</b>
<b>Prix TTC du service au m3 pour 120 m3</b>			<b>1,88</b>	<b>1,89</b>	<b>0,53%</b>

### LA FACTURE 120 M3

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

Les factures type sont présentées en annexe.

## 1.5. Un dispositif au service des clients

---

**TOUTES VOS  
DEMARCHES  
SANS VOUS  
DEPLACER**



\*nouveau numéro d'appel non surtaxé



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

Les abonnés peuvent également déposer directement leur relevé de consommation d'eau au **0 969 329 328** (services disponibles 24h/24, 365 jours par an).

***Votre service client en ligne est accessible :***

- [www.service-client.veoliaeau.fr](http://www.service-client.veoliaeau.fr)
- sur votre smartphone via nos applications Android et Apple



**VOS URGENCES  
7 JOURS SUR 7,  
24H SUR 24**

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





# 2.

LA PERFORMANCE ET  
L'EFFICACITE OPERATIONNELLE A  
VOTRE SERVICE

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

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

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

#### → L'origine de l'eau alimentant le service

La commune de Saint André les Alpes est approvisionnée 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 :

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
<b>Volume prélevé par ressource (m3)</b>	<b>258 980</b>	<b>234 035</b>	<b>224 244</b>	<b>225 192</b>	<b>182 292</b>	<b>-19,1%</b>
UP – Robines	6 308	6 360	6 343	6 278	0	-100,0%
UP - Saint Jean du Desert	31 633	31 792	49 496	52 006	53 122	2,1%
U.P. ISCLES	221 039	195 883	168 405	166 908	129 170	-22,6%

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
<b>Volume prélevé par nature d'eau (m3)</b>	<b>258 980</b>	<b>234 035</b>	<b>224 879</b>	<b>225 192</b>	<b>182 292</b>	<b>-19,1%</b>
Eau de surface	0	0	0	0	0	0%
Eau souterraine influencée	258 980	234 035	224 879	225 192	182 292	-19,1%
Eau souterraine non influencée	0	0	0	0	0	0%



## → Le volume produit et mis en distribution

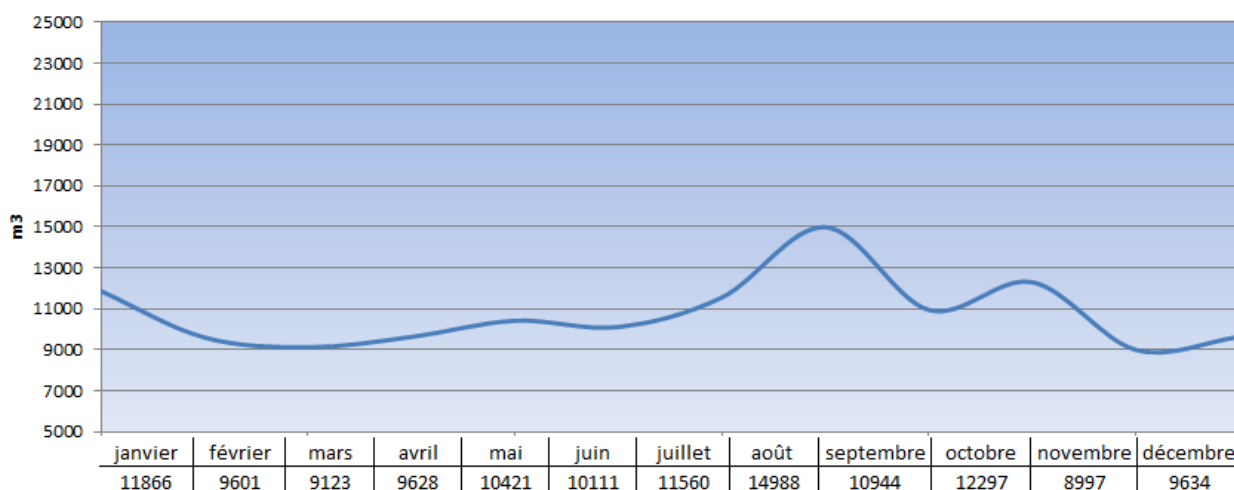
La production d'eau par installation de production a évolué de la façon suivante :

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
<b>Volume produit (m3)</b>	<b>258 980</b>	<b>234 035</b>	<b>224 244</b>	<b>225 192</b>	<b>182 292</b>	<b>-19,1%</b>
UP - Robines (simple désinf.)	6 308	6 360	6 343	6 278	0	-100,0%
UP - Saint Jean du Desert (simple désinf.)	31 633	31 792	49 496	52 006	53 122	2,1%
U.P. ISCLES	221 039	195 883	168 405	166 908	129 170	-22,6%

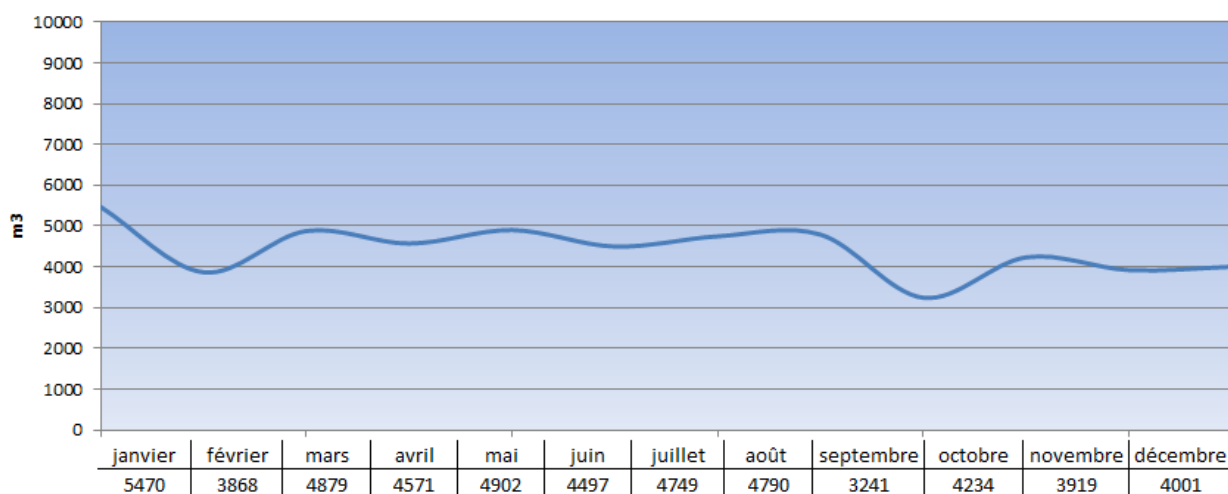
Les campagnes de recherches de fuites effectuées sur la commune de Saint André les Alpes, ont permis de réaliser une baisse de la production.

	UP – Robines	UP - Saint Jean du Désert	UP - ISCLES	Total
janvier	0	5 470	11 866	17 336
février	0	3 868	9 601	13 469
mars	0	4 879	9 123	14 002
avril	0	4 571	9 628	14 199
mai	0	4 902	10 421	15 323
juin	0	4 497	10 111	14 608
juillet	0	4 749	11 560	16 309
août	0	4 790	14 988	19 778
septembre	0	3 241	10 944	14 185
octobre	0	4 234	12 297	16 531
novembre	0	3 919	8 997	12 916
décembre	0	4 001	9 634	13 636
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>53 122</b>	<b>129 170</b>	<b>182 292</b>

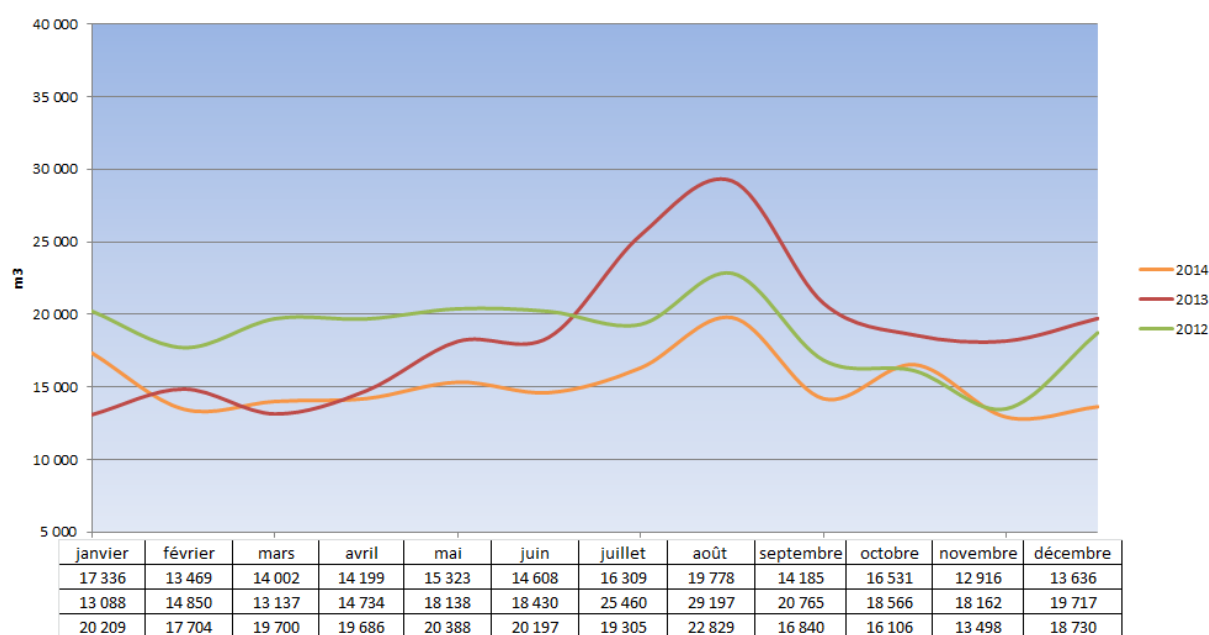
Evolution mensuelle des volumes d'eau potable produits à l'Usine des Iscles



## Evolution mensuelle des volumes d'eau potable produits à l'Usine de Saint Jean du Désert



## Saint André les Alpes – Volume mensuel produit



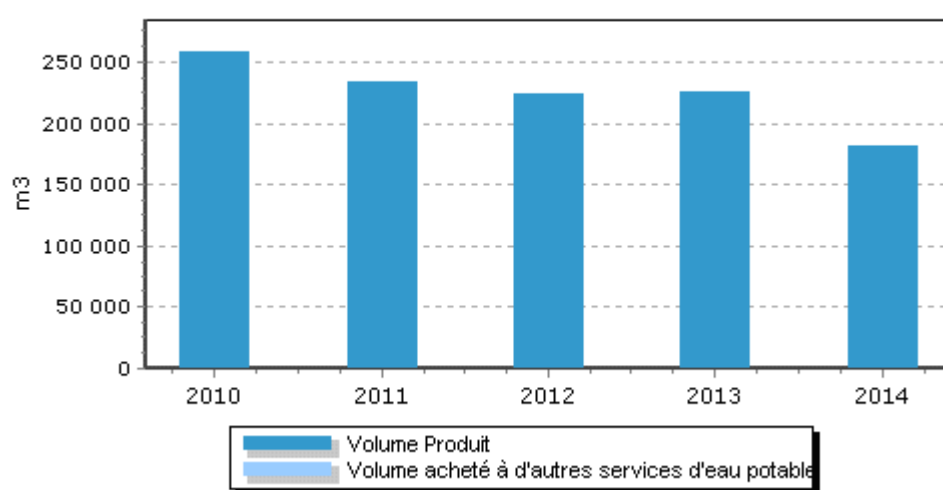
Total 2014	182 292
Total 2013	225 192
Total 2012	224 244

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

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume prélevé	258 980	234 035	224 879	225 192	182 292	-19,1%
Besoin des usines	0	0	0	0	0	0,0 %
<b>Volume produit (m3)</b>	<b>258 980</b>	<b>234 035</b>	<b>224 879</b>	<b>225 192</b>	<b>182 292</b>	<b>-19,1%</b>
<b>Volume mis en distribution (m3)</b>	<b>258 980</b>	<b>234 035</b>	<b>224 879</b>	<b>225 192</b>	<b>182 292</b>	<b>-19,1%</b>

Les campagnes de recherches de fuites effectuées sur la commune de Saint André les Alpes, ont permis de mobiliser plus faiblement les ressources par rapport à l'année 2013.

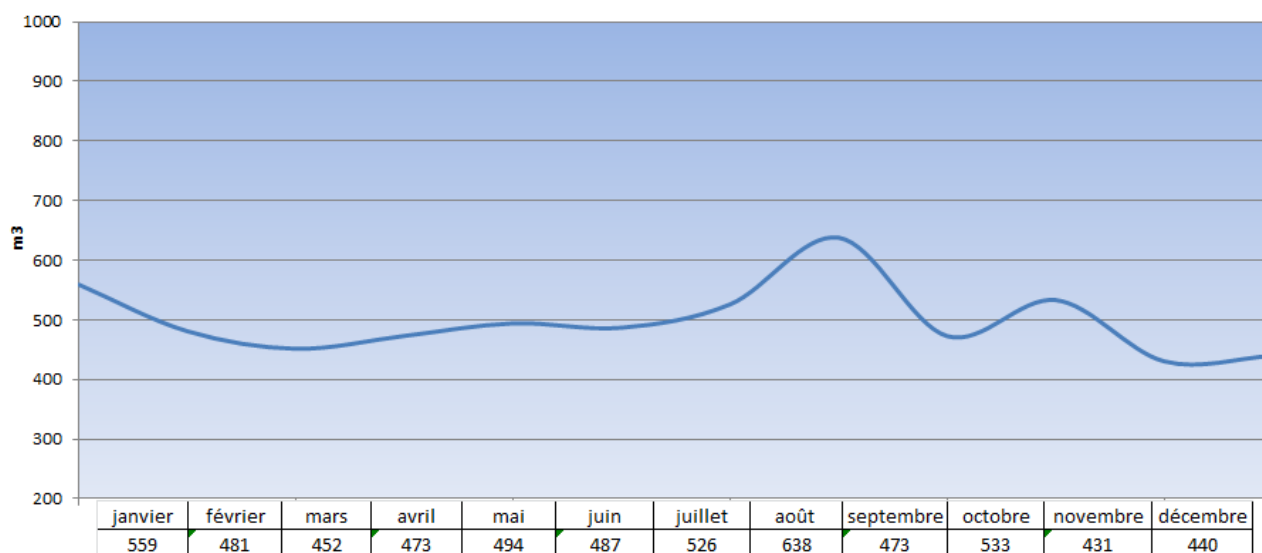
#### Evolution des volumes produit et acheté à d'autres services d'eau potable



## → Bilan mensuel

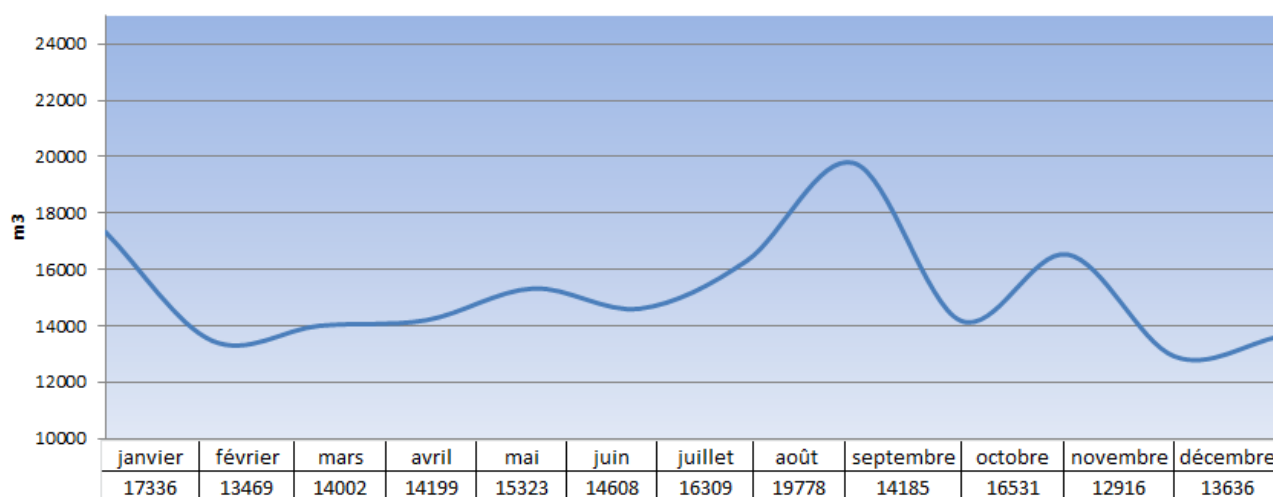
Le volume introduit et mis en distribution moyen par mois :

Saint André les Alpes – Moyenne journalière du volume mensuel distribué en 2014



Moyenne Journalière 2014	499
--------------------------	-----

Saint André les Alpes – Volume mensuel distribué en 2014



Total 2014	182 292
------------	---------

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

### → Le volume vendu

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

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

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
<b>Volume vendu selon le décret (m3)</b>	<b>110 363</b>	<b>109 302</b>	<b>103 262</b>	<b>102 288</b>	<b>105 623</b>	<b>3,3%</b>
<b>Sous-total volume vendu aux abonnés du service</b>	<b>110 363</b>	<b>109 302</b>	<b>103 262</b>	<b>102 288</b>	<b>105 623</b>	<b>3,3%</b>
domestique ou assimilé	110 363	109 302	103 262	102 288	105 623	3,3%

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

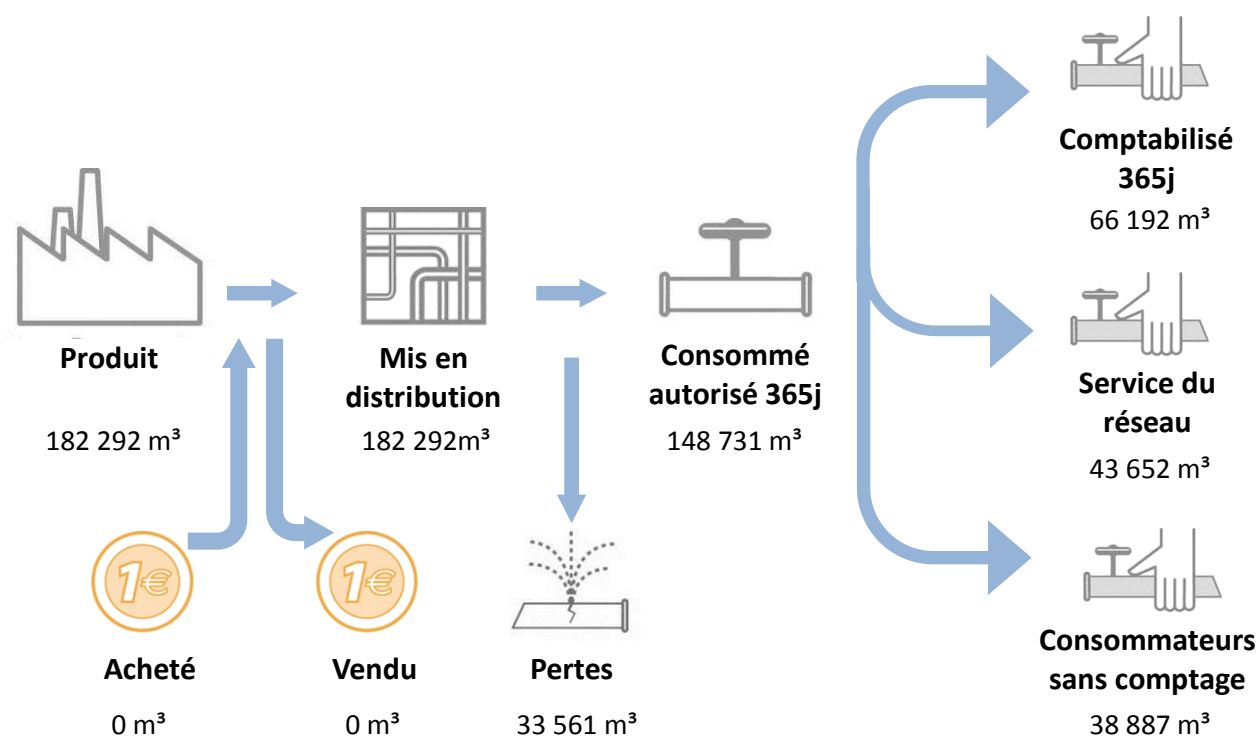
**Volume vendu comptable** : Les volumes correspondant aux produits comptable de l'exercice N correspondent aux volumes des factures émises sur l'exercice N (hors produits à reporter : cas rare sur les volumes très principalement facturés à terme échu, contrairement aux primes fixes le plus souvent d'avance) 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.

### → Le volume consommé

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

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume comptabilisé (m3)	68 434	72 487	66 685	63 413	66 736	5,2%
<b>Volume comptabilisé 365 jours (m3)</b>	<b>68 247</b>	<b>71 315</b>	<b>66 323</b>	<b>65 755</b>	<b>66 192</b>	<b>0,7%</b>
Volume consommateurs sans comptage (m3)	41 929	36 815	36 577	38 875	38 887	0,0%
Volume de service du réseau (m3)	43 652	43 652	43 652	43 652	43 652	0,0%
<b>Volume consommé autorisé (m3)</b>	<b>154 015</b>	<b>152 954</b>	<b>146 914</b>	<b>145 940</b>	<b>149 275</b>	<b>2,3%</b>
<b>Volume consommé autorisé 365 jours (m3)</b>	<b>153 828</b>	<b>151 782</b>	<b>146 552</b>	<b>148 282</b>	<b>148 731</b>	<b>0,3%</b>
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	366	371	368	352	368	4,5%

## → Synthèse des flux de volumes



### 2.1.3. LE RENDEMENT DE RESEAU

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

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

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

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

Dans les quelques cas où cela s'avère nécessaire, Veolia propose les plans d'actions permettant d'atteindre les objectifs réglementaires de rendement **[P104.3]**, tout en prenant en compte les contraintes dues à des causes non prévisibles (présence de CVM<sup>1</sup> par exemple).

<sup>1</sup> Chlorure de Vinyl Monomère

### → 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<sup>er</sup> janvier 2014 au 31 décembre 2014.

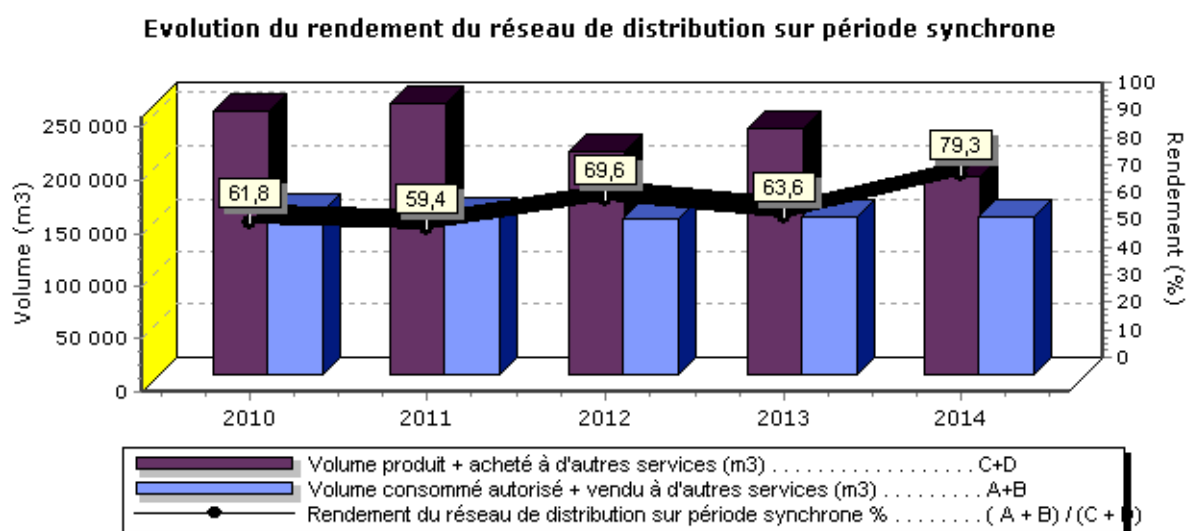
Afin de rendre homogène le calcul du rendement de réseau, nous recalons ce volume sur la même période que les volumes consommés, à savoir pour cette année :

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

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
<b>Rendement du réseau de distribution sur période synchrone % (A+B)/(C+D)</b>	<b>61,8 %</b>	<b>59,4 %</b>	<b>69,6 %</b>	<b>63,6 %</b>	<b>79,3 %</b>	24,7%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) ..... A	153 828	151 782	146 552	148 282	148 731	0,3%
Volume produit sur période synchrone (m3). .... C	248 877	255 467	210 481	233 303	187 543	-19,6%

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)



L'amélioration du rendement de réseau est à mettre en corrélation avec la réparation d'importantes fuites au cours de l'exercice 2014.

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

	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Indice linéaire des volumes non comptés calculé sur période synchrone (m<sup>3</sup>/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>33,93</b>	<b>34,59</b>	<b>27,00</b>	<b>31,32</b>	<b>22,69</b>
Volume mis en distribution synchrone (m <sup>3</sup> ) . . . . . A	248 877	255 467	210 481	233 303	187 543
Volume comptabilisé 365 jours (m <sup>3</sup> ) . . . . . B	68 247	71 315	66 323	65 755	66 192
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	14 586	14 586	14 586	14 655	14 655

	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Indice linéaire de pertes en réseau calculé sur période synchrone (m<sup>3</sup>/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>17,85</b>	<b>19,47</b>	<b>11,97</b>	<b>15,89</b>	<b>7,26</b>
Volume mis en distribution synchrone (m <sup>3</sup> ) . . . . . A	248 877	255 467	210 481	233 303	187 543
Volume consommé autorisé 365 jours (m <sup>3</sup> ) . . . . . B	153 828	151 782	146 552	148 282	148 731
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	14 586	14 586	14 586	14 655	14 655

→ **Performance opérationnelle du réseau de distribution période synchrone**

Année	ILC (m <sup>3</sup> /j/km)	Rdt Grenelle 2 (%)	Rdt (%)	ILP (m <sup>3</sup> /j/km)	ILVNC (m <sup>3</sup> /j/km)
2014	27,81	70,6	79,3	7,26	22,69

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

ILP (indice linéaire des pertes (m<sup>3</sup>/j/km)) : (volume mis en distribution – volume consommé autorisé 365 jours) / ((longueur de canalisation de distribution)/365)

ILVNC (indice linéaire des volumes non-comptés (m<sup>3</sup>/j/km)) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé 365 jours) / ((longueur de canalisation de distribution)/365)

ILC (indice linéaire de consommation (m<sup>3</sup>/j/km)) : (volume consommé autorisé 365j + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/365)

**Obligation réglementaire d'établir et de mettre en œuvre un plan d'action avant le 31/12/2015**

La loi de Grenelle 2 vise un objectif général de rendement de **85%**.

Pour les contrats, dont le rendement du réseau est inférieur à 85%, l'objectif de rendement est pondéré en fonction de l'Indice Linéaire de Consommation (ILC).

Le seuil de rendement « Grenelle 2 » est alors calculé par application de la formule :

$$\text{Rdt \%} = 65 + 0,2 \times \text{ILC}$$

**Le seuil de rendement « Grenelle 2 »** pour le contrat de **Saint André les Alpes** s'établit à **70,6 %** en **2014**.

Le rendement de Saint André les Alpes est supérieur à l'objectif. Il n'y a donc pas d'obligation de mettre en place un plan d'action.

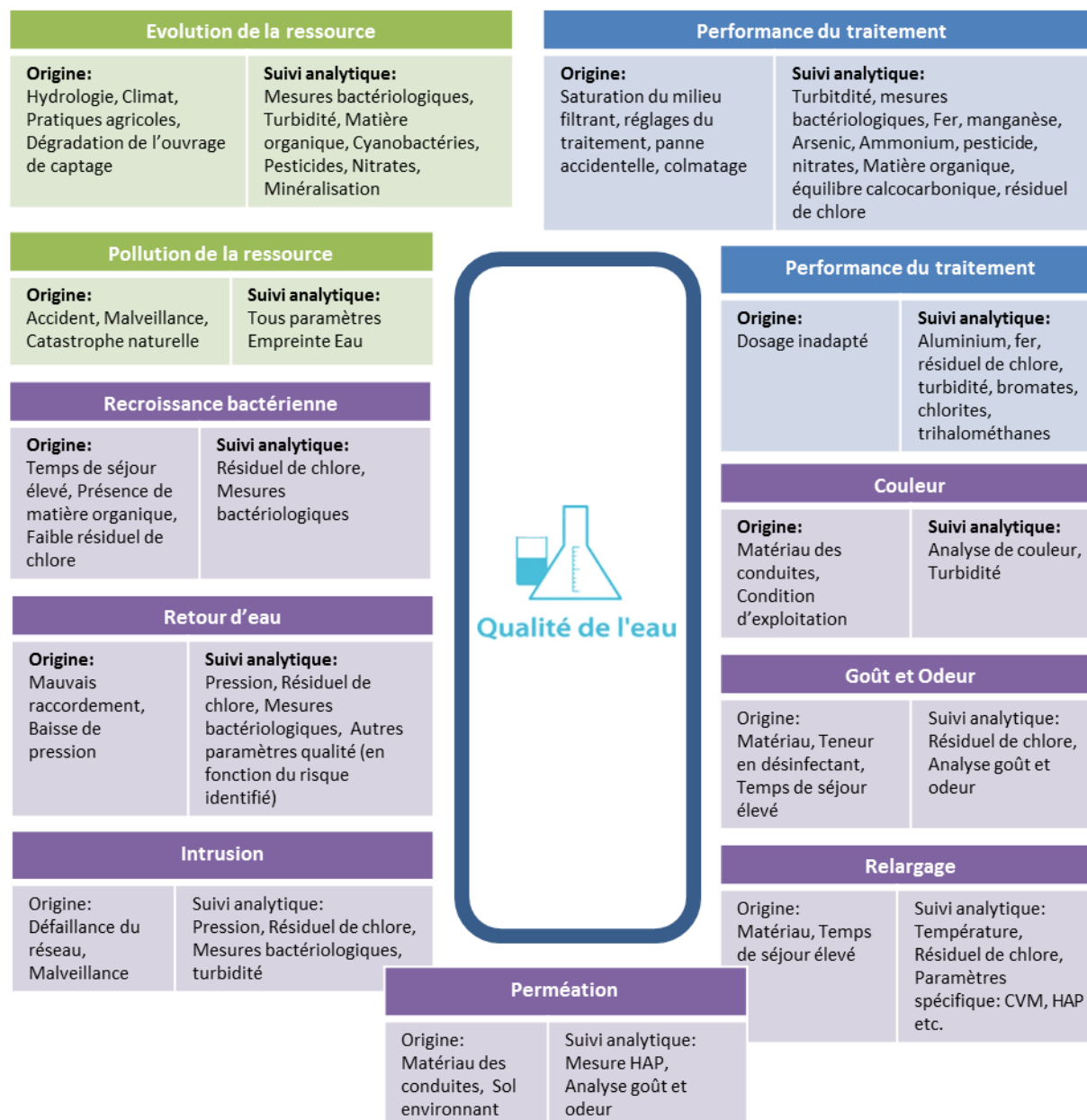


## 2.2. La qualité de l'eau

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

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

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



### 2.2.1. LE CONTROLE DE L'EAU

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

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

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	60	84	0
Physico-chimique	602	108	0

### 2.2.2. LA RESSOURCE

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	-	-	6	6
Physico-chimique	-	-	5	5

Détail des non-conformités sur la ressource :

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

### 2.2.3. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

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

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

#### → Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégué	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	10	10	13	13	23	23
Physico-chimie	5	5	0	0	5	5

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

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

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

## → Conformité des paramètres analytiques

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

Contrôle sanitaire			Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	20	20	26	26
Physico-chimique	432	432	-	-
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	40	40	52	52
Physico-chimique	87	87	78	78
Autres paramètres analysés				
Microbiologique	-	-	-	-
Physico-chimique	84	-	25	-

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

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

### Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégataire

	Nombre total de résultats d'analyses	Conformes aux limites ou aux références de qualité	Type de seuil
Atrazine	1	1	Limite de Qualité
Carbone Organique Total	3	3	Référence de Qualité
Déséthylterbuthylazine	1	1	Limite de Qualité
Fer total	2	2	Référence de Qualité
Nitrates	2	2	Limite de Qualité
Simazine	1	1	Limite de Qualité
Terbuthylazine	1	1	Limite de Qualité
Turbidité	23	23	Limite et Référence de Qualité

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

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

Tous les résultats sont conformes

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

## → Composition de l'eau du robinet

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Calcium	69	69	1	mg/l
Chlorures	2,10	2,90	2	250 mg/l
Fluorures	60	60	1	1500 µg/l
Magnésium	2,52	2,52	1	mg/l
Nitrates	0,70	1,10	2	50 mg/l
Pesticides totaux	0	0	1	.5 µg/l
Potassium	0,70	0,70	1	mg/l
Sodium	1,80	1,80	1	200 mg/l
Sulfates	14,30	16,10	2	250 mg/l
Titre Hydrotimétrique	18,30	18,50	2	°F

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

### → Historique des données du contrôle officiel (ARS)

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

Paramètres microbiologiques	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Taux de conformité microbiologique</b>	<b>93,33 %</b>	<b>93,33 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	14	14	10	12	10
Nombre de prélèvements non conformes	1	1	0	0	0
Nombre total de prélèvements	15	15	10	12	10
Paramètres physico-chimique	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Taux de conformité physico-chimique</b>	<b>80,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	4	5	3	4	5
Nombre de prélèvements non conformes	1	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	5	5	3	4	5

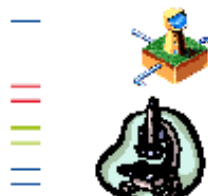
Un prélèvement est déclaré non-conforme si au moins un des paramètres le constituant est non-conforme à une limite de qualité.

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

## CONTROLE SANITAIRE DES EAUX DESTINEES A LA CONSOMMATION HUMAINE

Nom du réseau de distribution : **VILLAGE DE SAINT ANDRE**  
Gestionnaire du réseau : **MAIRIE DE SAINT-ANDRE-LES-ALPES**  
Exploitation du réseau : **VEOLIA -EAU CGE-NICE**

Le réseau de distribution est alimenté par les installations suivantes :



Captage : LES ISCLES DU VERDON Procédure de protection non engagée  
Captage : SAINT JEAN Procédure de protection non engagée  
Station de production : CHLORATION DE SAINT JEAN

## Qualité de l'eau distribuée en 2014

BACTERIOLOGIE (n/100 mL)	NITRATES (mg/L)	DURETE (°F)
La qualité bactériologique est évaluée par la recherche de microorganismes indicateurs d'une éventuelle contamination par des bactéries pathogènes. L'eau ne doit contenir aucun germe indicateur.	Eléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets domestiques et industriels. La teneur ne doit pas excéder 50 milligrammes par litre (50 mg/L)	Teneur en calcium et en magnésium dans l'eau, exprimée en degré français (°F). Il n'y a pas de valeur limite réglementaire de dureté.  Eau peu calcaire.
Nombre de prélèvements : 8	Nombre de prélèvements : 2	Nombre de prélèvements : 2
Nombre de non conformité : 0	Nombre de non conformité : 0	Valeur moyenne : 18,4 °F
Pourcentage de conformité : 100 %	Pourcentage de conformité : 100 %	Valeur minimale atteinte : 18,3 °F
	Valeur maximale atteinte : 1,1 mg/L	Valeur maximale atteinte : 18,5 °F
	Valeur moyenne : 0,9 mg/L	

PESTICIDES (µg/L)
Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désherber. Les teneurs ne doivent pas excéder 0,1 microgrammes par litre (0,1 µg/L).
Nombre de prélèvements : 1 Valeur maximale atteinte : 0 µg/L Nombre de paramètres mesurés : 396 Nombre de non-conformités : 0

FLUOR (mg/L)	
Oligo-élément présent naturellement dans l'eau. La teneur ne doit pas excéder 1,5 milligramme par litre (1,5 mg/L).	
Nombre de prélèvements :	1
Nombre de non conformité :	0
Pourcentage de conformité :	100 %
Valeur maximale atteinte :	0,06 mg/L
Valeur moyenne :	0,06 mg/L

**Conclusion sanitaire :**

100 % des analyses sont conformes d'un point de vue bactériologique.  
Eau conforme pour l'ensemble des paramètres toxiques et indésirables recherchés.

Edité le 15 février 2015

\*Aucune analyse réalisée sur ce paramètre cette année.

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 du contrôle sanitaire sur le site : [www.eaupotable.sante.gouv.fr](http://www.eaupotable.sante.gouv.fr)



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



Consommer uniquement  
l'eau du robinet d'eau  
froide



Dans les habitats équipées de tuyauteries en plomb, laisser couler l'eau quelques minutes avant de la boire lorsqu'elle a séjourné plusieurs heures dans les canalisations.

## CONTROLE SANITAIRE DES EAUX DESTINEES A LA CONSOMMATION HUMAINE

Nom du réseau de distribution : **QUARTIER DES ROBINES**  
Gestionnaire du réseau : **MAIRIE DE SAINT-ANDRE-LES-ALPES**  
Exploitation du réseau : **VEOLIA -EAU CGE-NICE**

Le réseau de distribution est alimenté par les installations suivantes :

Captage : LES ISCLES DU VERDON Procédure de protection non engagée  
Captage : SAINT JEAN Procédure de protection non engagée  
Réseau Interconnecté : VILLAGE DE SAINT ANDRE  
Station de production : CHLORATION DE SAINT JEAN

## Qualité de l'eau distribuée en 2014

BACTERIOLOGIE (n/100 mL)	NITRATES (mg/L)	DURETE (°F)
La qualité bactériologique est évaluée par la recherche de microorganismes indicateurs d'une éventuelle contamination par des bactéries pathogènes. L'eau ne doit contenir aucun germe indicateur.	Eléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets domestiques et industriels. La teneur ne doit pas excéder 50 milligrammes par litre (50 mg/L)	Teneur en calcium et en magnésium dans l'eau, exprimée en degré français (°F). Il n'y a pas de valeur limite réglementaire de dureté.  Eau peu calcaire.
Nombre de prélèvements : 4 Nombre de non conformité : 0 Pourcentage de conformité : 100 %	Nombre de prélèvements : 2 Nombre de non conformité : 0 Pourcentage de conformité : 100 % Valeur maximale atteinte : 1,1 mg/L Valeur moyenne : 0,9 mg/L	Nombre de prélèvements : 2 Valeur moyenne : 18,4 °F Valeur minimale atteinte : 18,3 °F Valeur maximale atteinte : 18,5 °F

PESTICIDES (µg/L)
Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désherber. Les teneurs ne doivent pas excéder 0,1 microgrammes par litre (0,1 µg/L).
Nombre de prélèvements : 1 Valeur maximale atteinte : 0 µg/L Nombre de paramètres mesurés : 396 Nombre de non-conformités : 0

FLUOR (mg/L)
Oligo-élément présent naturellement dans l'eau. La teneur ne doit pas excéder 1,5 milligramme par litre (1,5 mg/L).
Nombre de prélèvements : 1 Nombre de non conformité : 0 Pourcentage de conformité : 100 % Valeur maximale atteinte : 0,06 mg/L Valeur moyenne : 0,06 mg/L

## Conclusion sanitaire :

**100 % des analyses sont conformes d'un point de vue bactériologique.**

**Eau conforme pour l'ensemble des paramètres toxiques et indésirables recherchés.**

Edité le 15 février 2015

"Aucune analyse réalisée sur ce paramètre cette année.

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 du contrôle sanitaire sur le site : [www.eauportable.sante.gouv.fr](http://www.eauportable.sante.gouv.fr)



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

Consommer uniquement l'eau du robinet d'eau froide.



Dans les habitats équipés de tuyauteries en plomb, laisser couler l'eau quelques minutes avant de la boire lorsqu'elle a séjourné plusieurs heures dans les canalisations.



## → Teneur de l'eau en Chlorure de Vinyle Monomère

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

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

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

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

### Repérage des canalisations à risques

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

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

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

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

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

### **Le risque de migration du chlorure de vinyle monomère (CVM) depuis le matériau vers l'eau destinée à la consommation humaine (EDCH) :**

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 depuis 2010 dans le cadre d'un groupe de travail dédié mis en place par la Direction Générale de la Santé (DGS), 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.

En 2013, l'ARS a sollicité les collectivités pour un repérage des canalisations à risque de migration sur les communes. Dans ce cadre Veolia Eau a transmis les informations demandées avec des plans de réseaux. De par ses caractéristiques patrimoniales (linéaire en PVC et âge), le réseau de la commune de Saint André les Alpes, fait partie des sites susceptibles d'être concernés par ce phénomène.

En 2014, sur les réseaux dits "à risque CVM" des points de surveillance ont été identifiés et validés par l'ARS. Une campagne d'analyse a été réalisée en été et en hiver.

Les résultats des campagnes ne montrent pas de trace de CVM sur la commune de Saint André les Alpes.

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.





# 3.

## LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE

## 3.1. L'inventaire des biens du service

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

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

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

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

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

### → Les installations

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

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
<b>Capacité totale des réservoirs</b>	<b>550</b>	

→ **Les réseaux, branchements et compteurs**

<b>Canalisations</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>N/N-1</b>
Longueur totale du réseau (km)	24,3	24,3	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)	21 077	21 077	21 077	21 146	21 146	0,0%
<i>dont canalisations</i>	14 586	14 586	14 586	14 655	14 655	0,0%
<i>dont branchements</i>	6 491	6 491	6 491	6 491	6 491	0,0%
<b>Equipements</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>N/N-1</b>
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 d'incendie</i>	0	0	0	0	0	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%
<b>Branchements</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre de branchements	359	359	359	359	359	0,0%
<b>Compteurs</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre de compteurs	686	701	698	725	735	1,4%

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

Les variations de longueur s'expliquent par la prise en compte de longueur de tronçon entre l'hydrant et la canalisation lors du passage des poteaux incendies détournés en poteaux incendies.

## 3.2. La gestion du patrimoine



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

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

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

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

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



### *PivO, ou la gestion centralisée des interventions*

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

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

### 3.2.1. LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE EXISTANT

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

Les 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.

### → *Les installations*

Nos services ont 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 des matériels de sécurité en place dont les masques et cartouche chlore, les extincteurs, les équipements de pression ;
- 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 ;
- Opérations de maintenance et de vérification annuelles :
  - maintenance des appareils de régulation ;
  - contrôle des boucles de courant des niveaux des réservoirs.

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

Chaque année, un programme de nettoyage est défini en fonction des contraintes de distribution sur la commune (clients prioritaires et sensibles, fréquentation estivale).

#### **Planning de nettoyage des sources et réservoirs pour l'année 2014.**

Nom du réservoir	Date
St Andre	19/06/2014
St Andre	20/06/2014

## → *Les réseaux et branchements*

Toute intervention sur le réseau public est susceptible d'altérer la qualité de l'eau distribuée. Dans ses modes opératoires, Veolia Eau insiste sur l'importance de la désinfection de toutes les pièces ou éléments de tuyauterie incorporés au réseau, que ce soit lors de travaux neufs ou d'opérations de maintenance.

Un contrôle sanitaire par le biais d'une analyse bactériologique est systématiquement effectué avant toute mise en service d'un nouveau tronçon de canalisation.

Veolia Eau a intégré également dans la maintenance du réseau de la Collectivité, la gestion des points sensibles sur les tronçons de canalisations à faible tirage. Des rinçages périodiques sont effectués pour maintenir une qualité d'eau satisfaisante.

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.



## → Les recherches de fuites

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

Au cours de l'année 2014, 15 fuites ont été recensées et réparées. Ces opérations ont été rendues possibles grâce à l'inspection des canalisations par nos services. Un détail mensuel selon le type de patrimoine est fourni ci-dessous.

DATE	MOIS	ADRESSE DE L'INTERVENTION	OBSERVATION	NIVEAU	ACTIVITE	Nbre
15-janv	Janvier	Quartier Les Souquets		Branchement	Réparation	1
21-janv	Janvier	Vertus		Conduite	Réparation	1
27-févr	Février	Sépinère		Conduite	Réparation	1
05-mars	Mars	Carrefour Sépinère		Conduite	Réparation	1
26-mars	Mars	Bellevue		Branchement	Réparation	1
12-avr	Avril	Réservoir St Jean	Fuite sur adduction	Conduite	Réparation	1
13-juin	Juin	Vertus		Conduite	Réparation	1
10-juil	Juillet	St François		Conduite	Réparation	1
11-juil	Juillet	Quartier La Tour		Conduite	Réparation	1
28-oct	Octobre	Vertus	Dans le cimetière	Conduite	Réparation	1
28-oct	Octobre	Quartier Le Souquet		Branchement	Réparation	1
16-nov	Novembre	Vertus	Montée du cimetière	Conduite	Réparation	1
25-nov	Novembre	Sépinère		Branchement	Réparation	1
08-déc	Décembre	Rond-Point du Cimetière		Branchement	Réparation	1
15-déc	Décembre	Quartier St Jean	Refoulement des Iscles	Conduite	Réparation	1

### 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 oeuvre 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.

### 3.2.2. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

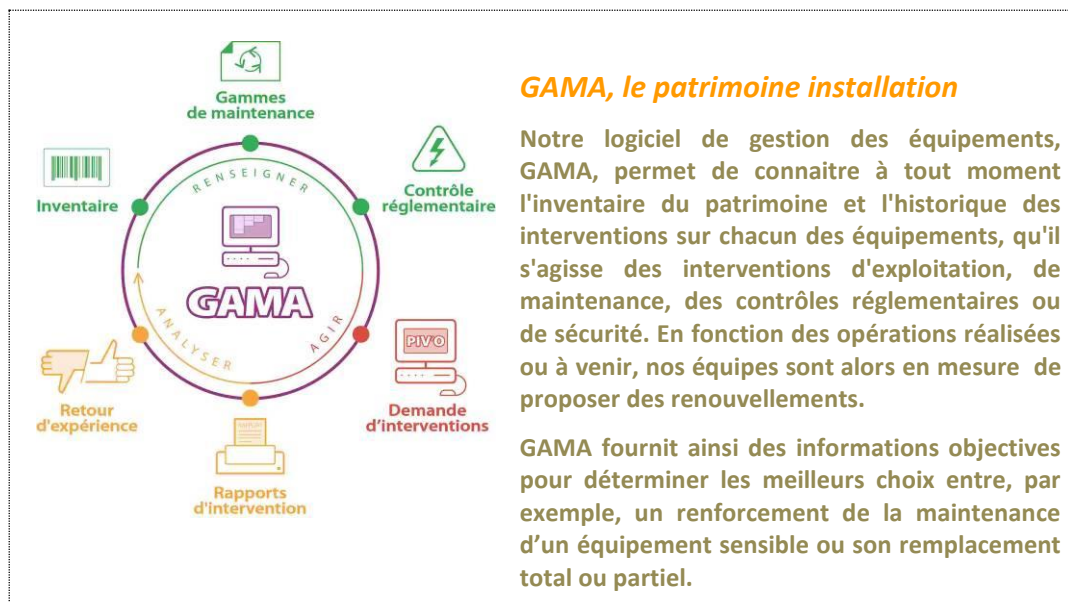
Le renouvellement des installations techniques du service est un aspect important de l'exploitation d'un service d'eau ou d'assainissement. Il conditionne l'avenir à court et long termes du service et, sur un cycle de vie complet des installations, peut représenter de l'ordre de 10 % des coûts. A court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

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

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

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

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





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

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

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

## → Les installations

DATE	ADRESSE DE L'INTERVENTION	OBSERVATION	NIVEAU	ACTIVITE	Nbre	CATEGORIE
04-sept	RD6202	Face au surpresseur des Rubines	Bouche à clef	Rehaussement	3	Travaux exploitation
08-déc	Chemin des Vertus	Report de 4 branchements sur conduite principale	Branchement	Renouvellement	4	Travaux exploitation

## → Les réseaux

Pas de renouvellement de canalisation d'eau potable en 2014.

## → Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de branchements	359	359	359	359	359	0,0%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	0	0	0	0	0	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 Déléataire et par la Collectivité

Suite à l'enquête réalisée par nos agents au cours de l'année 2014, aucun branchement plomb n'a été relevé sur la commune de Saint André.

## → Les compteurs

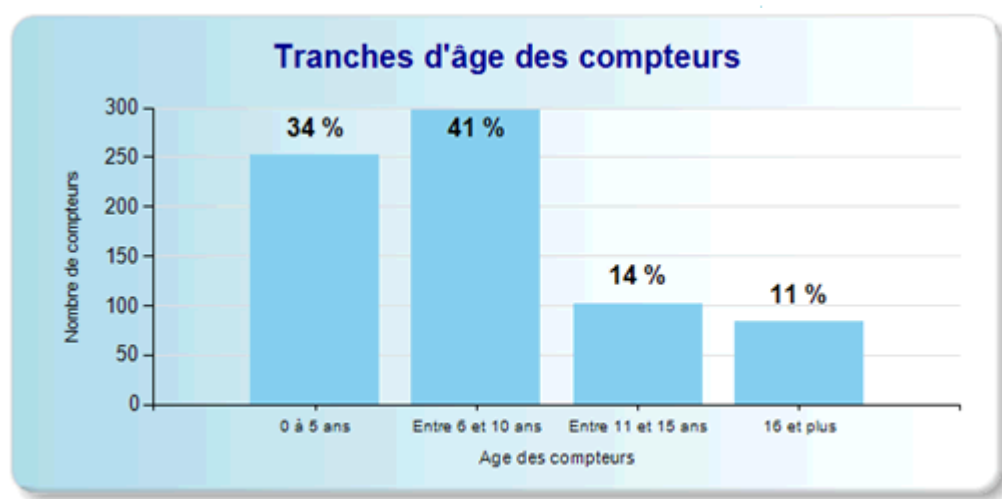
Le détail du parc compteurs par diamètre et par année de fabrication est fourni dans la pyramide compteurs établie au 31/12/2014 :



## Pyramide compteurs de décembre 2014

### C4430 : SAINT ANDRE LES ALPES EP

Contrat	Année de fabrication	Commune	Diamètres							Total	Total
			12 mm	15 mm	20 mm	30 mm	40 mm	60 mm	65 mm		
C4430 : SAINT ANDRE LES ALPES EP	1974	Total		1						1	1
	1975	Total	2							2	2
	1976	Total		1	1					2	2
	1978	Total		2						2	2
	1979	Total		4						4	4
	1981	Total		2						2	2
	1984	Total		1						1	1
	1986	Total		4						4	4
	1988	Total		1						1	1
	1989	Total		3						3	3
	1991	Total		2						2	2
	1992	Total		2						2	2
	1993	Total		9						9	9
	1994	Total		5						5	5
	1995	Total			1					1	1
	1996	Total		16						16	16
	1997	Total		14	2					16	16
	1998	Total		10						10	10
	1999	Total		19					1	20	20
	2000	Total		16	1					17	17
	2001	Total		8						8	8
	2002	Total		21					1	22	22
	2003	Total		35						35	35
	2004	Total		141	19	2				162	162
	2005	Total		10						10	10
	2006	Total		39						39	39
	2007	Total		36						36	36
	2008	Total		50		1				51	51
	2009	Total		22		1				23	23
	2010	Total		142	2	2	1			147	147
	2011	Total		73						73	73
	2012	Total		7						7	7
	2013	Total						2		2	2
		Total	2	696	26	6	1	2	2	735	735
Total			2	696	26	6	1	2	2	735	735



<b>Renouvellement des compteurs</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre de compteurs	686	701	698	725	735	1,4%
Nombre de compteurs remplacés	8	85	26	16	30	87,5%
Taux de compteurs remplacés	1,2	12,1	3,7	2,2	4,1	86,4%

### 3.2.3. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

#### → *Les installations*

Il n'y à pas eu de travaux neuf au cour de l'exercice 2014.

### 3.3. Les recommandations de Veolia sur les évolutions à prévoir

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

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

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

**VEOLIA EAU attire votre attention sur les éléments suivants :**

#### **Ressource :**

Il convient de prévenir l'agence de l'eau de l'abandon de la source des Robines

#### **Installations de production et réservoirs :**

##### Concernant les usines

- Il est urgent de reprendre le génie civil du Captage des Iscles.

##### Concernant la sécurité

- Prévoir l'installation d'un platelage au puits des Iscles ; la dépose des groupes de pompage est dangereuse pour le personnel d'exploitation.
- 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 ;
- 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 ;
- Prévoir le rapatriement des informations des compteurs d'adduction sur la supervision pour un meilleur suivi ;
- Il conviendrait d'installer un compteur sur le réseau de distribution du réservoir St Jean.



- Il conviendrait de mener une étude sur le renouvellement de la conduite d'adduction de la source Saint Jean

## 3.4. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

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

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

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

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

#### **Rappels des obligations réglementaires issues de la loi Grenelle 2**

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

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

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

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

## Indice de connaissance et de gestion patrimoniale

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

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2013	2014
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	70	70

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	Valeur si pas de seuil	Valeur officielle
ICGPR Existence d'un plan des réseaux	10	10
ICGPR Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
ICGPR Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
ICGPR Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	10
ICGPR Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	0
ICGPR Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
ICGPR Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
ICGPR Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
ICGPR Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	0
ICGPR Localisation des autres interventions	10	10
ICGPR Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	0
ICGPR Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	0
<b>Total:</b>	<b>120</b>	<b>70</b>

Pour l'année 2014, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eaux potable **[P103.2]** est de **70<sup>1</sup>** points sur un barème de 120.

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2014 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation.

Toutefois, un plan d'action visant à compléter l'inventaire des canalisations pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. VEOLIA se tient à la disposition de vos services pour établir ce plan d'action.

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

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

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

Pour l'année 2014, le taux moyen de renouvellement des réseaux [P107.2] est de 0,00 %. Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable, en ajoutant aux valeurs de la 2<sup>ème</sup> ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau :

Canalisations	2010	2011	2012	2013	2014
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	14 586	14 586	14 586	14 655	14 655
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	0



# 4.

## LES ENGAGEMENTS DE VEOLIA

## 4.1. Les services aux clients

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



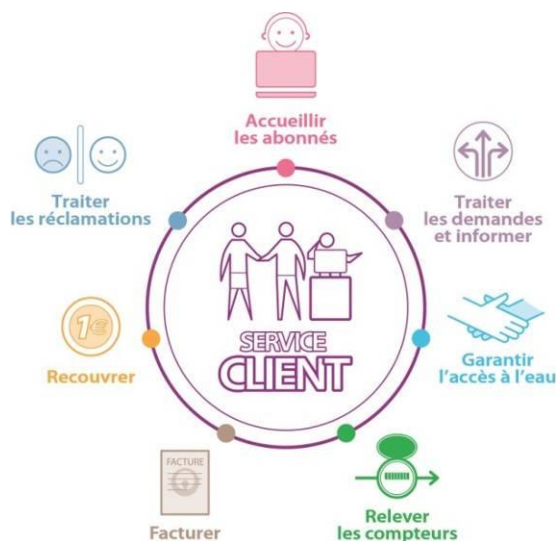
Les services proposés aux clients sont l'accueil de proximité, le Centre d'appel basé en France, le choix des différents modes de paiement, les propositions de rendez-vous, dans une plage horaire définie et limitée à deux heures.

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

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

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

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



#### 4.1.1. LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION

##### → Les abonnés du service

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

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
<b>Nombre total d'abonnés (clients)</b>	<b>710</b>	<b>726</b>	<b>729</b>	<b>754</b>	<b>762</b>	<b>1,1%</b>
domestiques ou assimilés	710	726	729	754	762	1,1%
autres que domestiques	0	0	0	0	0	0,0 %
<b>Nombre d'habitants desservis total (estimation)</b>	<b>928</b>	<b>942</b>	<b>944</b>	<b>944</b>	<b>929</b>	<b>-1,6%</b>

##### → Les données par commune

<b>SAINT ANDRE LES ALPES</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	928	942	944	944	929	-1,6%
Nombre d'abonnés (clients)	710	726	729	754	762	1,1 %
Volume consommé (m3)	68 434	73 039	66 685	63 413	66 736	5,2%

##### → Les principaux indicateurs de la gestion clientèle

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	1	-	2	-	2	-
Nombre annuel de demandes d'abonnement	53	80	72	77	78	1,3%
Taux de clients mensualisés	11,4 %	12,3 %	12,0 %	14,2 %	13,6 %	-4,2%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	23,7 %	22,0 %	24,1 %	24,4 %	24,7 %	1,2%
Taux de mutation	8,0 %	11,7 %	10,5 %	10,8 %	10,9 %	0,9%

#### 4.1.2. LA SATISFACTION DES CLIENTS

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

Ce baromètre porte à la fois sur :

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

Les résultats pour notre Région en décembre 2014 sont :

	2014
Satisfaction globale	92,40
La continuité de service	95,42
La qualité de l'eau distribuée	83,00
Le niveau de prix facturé	55,08
La qualité du service client offert aux abonnés	86,94
Le traitement des nouveaux abonnements	88,75
L'information délivrée aux abonnés	75,44



### Composition de votre eau !

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



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

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

	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Taux de respect du délai d'ouverture des branchements</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)	1	1	1	1	1
Nombre total de branchements ouverts	53	80	72	77	78
Nombre de branchements ouverts dans le délai	53	80	72	77	78

### → Le taux de réclamations écrites

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

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

Le taux d'impayé est de **1,75 %**. Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année 2014 sur les factures émises au titre de l'année précédente.

	2012	2013	2014
<b>Taux d'impayés</b>	<b>1,54 %</b>	<b>1,68 %</b>	<b>1,75 %</b>
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	3 465	3 763	3 975
Montant facturé N - 1 en € TTC	225 716	224 185	227 204



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

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

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

En 2014, le taux d'interruption de service [P151.1] pour votre service est de **19,69 / 1000 abonnés**.

	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)</b>	<b>12,68</b>	<b>12,40</b>	<b>1,37</b>	<b>1,33</b>	<b>19,69</b>
Nombre d'interruptions de service	9	9	1	1	15
Nombre d'abonnés (clients)	710	726	729	754	762

La hausse significative des interruptions de service, correspond au nombre important de fuites réparées au cours de l'exercice 2014.


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

	2010	2011	2012	2013	2014
Taux d'interruptions du service inférieur à (Unité/1000 abonnés)	12,68	12,40	1,37	1,33	19,69

## → La charte Eau+, les engagements de Veolia

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

### Nos engagements sont pour vous une vraie garantie



**1 Vos urgences n'attendent pas**  
Veolia Eau répond 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à vos urgences techniques. Nous intervenons rapidement en cas de problème d'alimentation en eau ou d'évacuation des eaux usées.  
**Votre garantie délai**  
En cas d'urgence, intervention d'un technicien dans les 2 heures en zone urbaine, dans les 4 heures en zone rurale.


**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**  
Branche 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 réinstallation 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 préjudices que vous auriez éventuellement subis seront indemnisés dans les conditions habituelles.  
Pour la mise en eau immédiate et l'installation d'un branchement, la garantie d'engagement n'est pas applicable si notre intervention est repoussée hors des délais à la demande du client.  
L'application de la garantie de service doit être demandée de bonne foi dans des conditions normales et équitables. Cette application ne peut être exigée lorsque son exécution est rendue impossible momentanément ou définitivement dans les cas suivants : cas de force majeure et circonstances assimilées, conditions climatiques difficiles (gel, inondation), dégradation volontaire de nos installations et équipements, installations et équipements inaccessibles, absence d'un client au rendez-vous fixé, coupure d'eau par défaut de paiement, fourniture d'eau suspendue en cas d'intervention sur le réseau.

### 4.1.3. L'ACCES AUX SERVICES ESSENTIELS

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

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

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

Le nombre de demandes d'abandons de créance reçues par le délégataire et les montants accordés est de 0€ pour l'année 2014.

Au cours de l'année 2014, aucune demande d'abandon de créance n'a été reçue par le délégataire.

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.

	2012	2013	2014
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	4	6	5

## 4.2. Les équipes et moyens au service du territoire

### 4.2.1. UNE ORGANISATION REACTIVE

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

#### → *Les fonctions support : des services experts*

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

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

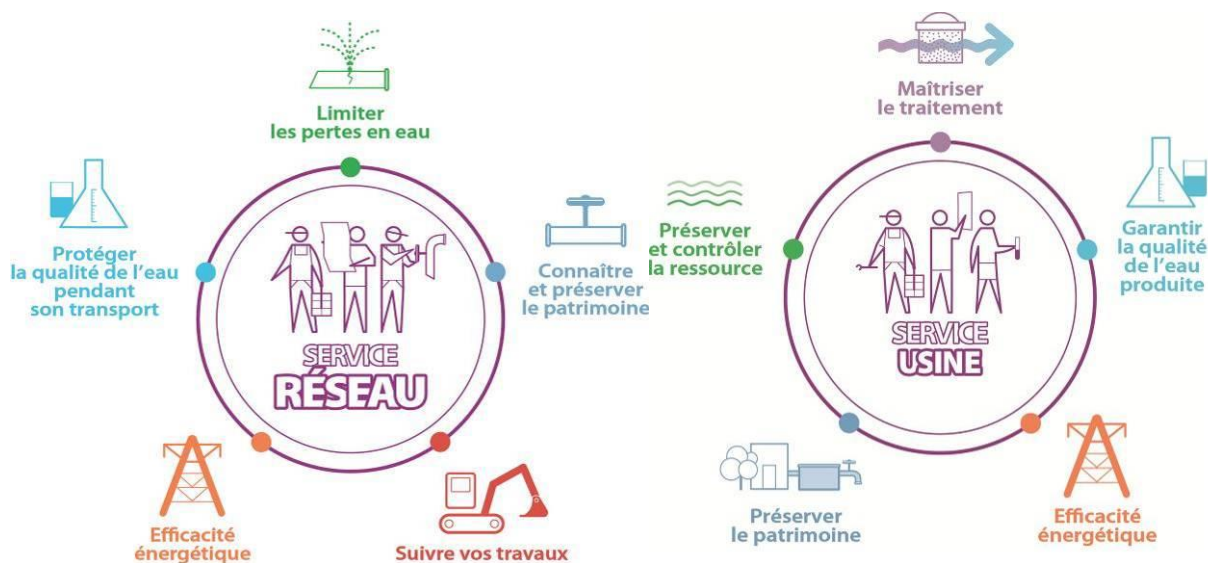
Garante de la bonne exécution des contrats de gestion déléguée, la Direction Régionale, en lien avec la Direction Nationale, détermine les orientations et les objectifs de performance durable tout en améliorant la qualité du service.

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

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

Deux filières métiers ont été créées :

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



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

#### Présentation des équipes intervenant sur votre contrat :

Votre interlocuteur et directeur de contrat pour la commune de Saint André les Alpes est :



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

#### → Le site d'exploitation

Des équipes travaux titulaires de toutes les habilitations de sécurité peuvent intervenir pour tout travaux et urgence. Un stock de pièces est disponible dans le magasin attenant, permettant de remplacer les principales pièces hydrauliques. Ces 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.

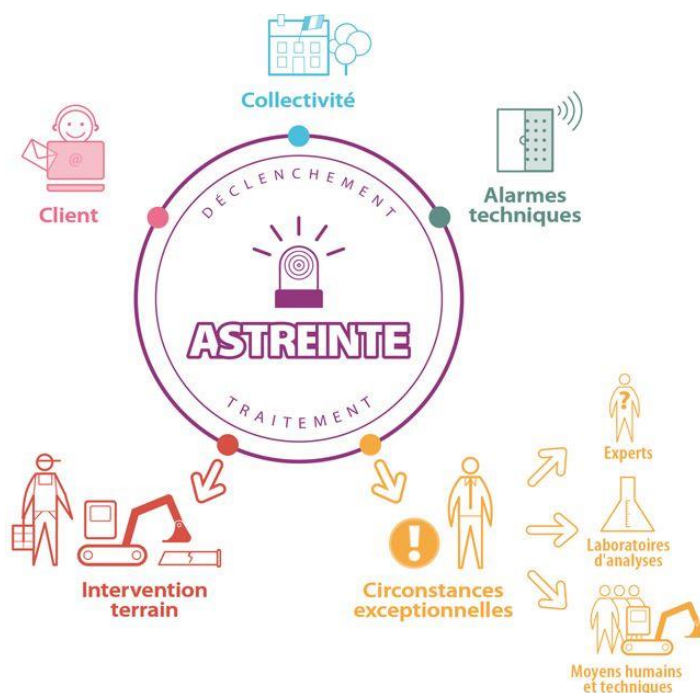
### → Les services mutualisés

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 Régional Côte d'Azur de Veolia Eau est basée à Nice, 12 Boulevard René Cassin, et pilote l'activité sur l'ensemble du territoire des Alpes Maritimes et de l'Est du Var au travers d'implantations locales d'Est en Ouest à Menton, Villefranche, Nice, St Laurent du Var, Antibes- Sophia Antipolis, Mandelieu, Fréjus, St Raphaël. 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.

### → L'organisation de l'astreinte

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





Le numéro de l'astreinte sur votre territoire est le suivant :



\*APPEL NON SURTAXE

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

#### 4.2.2. DES MOYENS GARANTS DE LA PERFORMANCE

##### → *Les outils informatiques d'exploitation :*

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

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

##### → *Les bureaux mobiles :*

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

Sur ces « bureaux mobiles », ils peuvent :

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

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

### 4.2.3. LA CERTIFICATION DU SERVICE

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



## 4.3. L'empreinte environnementale

Le développement d'outils adaptés permet d'évaluer de manière pertinente l'empreinte carbone et l'empreinte eau des services publics de l'eau. Chaque évaluation donne lieu à un plan d'actions visant à limiter les impacts et à réduire l'empreinte du service.

**Veolia Eau Méditerranée a établi une politique développement durable pour 2012-2014, dont l'ambition est d'être une référence en matière de développement durable.** C'est dans ce cadre qu'elle développe et déploie des solutions qui impactent positivement l'environnement, le bien-être humain et la prospérité économique. Cette mission, le Groupe l'assume en veillant au développement des territoires où il opère, dans le respect de ses engagements pour un développement durable.

### **Inventer des solutions pour redonner vie aux déchets et aux eaux usées**

Le défi de la rareté est une opportunité pour inventer un nouveau modèle de développement économique et social, plus efficace et plus équilibré. Le Groupe Veolia améliore, invente et déploie de nouvelles solutions pour optimiser l'usage de l'ensemble des ressources. Veolia est devenu un acteur majeur de l'économie circulaire.

- **Nous innovons pour améliorer la qualité de l'eau** : Pesticides, médicaments, rejets industriels... la gamme de substances rejetées dans l'environnement ne cesse de s'étendre au fil de l'évolution des habitudes de consommation. Des solutions innovantes sont mises en place pour les détecter et les éliminer.
- **Nous imaginons la ville de demain** : en 2050, 70 % de la population mondiale vivra en ville. L'accès à l'eau, l'assainissement des eaux usées, la gestion des déchets et la maîtrise énergétique constituent dès à présent des défis majeurs pour notre future qualité de vie.
- **Nous sensibilisons les citoyens aux enjeux de développement durable** : la compréhension des tensions qui pèsent sur les ressources naturelles et la connaissance des solutions qui permettent de les préserver est la clé de l'adoption de pratiques de consommation responsable.

### **Aider nos clients à diminuer leur empreinte environnementale**

Veolia déploie des solutions combinant technologies, sobriété et efficacité pour préserver les ressources dans l'exercice de ses propres activités ou pour le compte de ses clients.

- **Nous aidons nos clients à évaluer le coût réel de leur consommation d'eau** : cruciale pour l'environnement et la vie des populations, l'eau est aussi un élément essentiel au développement économique. Veolia a conçu *The True Cost of Water*, un outil qui permet aux municipalités et aux entreprises d'évaluer le coût global de l'eau et de modéliser les risques liés à la ressource eau dans leurs décisions.
- **Nous favorisons le développement de la biodiversité locale** : Par exemple certains champs captants qui alimentent en eau potable des agglomérations, il est essentiel d'y préserver la ressource en eau, mais aussi d'agir sur la conservation de la biodiversité en affinant la gestion de ces espaces naturels.



## Contribuer au bien-être des hommes et à leur développement

Veolia s'engage à mettre en place et développer les dispositifs qui contribuent à promouvoir un accès durable à une ressource de qualité, à un prix abordable. Ce faisant, il augmente l'attractivité et la compétitivité des territoires et des entreprises.

- **Nous préservons l'accès à l'eau des personnes en difficulté** : en France, deux millions de ménages consacrent plus de 3 % de leurs revenus à leur consommation d'eau, seuil jugé excessif par de nombreux experts. Les dispositifs du programme Eau pour tous déployé par Veolia permettent à ces ménages en difficulté de continuer à bénéficier d'un accès à l'eau.
- **Nous tissons des liens avec les personnes fragilisées** : accéder à l'eau potable et à l'énergie est une condition nécessaire pour travailler et vivre dignement. Veolia a participé activement à la création du dispositif des Pimms (Point Information Médiation Multi-Services) dont la vocation est de permettre aux personnes en situation de fragilité de garder le contact avec les services publics.
- **Nous luttons contre l'exclusion** : près de 12 % des jeunes sortent du système scolaire sans diplôme de l'enseignement secondaire. Pour eux, la perspective de trouver un emploi est minime. Ils sont directement menacés par la pauvreté, l'isolement et l'exclusion sociale. Le Campus Veolia s'est associé aux écoles de deuxième chance pour leur remettre le pied à l'étrier.

Veolia s'est également engagée dans la cotation développement durable de certains services publics d'eau et d'assainissement afin de mesurer l'efficacité de ses actions au regard d'une performance globale. La direction technique et performance consolide l'ensemble des Reporting et peut si la collectivité le souhaite calculer des indicateurs spécifiques tels que le Water Impact Index.

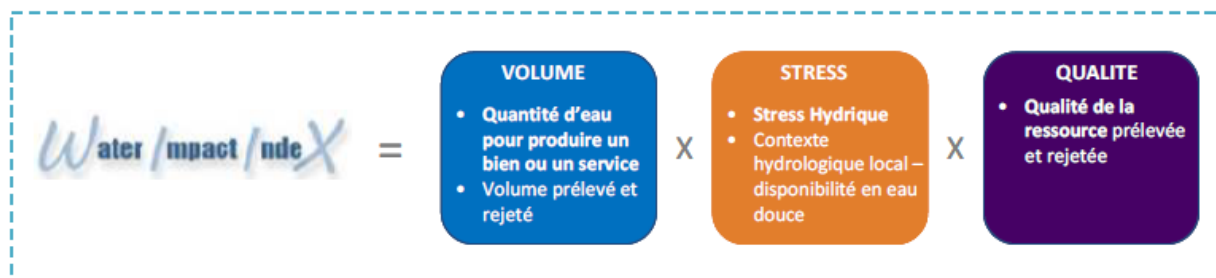


### Le Water Impact Index

Le WIIX (Water Impact IndeX) est l'indicateur d'empreinte eau que nous avons développé pour évaluer l'impact de nos activités sur la ressource « eau ». Le WIIX prend en compte l'ensemble des prélèvements et des rejets d'eau directs et indirects dans le milieu naturel.

Il permet d'évaluer l'impact d'une activité sur la disponibilité des ressources en eau. Le Water Impact IndeX prend en compte la quantité d'eau utilisée et également sa qualité et le stress hydrique local.

Compatible avec la norme ISO 14046, le WIXX permet d'identifier si l'empreinte eau est générée directement par le service ou si elle se situe en amont (énergie et réactifs consommés) ou en aval (traitement des déchets)



### 4.3.1. LA PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU



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

	2010	2011	2012	2013	2014
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	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	2010	2011	2012	2013	2014
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 %



### 4.3.2. L'ENERGIE



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

#### → Bilan énergétique du patrimoine

Energie relevée consommée (kWh)	2013	2014
Surpresseur - Robines	-	456
UP - Saint Jean du Desert	-	5 438
U.P. ISCLES	-	100 426
<b>Total des Installations</b>	<b>137 271</b>	<b>106 320</b>

La diminution de la consommation électrique est à mettre en relation avec la mobilisation des ressources plus faible au cours de l'année 2014.

### 4.3.3. LES REACTIFS

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

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

#### → La consommation de réactifs

La 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	80 L

### 4.3.4. LA VALORISATION DES DECHETS LIES AU SERVICE



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

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

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

## 4.4. Veolia, acteur économique et social du territoire

### 4.4.1. LA FORMATION ET LA SECURITE DES PERSONNES

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

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

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

#### → *Hygiène-sécurité-conditions de travail*

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.

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, et d'inclure systématiquement un volet santé / sécurité dans la formation, les entretiens professionnels et les suivis d'activité.

En 2013, 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 important pour :

- Evaluer les risques,
- Former le personnel,
- Définir des plans d'action,
- Garantir le respect des réglementations nationales,
- Mettre à disposition des moyens adaptés,
- 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 2014, sur l'ensemble du Centre Alpes Maritimes:

En 2014, la région Méditerranée a un niveau élevé en matière de prévention, santé et sécurité.  
Ainsi plus de 500 audits et 450 minutes Sécurité ont été réalisés.

Il est à noter la réalisation de 2 visites terrain par mois par les membres du Comité de Direction.

Formation :

50% de l'effectif a bénéficié d'au moins une formation sécurité.

Une population de 60 salariés du Centre Alpes Maritimes a par ailleurs reçu la formation Pass Travaux/Réseaux.

### **Pour travailler en sécurité sur les réseaux, PENSEZ au PASS-TRAVAUX**

Animé par les Ingénieurs Sécurité Veolia Eau Sud Est et développé spécialement pour les agents travaux réseaux,  
le pass-travaux traite les thèmes suivants :

- |   |   |
|---|---|
| ■ Balisage de chantier en équipe *  | ■ Blindage et risques de chute des tranchées  |
| ■ Espaces confinés sur le réseau *  | ■ Risques réseaux gaz et électriques enterrés |
| ■ Prévention des risques liés à l'activité physique<br>(gestes et postures) * | ■ Incendie et extincteurs                     |
| ■ Risques chimiques *   | ■ Pression et poteaux incendies               |
| ■ Élingage *  | ■ Amiante                                     |



Sur 2 jours, le pass-travaux permet de faire 5 recyclages obligatoires (\*) et un rappel sur les principaux risques d'accidents.

### Le PASS TRAVAUX/RESEAUX

Cette formation d'une durée de 2 jours aborde les thèmes suivants :

- Balisage de chantier de courte ou longue durée.
- Prévention des Risques liés à l'activité physique (gestes et postures)
- Espaces Confinés sur le réseau
- Risques chimiques
- Pratique d'un élingage simple
- Blindage et risques de chute des tranchées
- Risques gaz et électrique enterrés
- Incendie et Utilisation des extincteurs
- Risques Pression et poteaux d'incendie
- Risque Amiante et braie de houille

- Risques gaz et électrique enterrés

Pour ce dernier thème, nous entretenons des réunions semestrielles avec ErDF et GrDF afin de rester sur la voie de l'amélioration continue et du Zéro dommage sur ouvrages enterrés ou aériens.

Il en est ainsi de même avec plusieurs de nos fournisseurs tels que :

- BRENTAGG pour les risques chimiques (Transport, réceptionner, décharger et employer les produits chimiques)
- DISTRIDIAM Bien choisir son disque à découper ou à meuler (Fonte, Acier, béton, etc....)

## Résultats

**Ces efforts ont participé à la baisse des Accidents du Travail abaissant le taux de Gravité à 0.2 et le taux de fréquence à 12.**

### 4.4.2. LES RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

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

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

## RESPONSABILITE SOCIETALE VEOLIA EAU COTE D'AZUR

### *Reconnaissance de l'engagement sociétal du Centre*

Au delà de sa responsabilité environnementale, Veolia Centre Côte d'Azur de par ses métiers de proximité s'est aussi engagé dans une démarche de progrès en matière sociale, sociétale et économique. Cette démarche de développement durable s'est ainsi traduite par la reconnaissance de notre performance par l'attribution en 2012, du prix de la charte de la Diversité PACA pour sa politique de lutte contre l'exclusion des populations sensibles. Le renouvellement en 2013 du Label Diversité par l'AFNOR (pour 3 ans) est aussi gage de notre engagement.

L'ensemble des actions s'articulent autour de 4 grands axes :

- Insertion des personnes en difficulté
- Mobilisation des collaborateurs sur la sécurité au travail
- Soutien de projets solidaires
- Formation et sensibilisation des futures générations

### ❖ ***L'insertion : un engagement local***

Au niveau local, le Centre favorise l'insertion des personnes en difficulté (jeunes sans qualifications, femmes seules avec enfant sans revenus, etc.) et des travailleurs en situation d'handicap. Au travers d'actions concrètes.

Tout d'abord dans le cadre « Mission Handicap de Veolia Eau », différentes démarches à caractère social sont engagées pour mettre en œuvre des partenariats avec des associations de réinsertions de personnes en situation d'handicap. 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 (contrats de mise à disposition) ou de sous-traitance directe.

En ce qui concerne les personnes en situation d'exclusion sociale et scolaire, Veolia 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 en situation de difficultés. Ces initiatives font intervenir différentes associations et organismes locaux qui œuvrent dans le domaine social auprès de personnes en situation d'exclusion. Elles illustrent un véritable engagement dans notre soutien à l'économie solidaire.

*Quelques exemples :*

Depuis plusieurs années, la récolte d'olives sur les terrains des installations que nous gérons au travers de chantiers d'insertion et la production d'huile d'olives destinée à des commerces sociaux locaux (association Arbre) . Ces chantiers école permettent d'apprendre à des jeunes désocialisés le métier de l'olivier.

Veolia Eau met également à disposition des parcelles, pour la mise en place des potagers solidaires. La production de légumes et de fruits frais qui en sont issus est destinée aux commerces sociaux et aux associations de lutte contre l'exclusion (association ARBRE, DIALOGUES).

### ❖ ***La sécurité au travail : un engagement de tous***

Les démarches permanentes engagées à tous les niveaux de l'entreprise en termes de sécurité au travail ont permis de réduire significativement le nombre, la fréquence et la gravité des accidents. Cet engagement est relayé jusqu'au plus haut niveau de la Direction du Centre

### ❖ ***Soutenir la solidarité via la Fondation Veolia Environnement***

Depuis sa création en 2004, la Fondation d'entreprise Veolia Environnement a soutenu plus de 1000 projets de développement durable, avec un budget de huit 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 ».

### ❖ **Sensibiliser le public et les nouvelles générations**

L'eau et l'environnement sont les domaines d'activité de Veolia. Acteur citoyen, Veolia s'implique dans la sensibilisation à l'eau et l'environnement de tout public. Le Centre Côte d'Azur 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.

Les services du centre répondent à une demande croissante d'un public averti ou non (élus, élèves, collégiens, étudiants, particuliers, associations, etc.) pour venir découvrir les installations et en savoir plus sur les activités de gestion de l'eau.

Au travers de ses partenariats locaux Veolia participe à plusieurs manifestations de sensibilisation du public, comme les journées éco-citoyennes ou développement durable, ainsi que les fêtes sur le thème de l'eau.

#### **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 accueillons bon nombre de jeunes en alternance et en stage au sein de nos équipes (48 en 2014 sur le Centre Côte d'Azur).

Nous agissons pour l'emploi également par le recours à la sous-traitance locale.

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



#### **Veolia Force**

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

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

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





# 5.

## LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE

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

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

### → *Le CARE*

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

### Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2014

(en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité : C4430

Saint André les Alpes : Service de l'eau potable

LIBELLE	2013	2014	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>140 164</b>	<b>138 716</b>	<b>-1,03 %</b>
Exploitation du service	74 931	75 076	
Collectivités et autres organismes publics	53 124	53 179	
Travaux attribués à titre exclusif	2 603	1 005	
Produits accessoires	9 506	9 456	
<b>CHARGES</b>	<b>170 621</b>	<b>169 558</b>	<b>-0,62 %</b>
Personnel	61 888	65 111	
Energie électrique	11 220	9 983	
Produits de traitement	193	531	
Analyses	2 404	1 522	
Sous-traitance, matières et fournitures	9 314	5 333	
Impôts locaux et taxes	3 012	2 996	
Autres dépenses d'exploitation			
Télécommunication, poste et télégestion	1 576	1 801	
Engins et véhicules	5 063	4 635	
Informatique	2 691	2 562	
Assurances	424	491	
Locaux	2 622	2 991	
Autres	3 577	2 965	
Contribution des services centraux et recherche	4 494	5 736	
Collectivités et autres organismes publics	53 124	53 179	
Charges relatives aux renouvellements	5 547	5 948	
Pour garantie de continuité du service			
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	2 862	2 736	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	610	1 038	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>-30 457</b>	<b>-30 842</b>	<b>-1,26 %</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>-30 457</b>	<b>-30 842</b>	<b>-1,26 %</b>

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 2014**

Collectivité : **C4430**

**Saint André les Alpes : Service de l'eau potable**

LIBELLE	2013	2014	Ecart en %
Receettes liées à la facturation du service	71 866	74 257	3,33 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	69 415	74 010	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	2 451	247	
Ventes d'eau à d'autres services publics	3 065	819	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	2 587	1 000	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	477	-881	
<b>Exploitation du service</b>	<b>74 931</b>	<b>75 076</b>	<b>0,19 %</b>
Produits : part de la collectivité contractante	25 110	25 577	1,86 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	24 804	25 581	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	217	-4	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	10 583	10 434	-1,40 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	10 220	10 445	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	362	-11	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	17 431	17 167	-1,51 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	16 406	17 327	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	1 025	-160	
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>53 124</b>	<b>53 179</b>	<b>0,10 %</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>2 603</b>	<b>1 005</b>	<b>NS</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>9 506</b>	<b>9 456</b>	<b>-0,53 %</b>

(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 2014.

### → *Inventaire des biens*

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

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

### → *Situation des biens*

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

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

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

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





# 6.

## ANNEXES

## 6.1. La facture 120 m<sup>3</sup>

SAINT ANDRE LES ALPES	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>180,36</b>	<b>179,89</b>	<b>-0,26%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>125,21</b>	<b>124,74</b>	<b>-0,38%</b>
Abonnement			32,27	32,15	-0,38%
Consommation	120	0,7716	92,94	92,59	-0,38%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>36,44</b>	<b>36,44</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			29,12	29,12	0,00%
Consommation	120	0,0610	7,32	7,32	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,1559</b>	<b>18,71</b>	<b>18,71</b>	<b>0,00%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>128,10</b>	<b>128,26</b>	<b>0,12%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>114,56</b>	<b>114,72</b>	<b>0,14%</b>
Consommation	120	0,9560	114,56	114,72	0,14%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>13,54</b>	<b>13,54</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,1128	13,54	13,54	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>77,97</b>	<b>79,88</b>	<b>2,45%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2900	33,60	34,80	3,57%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1550	18,00	18,60	3,33%
TVA			26,37	26,48	0,42%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>386,43</b>	<b>388,03</b>	<b>0,41%</b>

### 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 m<sup>3</sup> 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 m<sup>3</sup> 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.

## 6.2. Le synoptique du réseau

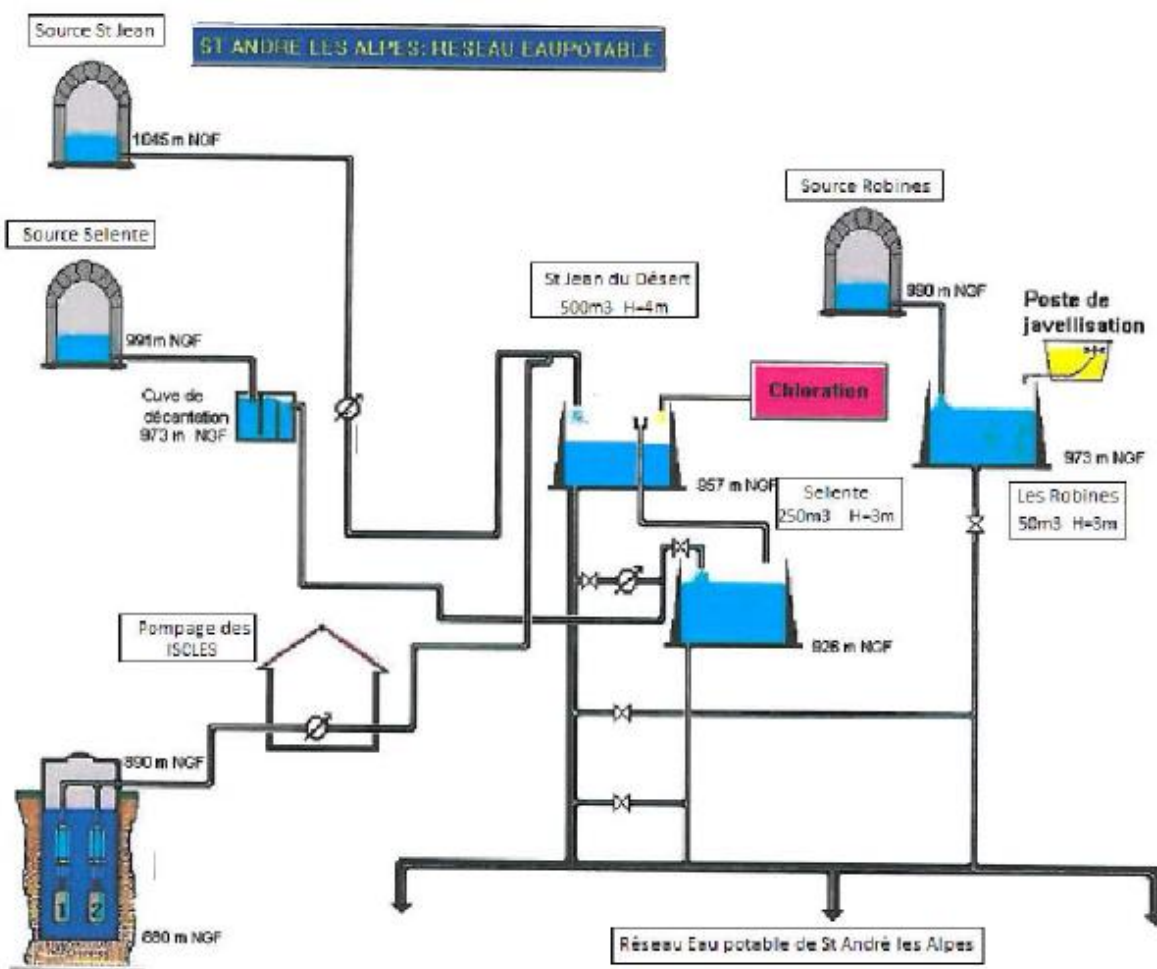
### Le captage

L'alimentation en eau potable de la commune de Saint André les Alpes s'effectue à partir du forage des ISCLES, et de Saint Jean. Depuis aout 2011 la source des Robines a été isolée du à une défaillance de la source en periode d'été, et dut à des probleme de qualité.

### Le traitement, le refoulement et le stockage

L'eau du forage des ISCLES est refoulé dans le réservoir de Saint Jean du Désert d'une capacité de 500m<sup>3</sup>. L'eau de la source de Saint Jean gravitairement envoyé dans le réservoir de Saint Jean du Désert. L'eau des sources des Robines s'écoule gravitairement dans le réservoir isolé des Robines d'une capacité de 50m<sup>3</sup>.

Synoptique des installations :



## 6.3. Annexes financières

### → Les modalités d'établissement du CARE

#### 6.3.1. INTRODUCTION GENERALE

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 2014 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

#### 6.3.2. ORGANISATION DE LA SOCIETE AU SEIN DE LA REGION

L'organisation de la Société **Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux** au sein de la Région **MEDITERRANEE** 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 **Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux** a pris part à la démarche engagée par Veolia Eau visant à accroître la collaboration entre ses différentes sociétés avec la mise en place de pôles régionaux.

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

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

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

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

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

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

## FAITS MARQUANTS

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

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

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

### 6.3.3. 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.

### 6.3.4. 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 paragraphe § 2.2 (Charges réparties). La CFE est quant à elle imputée directement au contrat ou à un niveau supérieur (et alors répartie en tant charge indirecte) selon le périmètre de l'assiette.

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

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

En cours d'année, ces imputations sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote part de frais de véhicule et de déplacement. En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau de l'unité opérationnelle dont dépendent les agents et le coût standard imputé fait l'objet d'une répartition à la valeur ajoutée selon les modalités présentées au paragraphe § 2.2.1 (Principe de répartition). Cette évolution n'a pas d'incidence sur la présentation des charges selon leur nature dans les différentes rubriques du CARE.

### **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" (voir note 1 ci après).

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

#### **2.1.2.1 – Charges relatives au renouvellement**

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

##### ***- Garantie pour continuité du service***

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

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

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation (voir note 3 ci après), 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 (voir notes 4 et 5 ci après).

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 (voir note 5 ci après);
- d'autre part, le montant des renouvellements contractuels futurs jusqu'à la fin de cette même période,

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

#### **- Fonds contractuel de renouvellement**

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

#### **2.1.2.2 – 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 (voir note 5 ci après) 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.

#### **- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge**

Lorsque le délégataire s'est engagé contractuellement à prendre à sa charge le paiement d'annuités d'emprunts contractées par la Collectivité, le montant de la charge inscrite dans les comptes annuels du résultat de l'exploitation est égal au total des annuités correspondantes échues au cours de l'exercice considéré.

Le montant des annuités peut varier pendant la durée du contrat ; la charge correspondante peut être déterminée selon un calcul actuariel permettant de lisser cette charge sur cette durée.

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

## **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 qu'il s'agisse d'un contrat de Délégation de Service Public (DSP) ou d'un contrat Hors Délégation de Service Public (HDSP). La valeur ajoutée se définit ici comme la différence entre le volume d'activité (produits) et la valeur des consommations intermédiaires (charges d'exploitation – hors



frais de personnel). Le calcul permettant de déterminer le montant de la valeur ajoutée s'effectue en « cascade », ce qui permet d'en déterminer le montant à chaque niveau organisationnel. Il est donc déterminé la valeur ajoutée de chaque région, de chaque centre ; pour les services, les unités opérationnelles (et regroupements de contrats le cas échéant) on détermine la valeur ajoutée des différents périmètres géographiques couverts par ces entités ; il est également déterminé la valeur ajoutée de chaque contrat.

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

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

A noter toutefois que par exception à la règle décrite ci-dessus, les frais de production d'eau d'une installation donnée sont répartis entre les contrats desservis par cette installation au prorata des volumes.

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 2014 au titre de l'exercice 2013.

## 6.3.5. 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 2014 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2015.

---

#### Notes :

1. Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.
2. C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.
3. L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:
  - le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire ;
  - la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours

4. *Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1990, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1990.*
5. *S'agissant des contrats concernés par l'arrêt du Conseil d'Etat du 8 avril 2009 concernant les contrats de Délégation de Service Public dans le domaine de l'Eau et de l'Assainissement pour lesquels l'examen des clauses contractuelles prévu par l'Arrêt n'étaient pas encore finalisées au 31 12 2014 ou encore faisant l'objet d'une procédure judiciaire, la durée initiale du contrat a été maintenue.*

### → *Avis des commissaires aux comptes*

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

### → *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.

**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 - 169 avenue Georges Clemenceau 92735 NANTERRE FRANCE**

bénéficie en tant que filiale des garanties du contrat n°XFR0074410LI 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 : 1500000 EUR 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 : 1500000 EUR 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 janvier 2015 au 31 décembre 2015 inclus sous réserve des possibilités de suspension et/ou de résiliation de la police au cours de la période d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

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° 2014/XFR0074410LI/155468 le 29/12/2014 pour faire valoir ce que de droit.  
Pour AXA Corporate Solutions

La signature numérique qui suit est garantie de l'authenticité de la présente attestation :  
8A80CE57F41AD3B80885BF53A6A909A9AE16AD7832A3706997D9B40ADBE033760DDB8D5ADCC51B00B223A1EB88248469E11897B544849EA172CFE72C11  
C920F8A48B9DDCDE5521A2E828EA496AE16C353595C2416839E2B476CDE5C6314B11731F6D6CE76E37B5DF2A3C8A2BDE58AE19FD95FDE72D0BFB452884  
78B5E7E2189CDEB2A322EC5564C28A58802828EEC102413006030C2759A0CEE84C0B50CC2F9D76B3BF10A1D110C089ECB3B0C061CA4D9CCD97730965DA  
7BF8451E613CC88CF3D11B8CDB4B7D5AC272C9C5A07C93A82F52637246399B686D531ADF671363CFA7E5BCA2A81BF1846EE9D35D77C3279412490D13  
14C405901FB7C821D54606A4 Nom de l'autorité de certification : 38850147376384111421622172814153817643 Numéro de série certificat : IC-USIO-Symantec  
Corporation/OU=Symantec Trust Network/CN=Symantec Class 3 Secure Server CA - G4

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](http://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

**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 - 169 avenue Georges Clemenceau 92735 NANTERRE FRANCE**

bénéficie en tant que filiale des garanties du contrat n°XFR0074410LI 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 : 3000000 EUR par sinistre.

• **Responsabilité Civile Après livraison / Réception / Responsabilité Civile Professionnelle :**

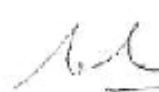
Tous dommages confondus (y compris frais de défense, avocats & experts) corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non : 3000000 EUR par sinistre et par année d'assurance.

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 janvier 2015 au 31 décembre 2015 inclus sous réserve des possibilités de suspension et/ou de résiliation de la police au cours de la période d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

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° 2014/XFR0074410LI/155469 le 29/12/2014 pour faire valoir ce que de droit.  
Pour AXA Corporate Solutions



La signature numérique qui suit est garantie de l'authenticité de la présente attestation :  
B759FAFD986BBD7FBD2C4792586E76CDF90C5D1753A7493F9CE916CFB79EDECDC052A2A7798F308C0818B496B0B7A9EFFBC916171C19FC1FA7E9D37E9B  
A7F815F8CDEFBA599BD15125470B08AD4A99BE2964503AC28463CF2415D779D3F71CD40A77AB8611265149D753CC136669990FF88F2A9081E82D77D4F6  
F7FCCB8A329A8F50D94C05517DB36113D1B63BF8075213D1CE8BE51288CDBF86537726288FD803EAA4CA5E8F45788167459B8C1A5CF15D6DD0B0D2C396  
1E6740B12F8320C1EC911A0DC2C4023A1DE7C5C8D049B5D1EA13A4D2F28865223B67D04683397A28691C4F494EB34523062D9D5627F6F460BE4E09E6F5  
543154A04AABC741CF10A5DB Nom de l'autorité de certification : 38850147376384111421622172814153817643 Numéro de série certificat : /O=USO-Symantec  
Corporation/OU=Symantec Trust Network/CN=Symantec Class 3 Secure Server CA - G4

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](http://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



**ATTESTATION D'ASSURANCE  
RESPONSABILITE CIVILE**

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE, Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances, au capital de EUR 190.080.080, 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 - 169 avenue Georges Clemenceau 92735 NANTERRE FRANCE**

bénéficie en tant que filiale des garanties du contrat n°XFR0074410LI 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 : 5000000 EUR 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 : 5000000 EUR 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 janvier 2015 au 31 décembre 2015 inclus sous réserve des possibilités de suspension et/ou de résiliation de la police au cours de la période d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

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° 2014/XFR0074410LI/155470 le 29/12/2014 pour faire valoir ce que de droit.  
Pour AXA Corporate Solutions



La signature numérique qui suit est garantie de l'authenticité de la présente attestation :  
69A995EA848DC993A40D0DE58A7F29034A23A8159780780CA5387C1ED30C6969DC49CAA0F3A57B5EB4ADCF289198CEC2B64D3DCF6D82B88A60B39DA4  
012A3173DF8AB4A07EBD80753D12DF1B8CF2119A8A648B8A75D30CB78CFFE3B91785AB256D00B6745AD5DCFF87FEF500ED702B6C5AAF485F45B926F4C5D  
5E769A5B3F51826E5781D568D8E7FB1D6D5AAD5EE26CC2789F4DF5C7EF2B493C98B1498B4996D77FE38B70AB2E416BCBF401AEE0902BAD5214CF9A6A  
A7604AF666E1873387C19757E220F2EAA3CD3A73141962A665B654B483545C1F6DC7FFFA C3BAF17B09CCCCEC8072DE77FA6615E81745A376574AB32F5D2  
96280A0BF98D5D21A6E54098 Nom de l'autorité de certification : 38850147376384111421622172814153817643 Numéro de série certificat : /C=US/O=Symantec  
Corporation/OU=Symantec Trust Network/CN=Symantec Class 3 Secure Server CA - G4

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](http://www.axa-corporatesolutions.com)

Société Anonyme de droit français, régie par le code des Assurances au capital de 190 080 080 € - 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

**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 09, 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 - 169 avenue Georges Clemenceau 92735 NANTERRE FRANCE**

bénéficie en tant que filiale des garanties du contrat n°XFR0074410LI 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 : 8000000 EUR 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 : 8000000 EUR 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 janvier 2015 au 31 décembre 2015 inclus sous réserve des possibilités de suspension et/ou de résiliation de la police au cours de la période d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

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° 2014/XFR0074410LI/155471 le 29/12/2014 pour faire valoir ce que de droit.  
Pour AXA Corporate Solutions

La signature numérique qui suit est garantie de l'authenticité de la présente attestation :  
0BD327F0877084C48687B5C8A17F129F490057B484B9846E893937E137A4F3FCD8BFE64923263C5401EE85AFD0097D3C8EC21FDE68AAD46E33DC986D83  
582BA3ED829CD42313104DADA561C54A699A595337C6C83B8BFDEAE85CBFF17ED838C70F9EAB528ACE4C7A6C0CA50497C14E3358B373E81300E458985  
783D35FC340BC8EE20B1CEBE9327507EC573C6588275900B056710D1211443F3C2F057F752D1A3C0CA0F3F150D46D6890C75BF89295EE9A862F22824F1  
58611A3A1211620DA487903942745518A4744F1C388FAB4D6F38D2474E7564FB486F88C440954828D6D7B5EBDA380D2B4A253F6D274EFA74CB4C115AE9  
CFC1DFA708E771EEED63018E Nom de l'autorité de certification : 38850147376384111421622172814153817643 Numéro de série certificat : /O=US/O=Symantec  
Corporation/OU=Symantec Trust Network/CN=Symantec Class 3 Secure Server CA - G4

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](http://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



## 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**  
169 avenue Georges Clemenceau  
92735 Nanterre

bénéficie des garanties du contrat "MULTIGARANTIES ENTREPRISE DE CONSTRUCTION", actuellement en vigueur sous le n° **XPR0075112E**, 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 **01/01/2015** et le **31/12/2015**,
- 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) ou d'une Evaluation Technique Européenne (ETE) 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><b>Habitation :</b></p> <p>à hauteur du coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage.</p> <p>Les travaux de réparation comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.</p>
	<p><b>Hors habitation :</b></p> <p>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 2015
  - 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<sup>er</sup> janvier 2015 au 31 décembre 2015 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 29 décembre 2014

**AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE**

Société Anonyme de droit français régie par la Loi des Assurances  
au Capital de 190 000 000 euros - 351 227 354 RCS Paris  
Siège Social : 4, rue Jules Lefebvre  
75009 PARIS Cedex 09  
Tél. : +33 1 56 92 80 00 - Fax : +33 1 56 92 80 01  
Site Internet : [www.axa-corporatesolutions.com](http://www.axa-corporatesolutions.com)



## ATTESTATION D'ASSURANCE

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

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

attestons que la société :

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

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

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

Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux  
169 avenue Georges Clemenceau 92735 Nanterre  
92735 Nanterre

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

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

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

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

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



Fait à Puteaux, le 29 décembre 2014

## ATTESTATION D'ASSURANCE AU TITRE DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX

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 - 169 avenue Georges Clemenceau 92735 NANTERRE FRANCE**

bénéficie des garanties du contrat d'assurance N° XFR0074459LI souscrit auprès de notre Société par VEOLIA ENVIRONNEMENT et couvrant les conséquences pécuniaires de sa Responsabilité Civile Atteintes à l'Environnement, lorsque les dommages résultent d'Atteintes à l'Environnement consécutifs à des faits fortuits prenant naissance sur les sites lui appartenant ou qu'il exploite.

### MONTANTS DES GARANTIES :

L'engagement de l'Assureur, toutes garanties confondues, ne peut excéder 10.000.000 EUR, pour l'ensemble des sinistres réglés au titre d'une même année d'assurance.

Responsabilité Civile Atteintes à l'Environnement : 10.000.000 EUR 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 janvier 2015 au 31 décembre 2015 inclus 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° 2014/XFR0074459LI/152103, pour valoir ce que de droit le 19/12/2014  
Pour AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE



La signature numérique qui suit est garantie de l'authenticité de la présente attestation :  
7F720F0CC0D4C28A22D99507E9D0CB839C00424DC88018A707071CE7E403158B035D50090E641FC3F8A5C628AEEAA784848D46698C37463FE250D468C3  
93C569CD0452DA3B85214D68943F42E3C8C04F5A1A09375E9F91E6E8EDF087B662D9E8D05EC1746394CE9E008B91160F9305AB5D5F32C9C1B5519FA04D  
481FBC956C01DC20F268879318DF725506F38F329FE44A5CFCA8796FFFE5DCCB2AF6C39257CA2174746B997B8E3AADC2B8F0513E1B3BAD43FB96CEA2F2  
EB49F969FE256058BF08544DEF5003EA17FE19410AA390FC38026E434EC89D26CA87DE9892DDCACF7C00984431B21B84DA659A20F7D74D608787CC76C  
78B3BA136B27B50C4875F1FB Nom de l'autorité de certification : 38850147376384111421622172814153817643 Numéro de série certificat : /O=US/O=Symantec  
Corporation/OU=Symantec Trust Network/CN=Symantec Class 3 Secure Server CA - G4

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](http://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

**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 - 169 avenue Georges Clemenceau 92735 NANTERRE FRANCE

Bénéficie en tant que filiale des garanties du contrat n° XFR0074410LI 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 janvier 2015 au 31 décembre 2015 inclus sous réserve des possibilités de suspension et/ou de résiliation de la police au cours de la période d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

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° 2014/XFR0074410LI/152099 le 19/12/2014 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 :  
12A816782E9CAF078F4528F880283F2F1183EEAFC42EDA82FEE04CFBE3A83FA47A68D8E99A35757E2B5364EC260588FE79EAA838962F10AFBEE0D000  
057E7F8C44A5731610CDA7A973FEA526D77418B66B66C887A6270171EABA4D14F221B9BB29B30A1EB94C779F30148A4D5C8C0935E975E39DDF9A232564  
5A5CB0FE374EDC3D52732A51B78E69280A8024D8E097191A7458DF3B45791434D923D7861636C9C299C9CE9AE189AACD13E4F9561F442262AECCFE0F08  
ABA8024F0E29399C0E8333F117F7161A58E7DC2BF20E174B52A0661DB4C3EB778179D2507AA7EDC9FC3552BF3DD49900FF426EFD5402852A1725CF63  
43CC7EB2D63B3E6972E8F912 Nom de l'autorité de certification : 38850147376384111421622172814153817643 Numéro de série certificat : /C=US/O=Symantec  
Corporation/OU=Symantec Trust Network/CN=Symantec Class 3 Secure Server CA - G4

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](http://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

## 6.4. Les nouveaux textes réglementaires

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

### 6.4.1. GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

#### → *Loi Mapam et GEMAPI*

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

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

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

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

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

#### → *Marchés publics*<sup>1</sup>

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

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

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

#### → *Lutte contre les retards de paiement*<sup>2</sup>

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

---

<sup>1</sup> Décret 2014-1097 du 26 septembre 2014.

<sup>2</sup> Arrêté du 3 mars 2014 modifie l'arrêté du 8 septembre 2009.



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

### → **Travaux à proximité des réseaux**

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

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

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

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

Enfin, l'arrêté du 12 août 2014, publié le 26 août 2014, fixe pour l'année 2014 le barème des redevances instituées pour financer le téléservice [www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr](http://www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr).

### → **Amiante**

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

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

### → **Facturation électronique<sup>3</sup>**

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

### → **Principe « silence vaut acceptation »<sup>4</sup>**

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

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

Ce nouveau principe entre en vigueur à compter :

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

<sup>3</sup> Ordonnance no 2014-697 du 26 juin 2014.

<sup>4</sup> Loi n° 2013-1005 du 12 novembre 2013.

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

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

### → *Certificats d'Economie d'Energie*<sup>5</sup>

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

### → *Eaux pluviales urbaines*

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

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

## 6.4.2. SERVICE PUBLIC DE L'EAU

### → *Refonte du plan Vigipirate*

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

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

Ce nouveau plan vise les objectifs généraux suivants :

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

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

### → *Recouvrement des factures d'eau*

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

---

<sup>5</sup> Décret 2014-1557 du 22/12/14.

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

#### → **Consommation – loi Hamon<sup>6</sup>**

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

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

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

#### → **Indicateurs de performance**

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

### **6.4.3. EAU POTABLE ET QUALITE**

#### → **Elaboration des SDAGE 2016 – 2021**

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

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

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

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

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

---

<sup>6</sup> loi n°2014-344 du 17 mars 2014.

### → *Zonages réglementaires*

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

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

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

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

## 6.4.4. EAU POTABLE ET BIODIVERSITE – ENVIRONNEMENT

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

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

### → *Substances soumises à autorisation*

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

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

### → *Troisième Plan National Santé Environnement*

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

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

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

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

→ **Directive 2014/101/UE**

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

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

## 6.5. Glossaire

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

### **Abonnement :**

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

### **Abonné domestique ou assimilé :**

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

### **Capacité de production :**

Volume qui peut être produit par toutes les installations de production pour un fonctionnement journalier de 20 heures chacune (unité : m<sup>3</sup>/jour)

### **Certification ISO 14001 :**

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

### **Certification ISO 9001 :**

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

### **Certification ISO 22000 :**

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

### **Certification OHSAS 18001 :**

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

### **Client (abonné) :**

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

### **Consommation individuelle unitaire :**

Consommation annuelle des clients particuliers individuels et collectifs divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients particuliers individuels et collectifs (unité : m<sup>3</sup>/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 : m<sup>3</sup>/client/an)

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

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

### **Développement durable :**

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

### **Eau souterraine influencée :**

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

### **Habitants desservis [D 101.0] :**

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

### **HACCP :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

L'indice linéaire de pertes en réseau est égal au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Cette perte est calculée par différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé. Il est exprimé en m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/km/jour. (Arrêté du 2 mai 2007)

#### **Parties prenantes :**

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

#### **Prélèvement :**

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

#### **Rendement du réseau de distribution [P104.3] :**

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

#### **Réseau de desserte :**

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

#### **Réseau de distribution :**

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

#### **Résultat d'analyse :**

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

#### **Taux d'impayés [P154.0] :**

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

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

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

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

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

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

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

#### **Taux de clients mensualisés :**

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

#### **Taux de clients prélevés :**

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

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

**Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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).

## 6.6. Autres annexes

### RECAPITULATIF DES METHODES DE CALCUL DU VOLUME CONSOMME AUTORISE

#### 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	Manceuvres incendie	Evaluer avec le SDIS : Nombre d'ouvertures X Durée X 60 m <sup>3</sup> /heure SDIS : Service Départemental Défense Incendie Secours			252 m <sup>3</sup>
	Espace vert sans compteur	Deux méthodes possibles en collaboration avec Services des Espaces verts :		182 m <sup>3</sup> /an/unité	Non pris en compte
		Nombre d'ouvertures des bouches d'arrosage X Durée X débit à estimer	Equipement de 10% des bouches avec des compteurs et extrapolation		
	Fontaines sans compteur	Deux méthodes possibles :		Estimation 0,5 m <sup>3</sup> /j/borne fontaine	31 025 m <sup>3</sup>
		Nombre de fontaines par type X consommation à estimer pour chaque type	Equipement de 10% des fontaines avec des compteurs et extrapolation		
	Lavage de la voirie	Avec Engins : Nb de camions x Nb rotations de camion/jour x Nb de jours de travail	Par bouche de lavage : Nombre d'ouvertures X Durée X débit à estimer	2 à 9 m <sup>3</sup> /Rotation/ Camion 260 m <sup>3</sup> /an/bouche lavage	1 820 m <sup>3</sup>
	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 <sup>3</sup> par jour et par unité	238 m <sup>3</sup>
	Autres volumes sans comptage				5 000 m <sup>3</sup>
				<b>TOTAL</b>	<b>38 335 m<sup>3</sup></b>

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

**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.		30 % du volume total des réservoirs	550 m <sup>3</sup>
	Calcul précis de l'exploitant	Par défaut : Niveau bas + 10% du volume total utile du réservoir		
Essai PI/BI	le nombre de PI X 0,1 heure X 60 m <sup>3</sup> /heure		7 à 10 m <sup>3</sup> /an/unité	210 m <sup>3</sup>
Désinfection après travaux renouvellement et neuf	<div>- 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)</div> <div>- pour les branchements : nombre de branchements X 0,20 m<sup>3</sup></div>			-
Purge et lavage des conduites	Calcul précis de l'exploitant	<div>Par défaut :</div> <div>- Nb de purges X Durée X 2,5 m<sup>3</sup>/h</div> <div>- Purges hors gel : 0,3 m<sup>3</sup>/heure X Nb de jours ouverture X Nb d'antennes équipées</div>	Estimation fonction expérience et historique	-
Surpresseurs et pissettes	Nombres de pompes X Débit à estimer ou nombre de pissettes X débit à estimer		90m <sup>3</sup> /an/pompe Mesure exploitant : 35 m3/an/pompe	90 m <sup>3</sup>
Analyseurs de chlore ou tout analyseur en ligne	Nombre d'analyseurs X Débit à estimer		65 à 80 l/h, soit 570 à 700 m <sup>3</sup> /an/Analyseur	613 m <sup>3</sup>
Analyseurs de chlore ou tout analyseur en ligne	Normalement marginal, sauf cas particulier à justifier. Exemple : mise en décharge pour problèmes de qualité			Non pris en compte
Autres volumes estimés de pertes	-		-	42 574 m <sup>3</sup>
			TOTAL	43 652 m <sup>3</sup>

### Vannes de la commune de Saint André les Alpes

Diamètre	1/4 t.	R.V.	Total général
Ind	3	3	6
32	1		1
40	2	1	3
50	1		1
60		5	5
75		3	3
80		4	4
100		45	45
110		5	5
150		4	4
200		2	2
250		1	1
<b>Total général</b>	<b>7</b>	<b>73</b>	<b>80</b>

¼ t. : Robinet ¼ de tours

R.V. : Robinet Vanne

**Inventaire du patrimoine**  
Canalisations eau potable de la commune de Saint André les Alpes

Année	Ind	30	40	50	60	75	80	90	100	110	125	150	200	250	Total général
Ind	310	41	354	31	1773	814	1633	375	4133	2476		1660	1745	636	15984
1988									357						357
1989									76						76
1996										340					340
2002						410	21								430
2003					250					168					419
2006					304					81	140				525
2009				15											15
<b>Total général</b>	<b>310</b>	<b>41</b>	<b>354</b>	<b>46</b>	<b>2328</b>	<b>1224</b>	<b>1654</b>	<b>375</b>	<b>4566</b>	<b>3065</b>	<b>140</b>	<b>1660</b>	<b>1745</b>	<b>636</b>	<b>18145</b>

### Equipements incendies de la commune de Saint André les Alpes

Commune	B.I.d	P.I.d	Total général
ST_ANDRE_LES_ALPES	1	20	21
<b>Total général</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>21</b>

B.I : Bouche d'incendie

P.I : Poteau d'incendie

### Equipements publics de la commune de Saint André les Alpes

Equipement	32	80	Total général
B.F.	4	1	5
<b>Total général</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

B.F : Borne fontaine

### Equipements spéciaux de la commune de Saint André les Alpes

Diamètre	Clapet	V.A.	Ve manuelle	Vidange	Total général
Ind	1		1	2	4
20			1		1
27			11	10	21
40				1	1
60		1			1
110				1	1
150			1		1
<b>Total général</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>30</b>

V.A. : Vanne Automatique

Ve manuelle : Ventouse manuelle



### Canalisations d'eau de la commune de Saint André les Alpes

Diamètre	Acier	Fonte	Indéterminé	Polyéthylène	PVC	Total général
Ind			310			310
30			41			41
40	24	267	38	26		354
50				46		46
60	1356	286	38	304	344	2328
75				410	814	1224
80		333			1321	1654
90		375				375
100	628	1864			2074	4566
110				952	2114	3065
125				140		140
150	159	1501				1660
200	1376	369				1745
250		636				636
<b>Total général</b>	<b>3543</b>	<b>5631</b>	<b>427</b>	<b>1878</b>	<b>6667</b>	<b>18145</b>

## Ressourcer le monde

Document à usage externe

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

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