

2011

RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

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

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

Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005

SOMMAIRE

1. L'ENGAGEMENT DE VEOLIA EAU A VOS COTES	4
2. L'ESSENTIEL	7
2.1. Le contrat.....	8
2.2. Chiffres clés et faits marquants	9
3. LA QUALITE DU SERVICE	11
3.1. Les moyens mobilisés	12
3.2. Le patrimoine du service	23
3.3. La performance et l'efficacité opérationnelle	33
3.4. La qualité de l'eau produite & distribuée	42
3.5. Les services aux clients	45
4. LA VALORISATION DES RESSOURCES.....	49
4.1. La protection des ressources en eau	50
4.2. L'énergie	51
4.3. La valorisation des déchets liés au service	52
5. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	53
5.1. Le prix du service public de l'eau	54
5.2. L'accès aux services essentiels.....	56
5.3. La formation et la sécurité des personnes	57
5.4. L'empreinte environnementale du service.....	61
5.5. Les relations avec les parties prenantes	66
6. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE.....	73
6.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE).....	74
6.2. Le patrimoine du service	77
6.3. Les investissements et le renouvellement.....	78
6.4. Récupération de la TVA de la Collectivité.....	79
6.5. La couverture des risques	80
7. ANNEXES	81
7.1. Annexes financières.....	82
7.2. Les nouveaux textes réglementaires	90
7.3. Glossaire	96
7.4. Attestations d'assurance	102
7.5. Autres annexes	111



Dans un souci de respect de l'environnement,
ce rapport est imprimé sur du papier recyclé.

1.

**L'ENGAGEMENT
DE VEOLIA EAU
À VOS CÔTÉS**



Partenaire des collectivités locales et partie prenante de vos territoires, Veolia Eau, œuvre au profit de la vie locale et du développement de vos communes.

Cette mission importante s'accompagne d'un engagement fort des femmes et les hommes de Veolia Eau, chez qui le sens du service et la motivation sont permanents. Chaque jour ils déploient leurs compétences pour répondre à vos attentes et aux demandes, en constante évolution, de vos concitoyens.

Parce que les réponses techniques et économiques ne suffisent plus à rendre un service public durable, Veolia Eau engage une démarche plus ouverte et plus globale.

Baptisée « SVR », elle associe solutions de service, de valorisation et de responsabilité.

Par service, nous entendons notre capacité à vous apporter des solutions toujours plus performantes, associant innovation, expertise technologique et maîtrise des coûts. Ceci, en matière d'optimisation des réseaux, de traçabilité de l'eau, de performance des filières d'assainissement ou de gestion de la relation client.

Par valorisation, nous entendons notre savoir-faire à gérer durablement les ressources de l'eau, avec en particulier le recyclage des eaux usées et l'utilisation des boues comme biomasse en vue de produire de l'énergie ou des produits écologiques.

Par responsabilité, enfin, nous entendons l'engagement qui est le nôtre, au quotidien, à minimiser nos impacts sur l'environnement, à agir au cœur de vos territoires pour favoriser l'accès de chacun au service de l'eau et à contribuer à la vie locale, du point de vue économique comme du point de vue social.

C'est avec cette nouvelle approche, qui s'accompagnera d'une adaptation de nos organisations, que nous pourrons continuer à remplir, chaque jour à vos côtés, les missions d'intérêt général et de développement durable que vous nous avez confiées.

Jean-Michel Herrewyn

Directeur Général de Veolia Eau



2.

L'ESSENTIEL

2.1. 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.

2.2. Chiffres clés et faits marquants

CHIFFRES CLES

- 942 habitants desservis¹ ;
- 726 abonnés ;
- 359 branchements ;
- 3 unités de production d'eau potable d'une capacité totale de 2 554 m³ par jour ;
- 2 réservoirs d'une capacité totale de stockage de 550 m³ ;
- 15 km de canalisations de distribution.

FAITS MARQUANTS

Service

Veolia Eau s'engage, en tant que délégataire, pour une exploitation et une gestion durable de vos ressources et de votre patrimoine. Nos actions s'inscrivent dans une dynamique d'amélioration continue, de performance et de qualité.

C'est pourquoi, comme chaque année, nous avons réalisé plusieurs campagnes de recherches de fuites afin de limiter les pertes sur le réseau.

Nous avons réparé plus de dix fuites en 2011 dont deux importantes :

- Réparation sur la canalisation en Fonte DN 100 mm et sur la vanne d'isolement du réseau de distribution de la rue principale de Saint André au niveau du rond point. Cette intervention a été réalisée de nuit pour limiter la perturbation du trafic routier.
- Réparation de la fuite (cisaillement) sur la canalisation de refoulement en Acier DN 200 mm entre la station des Iscles et le réservoir de St Jean à une profondeur de 6 mètres.

Il est à noter que depuis septembre 2011, suite à la mise en service du surpresseur des Robines, alimenté par le réservoir de St Jean, la source des Robines a été isolée du reste du réseau. Le réservoir continue à être alimenté avec un débit minimum pour le renouvellement de l'eau mais est déconnecté du réseau.

Valorisation

Veolia Eau met en place des actions afin de minimiser son empreinte environnementale.

En plus des actions mises en œuvre sur l'ensemble de la région, dans le cadre de l'exploitation sur votre périmètre on peut noter les initiatives suivantes :

- la sensibilisation de ses agents à la conduite économique ;
- le recyclage du papier, des piles, des bidons de réactifs.

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

Responsabilité

Veolia Eau s'implique également pour le développement local, c'est pourquoi nous favorisons les partenariats avec les entreprises locales notamment dans le cadre de la réalisation de travaux sur les installations et le réseau qui nous sont confiés.

Depuis plusieurs années, Veolia Eau a intégré la notion de développement durable dans ses contrats avec les fournisseurs afin de mettre en place une véritable démarche d'achats éco-responsables.

Enfin, ce rapport a été imprimé et assemblé par l'Etablissement de Service d'Aide par le Travail de Vence.



3.

**LA QUALITÉ
DU SERVICE**



LES MOYENS HUMAINS

Le Centre Opérationnel Riviera Côte d'Azur regroupe 32 contrats collectivités, représentant l'alimentation en eau potable d'une population de 598 000 habitants et une population assainie de 75 200 habitants.

Le CERCA est organisé par métiers :

- Direction Clientèle ;
- Direction Production d'eau potable ;
- Direction Distribution et Travaux ;
- Direction Assainissement et Montagne ;
- Services Supports au Centre.

Les services supports communs du Centre Opérationnel sont :

- le service étude et gestion patrimoniale ;
- le service prévention, hygiène et sécurité ;
- le service qualité et développement durable ;
- les services administratifs (achat, contrôle de gestion, ressources humaines, ...).

L'effectif global du CERCA est de 368 agents répartis comme suit à fin 2011 :

- 1 directeur de Centre et son Adjoint ;
- 4 directeurs métiers ;
- 72 ingénieurs, cadres ou agents de maîtrise ;
- 291 employés et ouvriers ;

Dont 6 agents postés assurant la surveillance des ouvrages du CERCA 24h/24.

Cette équipe est à la disposition des clients et des Collectivités pour assurer au quotidien le fonctionnement des services d'eau potable et d'assainissement.

Les agents se caractérisent par une très grande polyvalence et peuvent se remplacer mutuellement en cas d'absence. Ils disposent des formations nécessaires à l'exercice de leur activité et sont également titulaires de toutes les habilitations indispensables pour intervenir en sécurité (habilitations électriques, travail en atmosphère confinée, chlore, conduite d'engin de chantier, ...).



NOS IMPLANTATIONS LOCALES

Le siège du CERCA ainsi que les entités opérationnelles sont installés dans des bâtiments modernes et fonctionnels situés quartier Rimiez à Nice.

Ils abritent le service client dont l'accueil physique du public, ainsi que l'essentiel des services production, distribution et support (bureaux, vestiaires du personnel terrain, salles de réunion, magasins de pièces détachées).

Ces bâtiments comportent également un local dédié aux serveurs informatiques en liaison avec la Direction Régionale, un bureau dédié à la télésurveillance des sites, un laboratoire d'analyse de l'eau.



Un bâtiment récent est dédié aux travaux de maintenance et de réparation des équipements électromécaniques et comporte un atelier de mécanique et un espace chaudronnerie.

Le CERCA dispose également d'implantations locales où sont basées les équipes d'exploitation terrain. Cela renforce encore davantage la proximité et permet une réactivité maximale :

- pour le secteur de la rive droite du Var, les bureaux de Var-Mer avec leur magasin pour les équipes travaux ;
- pour le secteur du Pays Mentonnais, les bureaux de Menton avec leur magasin pour les équipes travaux ;
- pour le secteur des communes de l'ex-SILCEN, désormais adhérentes à Nice Côte d'Azur, notre implantation locale est à Contes ;
- pour les communes du littoral Est, nous disposons d'une antenne locale au Col de Villefranche près de l'usine Jean Favre.



NOS MOYENS TECHNIQUES

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

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

- Matériel spécifique à l'exploitation des réseaux d'eau potable et d'assainissement (matériel d'inspection télévisée, corrélateur acoustique ...) ainsi que tout le matériel électrique nécessaire à nos agents du service Production;
- Matériel de chantier nécessaire à l'entretien des réseaux d'eau potable et d'assainissement (camion, tracto-pelle, compresseur, matériel de signalisation, outillages divers,...).

Il s'agit, en particulier, de :

- compresseurs à air mobiles ;
- ensembles de marteaux-piqueurs, perforateurs et disqueuses pneumatiques ;
- groupes électrogènes pour outillage électro portatif ;
- ensembles de perforateurs, tronçonneuses et perceuses électriques ;
- pompes thermiques de chantier ;
- blindages à vérins 2 m x 2 m ;
- ensemble de fumigation pour tests à la fumée ;
- jeux d'obturateurs de canalisations ;
- caisses à outil complètes pour ouvriers de travaux et électromécaniciens ;
- ensembles de panneaux de signalisation sur remorque ;
- nettoyeurs haute-pression ;
- postes à souder électriques ou oxyflam ;
- pompes thermiques pour eaux chargées ;
- cuve d'atelier hydraulique ;
- extracteur de roulements ;
- sertisseuse hydraulique ;
- coupe tube hydraulique ;
- atelier de câblage électrique ;
- postes de dosage stérilisation ;
- détecteurs acoustiques de fuites ;
- prélocalisateurs de fuites fixes et mobiles ;
- équipements de laboratoire et portatifs : turbidimètres, pHmètres ;
- conductimètres, oxymètres, spectrophotomètre, étuves bactériologiques ;
- incubateur réfrigéré, stérilisateur, bain-marie, balances, ...



Matériel de sécurité :

- matériel d'intervention en atmosphère confinée :
détecteurs de gaz (oxygène et gaz toxiques)
masque de protection respiratoire
aérateur/insufflateur d'air haute capacité
- protection antichute : tripode, harnais et stop-chutes ;
- équipements de protection collective adaptés :
blindage de tranchées, protection antichute,
balisage pour les chantiers sur la voirie
- équipements de protection individuelle adaptés pour chaque agent : lunettes, protections auditives, casque, gants, chaussures de sécurité, baudrier de signalisation, vêtements de travail ou de protection spécifique, ...



Communication et télésurveillance

Tous les agents de terrain sont équipés de téléphone portable et sont joignables à tout moment. Nos électromécaniciens disposent en plus d'ordinateurs portables.

Un **poste central PC VUE**, relié à notre poste de quart de l'usine de Super Rimiez 24h/24h et 7j/7j, gère l'ensemble des sites équipés de télégestion ou de téléalarme. L'agent de Quart prévient immédiatement les équipes d'intervention en cas de défaillance des ouvrages télésurveillés. Ce système permet des délais d'intervention optimisés sur toutes nos installations.



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



L'ACCUEIL DES CLIENTS

Améliorer la qualité de nos prestations auprès de vos administrés est une volonté affichée et une priorité vécue au quotidien par tous les agents de Veolia Eau. Notre ambition est de faciliter les démarches de vos administrés, notre clientèle.

Ils sont reçus par nos chargés de clientèle qui les guident au mieux pour répondre efficacement à leurs attentes.

Les clients se rendent à nos bureaux :

Camin René Pietruschi – 06109 Nice Cedex 2

Les bureaux sont ouverts au public du lundi au vendredi de 9h00 à 15h30.

30, rue Henry Gréville – 06502 Menton

Les bureaux sont ouverts au public du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 15h30.



1800 CD 15 – La Roseyre-La Pointe – 06390 Contes

L'accueil du public est assuré du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00.

Par ailleurs, nous disposons également d'un accueil mobile ; le bureau mobile, qui se déplace sur les communes de Cagnes-sur-Mer, Saint-Laurent du Var et celles du SIEVI.



Mais il est bien entendu possible de ne pas se déplacer dans nos bureaux pour réaliser les formalités ou obtenir toute information utile relative au service de l'eau. **Par un simple appel téléphonique** à notre Centre Service Clients "**Veolia Eau Direct**", chacun peut accéder à nos services et régler **sans se déplacer** les formalités administratives courantes.

En composant le **0811 900 700** (prix d'un appel local à partir d'un poste fixe) les demandes suivantes sont immédiatement prises en compte,



- Une demande de branchement ;
- Une demande de nouvel abonnement ;
- Les informations sur la qualité de l'eau ;
- L'état de son compte client ;
- Une prise de rendez-vous avec un technicien ;
- Une demande de résiliation.

Du lundi au vendredi de **8h00 à 19h00** et le **samedi de 9h00 à 12h00**, nos 60 chargés de clientèle, sont à l'écoute de vos administrés.

En dehors de ces périodes, à ce numéro notre **service d'astreinte est mobilisable à tout moment** pour répondre aux urgences du service. Notre organisation dispose d'un service d'astreinte (cf. ci-après) compétent qui répond à toutes les urgences en temps réel, sept jours sur sept et vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

LA MESURE DE SATISFACTION

Veolia Eau a obtenu depuis 2001, la certification ISO 9001. Celle-ci, régulièrement testée, a été renouvelée selon le nouveau référentiel international publié en 2008 pour ses trois activités par l'AFAQ :

- Production et distribution d'eau potable ;
- Collecte et traitement des eaux usées ;
- Accueil et service aux clients.

Ce nouveau label est le signe fort du niveau d'exigence que nous nous sommes fixé pour servir au mieux nos clients.

Notre certification est une garantie pour vous et vos administrés que tous nos engagements pris sont et seront respectés. Cette certification est le gage d'une organisation interne structurée, de la prise en compte et du traitement des non conformités par rapport à cette organisation en vue de son optimisation.

Cette certification fait l'objet au moins d'une évaluation annuelle par des auditeurs AFAQ.

Pour répondre aux attentes de nos clients et anticiper les besoins de demain, nous avons mis en place un **baromètre de satisfaction de notre clientèle** qui est réalisé par l'IPSOS.

Deux fois par an, l'IPSOS effectue des sondages auprès de vos administrés et détermine des indices de satisfaction. Ces données sont analysées avec le plus grand soin et font l'objet d'actions de progrès.

En parallèle, des retours de satisfaction par mail sont mis en place et analysés, suite à la réalisation de branchements, à nos réponses courrier ainsi qu'après nos interventions.

LA PRISE EN COMPTE DE L'ENVIRONNEMENT

Au cœur de ses métiers, Veolia Eau soucieuse de préserver l'environnement a obtenu en 2005 et a renouvelé depuis, la certification ISO 14001 par l'AFAQ, attestant de la prise en compte de ses impacts vis-à-vis de l'environnement dans le cadre de ses activités de production d'eau potable sur la communauté urbaine Nice Côte d'Azur.



NOTRE RESPONSABILITE SOCIETALE

Notre Société Veolia, leader mondial des services à l'environnement, a l'ambition d'être l'entreprise de référence du développement durable. Ce défi se traduit localement pour le CERCA par une politique de développement durable locale engagée dans des projets concrets au plus près de nos clients.

Ces projets illustrent 5 engagements majeurs :

- **Faire preuve d'innovation commerciale,**
- **Respecter nos engagements,**
- **Produire et consommer de façon responsable,**
- **Améliorer notre performance environnementale (lutte contre le changement climatique, préserver les ressources et la biodiversité),**
- **Concourir au progrès sociétal.**





L'ORGANISATION DE L'ASTREINTE

Le service d'astreinte de l'agence peut être mobilisé sur simple appel au Centre Service Client en composant le :



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



A cet effet la Direction Technique Régionale, composée d'une cinquantaine d'ingénieurs et techniciens, assure une astreinte régionale qui permet d'assurer, 365 jours par an, 24 h sur 24 h, la disponibilité immédiate de personnel à même d'apporter un soutien et une expertise pour toute crise sanitaire ou environnementale.

Par ailleurs, tous les autres moyens de la Direction Régionale, des autres agences et des autres filiales du Groupe Veolia Environnement peuvent être mobilisés à tout moment en cas de situation extrême.

Une cellule de crise est alors mise en place comprenant des cadres du Centre Opérationnel et de la Direction Régionale.

**Cette organisation d'astreinte nous permet
une très grande réactivité et la possibilité d'intervenir en moins de deux heures
pour toute intervention d'urgence, en dehors des heures ouvrées.**

LES ACTIVITES

Dans la région Sud-Est, la marque « Veolia Eau » regroupe les sociétés suivantes :

- Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux (CGE) ;
- Compagnie des Eaux et de l'Ozone (CEO) ;
- Compagnie Méditerranéenne d'Exploitation des Services d'Eau (CMESE) ;
- Société Avignonnaise des Eaux (SAE) ;

- Société Varoise d'Aménagement et de Gestion (SVAG) ;
- Société Techniques d'Exploitation et de Comptage (TEC) ;
- SADE – Compagnie Générale des Travaux Hydrauliques (SADE - CGTH) ;
- SADE – Exploitation du Sud-Est (SADE) ;
- Compagnie d'Exploitation et de Comptage (CEC) ;
- Omnium de Traitement et de Valorisation - Exploitation (OTV - Exploitation).

Les 1 600 agents de Veolia Eau gèrent environ 150 services de distribution d'eau potable et 100 services d'assainissement, desservant une population d'environ 2 000 000 habitants et représentant 210 unités de production d'eau potable ou d'épuration d'eaux usées et 16 000 km de réseaux.

NOS MOYENS MUTUALISABLES DE LA REGION SUD-EST

L'ensemble des sociétés du Pôle Eau du Groupe Veolia Environnement sont représentées par la marque « Veolia Eau » dont les moyens sont regroupés au sein d'un GIE (Groupement d'Intérêt Economique).

L'objectif de ce regroupement est de créer des pôles d'excellence (technique, service à la clientèle,...), de partager les meilleures pratiques professionnelles et d'améliorer la qualité du service rendu aux Collectivités et aux usagers.

Les services de l'échelon régional gèrent les fonctions support techniques et administratives (comptabilité, contrôle de gestion, paie, ressources humaines, prévention sécurité, relation clientèle (Centre Service Client), support informatique, qualité – environnement, bureau d'études techniques, achats, ...).

Les services centraux assurent des missions permanentes d'assistance aux échelons opérationnels :

- 💧 Formation et qualification, gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ;
- 💧 Recherche et développement (ANJOU RECHERCHE) ;
- 💧 Laboratoire Central certifié COFRAC ;
- 💧 Moyens spécifiques d'intervention en cas de crise ;
- 💧 Gestion des risques et des assurances ;
- 💧 Définition des politiques de service à la clientèle ;
- 💧 Définition des politiques d'achats et sélection de fournisseurs ;
- 💧 Administration des systèmes d'information ;
- 💧 Expertise juridique et fiscale, veille réglementaire.

VOTRE AGENCE : L'AGENCE VAR MER

L'Agence Var Mer, ses bureaux et son magasin, est située chemin Faneshtock à Saint Laurent du Var. Elle gère le périmètre de la Rive Droite du Var, de l'Arrière Pays ainsi que celui deux communes des Alpes de Haute Provence, Saint André les Alpes et Entrevaux, pour un effectif de 81 personnes.

Elle abrite les services suivants :

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



Agence Var Mer ses bureaux et son magasin

L'ORGANISATION DE L'ASTREINTE

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

Vos urgences 7 jours sur 7, 24 heures sur 24

Pour toute fuite, rupture de canalisation, etc.

Nous intervenons jour et nuit. Contactez-nous au numéro suivant :



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

- Par téléphone du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h
- Via [Le site internet client www.eau-services.com](http://www.eau-services.com)

3.2. Le patrimoine du service

L'INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE

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

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

→ Les installations

Installation de production	Capacité de production (m ³ /j)	Qualification
UP - Robines	86	Bien de retour
UP - Saint Jean du Desert	18	Bien de retour
U.P. ISCLES	2 450	Bien de retour
Capacité totale de Production	2 554	
Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m ³ /h)	Qualification
Surp. ROBINES		
Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m ³)	Qualification
RES. ROBINES	50	Bien de retour
RES. SAINT JEAN DU DESERT	500	Bien de retour
Capacité totale des réservoirs	550	

→ Les réseaux de distribution

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

Détail par diamètre :

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

→ *Les branchements en domaine public*

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

→ *Les compteurs*

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la société	701	Bien de reprise

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

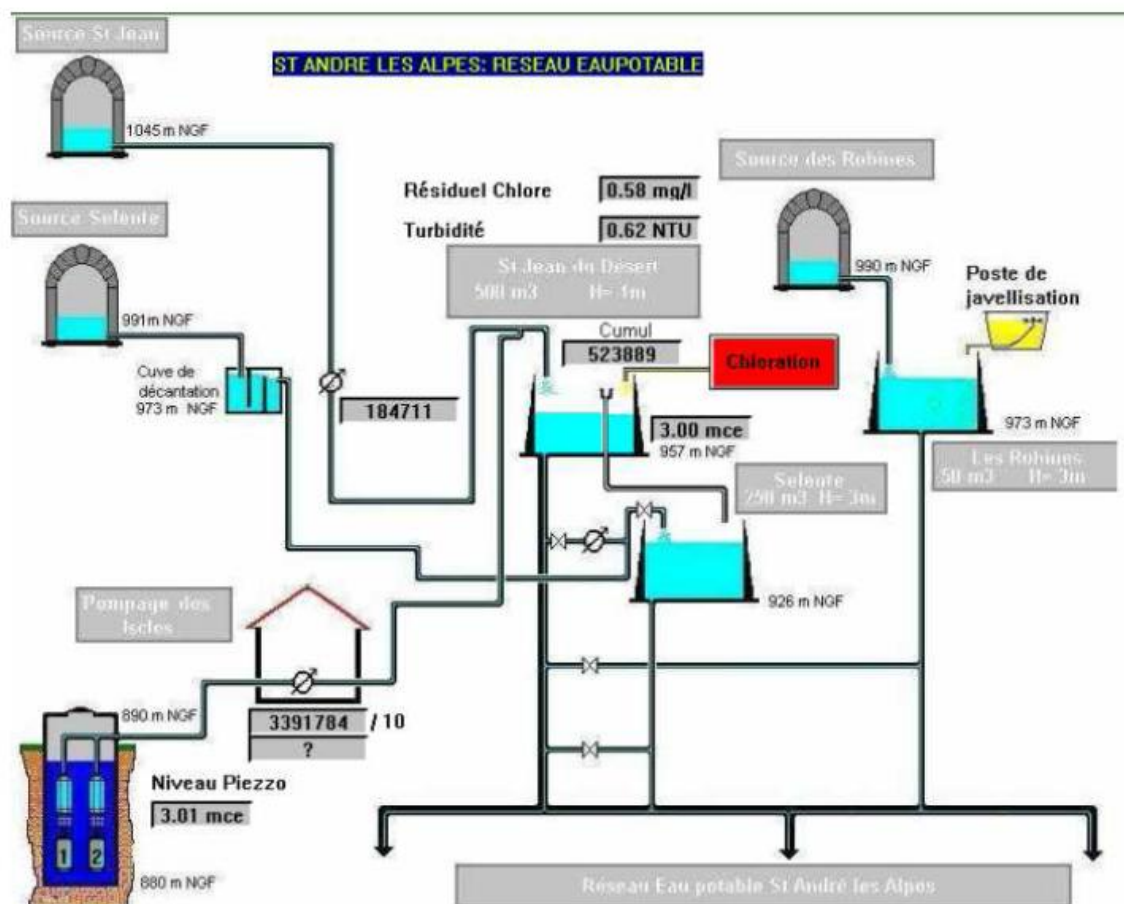
→ *Les équipements du réseau*

Equipements de réseau		Qualification
Nombre d'appareils publics (*)	26	Bien de retour
dont poteaux d'incendie	21	Bien de retour
dont bouches de lavage	0	Bien de retour
dont bornes fontaine	5	Bien de retour
Nombre d'accessoires hydrauliques	87	Bien de retour

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

DESCRIPTIF ET SYNOPTIQUE DES INSTALLATIONS

Schéma synoptique du réseau d'eau potable



LA GESTION PATRIMONIALE

VEOLIA Eau met en œuvre une démarche de gestion durable et optimisée du patrimoine de la Collectivité. Grâce à des outils de connaissance du patrimoine et son système d'information géographique, VEOLIA Eau met à jour l'intégralité des données patrimoniales du service.

L'analyse de ces données permet à VEOLIA Eau d'apporter à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état. La collectivité peut ainsi optimiser les travaux d'investissement et de renouvellement.

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

Pour l'année 2011, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable est de 60.

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

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

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

Sur votre périmètre les points attribués figurent en bleu.

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

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

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

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

→ Taux moyen de renouvellement des réseaux

Le tableau suivant détaille le calcul du taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable égal à la moyenne sur 5 ans du linéaire renouvelé total (par le délégataire et par la collectivité) rapporté à la longueur totale du réseau :

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

→ Insuffisances et propositions d'amélioration

Veolia Eau attire votre attention sur les éléments suivants :

➤ Installations de production et réservoirs :

Concernant les usines :

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

Concernant la sécurité :

- prévoir l'installation d'un platelage au puit des Iscles ;
- prévoir le renouvellement des échelles intérieures des réservoirs, afin d'y accéder en toute sécurité (coût estimé pour 1 échelle : 1633€).

➤ 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 ;
- 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.

L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

→ *Installations*

Gamme de maintenance des usines :

- Tous les mois :
 - nettoyage complet de la station de pompage ;
 - maintenance préventive des organes hydrauliques dans les réservoirs et la station.
- Tous les six mois :
 - contrôle de l'intensité par phase du surpresseur eau chlorée ;
 - resserrage des bornes des équipements électriques.
- Tous les ans :
 - entretien du surpresseur eau chlorée ;
 - remplacement des joints des chloromètres, débitmètres et hydro injecteurs ;
 - visite APAVE électrique.

Nous avons également procédé aux opérations d'entretien suivantes :

- Vérification de l'ensemble des installations électriques comprenant : resserrage, nettoyage, dépoussiérage, remplacement éventuel des contacts, relais, fusibles dans les armoires électriques, mesures d'isolement et contrôle des phases des moteurs de pompes. Contrôle réglementaire annuel et traitement des anomalies éventuelles.
- Vérification de l'ensemble des installations de traitement : démontage des systèmes d'injection de chlore pour remplacement des pièces détachées et des joints d'étanchéité, tests des alarmes et des équipements, maîtrise de la métrologie des analyseurs en continu.
- Vérification des matériels de sécurité en place dont les masques et cartouche chlore, les extincteurs, les équipements de pression, les potences, les monorails et autres appareils de levage.
- Travaux de petit entretien : remplacement des protections, composants et autres petits matériels défectueux, remplacement des bouteilles de chlore, rembourrage, resserrage des presse-étoupes, remplacement tresses sur pompes, graissage des roulements de moteurs, graissage des gonds de portes, trappes et capots, nettoyage courant des locaux, réfection localisée de peintures.
- Contrôle des boucles de courant des niveaux des réservoirs (2 fois par an).

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

Planning de nettoyage des réservoirs pour l'année 2011.

Nom du réservoir	Date de nettoyage
RES. ROBINES	09/06/2011
RES. SAINT JEAN DU DESERT	10/06/2011

→ Réseaux et branchements

Nos services ont procédé aux opérations d'entretien suivantes :

- Vérification de l'ensemble des installations hydrauliques comprenant : manœuvre 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.

→ Recherches de fuites

En 2011, quatre campagnes de recherche de fuites ont été effectuées.

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

	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	2	1	9	9	0,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,6	0,6	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	0	1	2	2	0,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,0	0,3	0,6	0,6	0,0%
Nombre de fuites sur autre support	0	0	0	0	0%
Nombre de fuites réparées	2	2	11	11	0,0%

LE RENOUVELLEMENT REALISE PAR VEOLIA EAU

→ Installations

Nous n'avons pas réalisé d'opération de renouvellement sur les installations en 2011.

→ Réseaux

Aucune opération de renouvellement n'a été réalisée sur le réseau en 2011.

→ Branchements

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

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

(**) par le Délégué et par la Collectivité

→ Compteurs

Renouvellement des compteurs	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de compteurs	658	674	686	701	2,2%
Nombre de compteurs remplacés	-	27	8	85	962,5%
Taux de compteurs remplacés	-	4,0	1,2	12,1	908,3%

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

Année de fabrication	Diamètre (mm)						Total
	12	15	20	30	40	65	
1974	0	1	0	0	0	0	1
1975	2	1	0	0	0	0	3
1976	0	1	1	0	0	0	2
1978	0	2	0	0	0	0	2
1979	0	5	0	0	0	0	5
1981	0	3	0	0	0	0	3
1984	0	2	0	0	0	0	2
1985	0	1	0	0	0	0	1
1986	0	6	0	1	0	0	7
1987	0	0	0	1	0	0	1
1988	0	5	0	0	0	0	5
1989	0	3	0	0	0	0	3
1991	0	6	0	0	0	0	6
1992	0	3	0	0	0	0	3
1993	0	17	0	0	0	0	17
1994	0	15	0	0	0	0	15
1995	0	3	3	0	0	0	6
1996	0	23	0	0	0	0	23
1997	0	21	2	0	0	0	23
1998	0	12	0	0	0	0	12
1999	0	20	0	0	0	1	21
2000	0	16	1	0	0	0	17
2001	0	11	0	0	0	0	11
2002	0	22	0	0	0	1	23
2003	0	37	0	0	0	0	37
2004	0	154	21	2	0	0	177
2005	0	10	0	0	0	1	11
2006	0	41	0	0	0	0	41
2007	0	40	0	0	0	0	40
2008	0	52	0	1	0	0	53
2009	0	25	0	1	0	0	26
2010	0	45	1	0	1	0	47
2011	0	57	0	0	0	0	57
Total	2	660	29	6	1	3	701

LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Installations

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

Lieu ou ouvrage	Description
Surp. ROBINES	Mise en service du surpresseur des Robines le 17 août 2011.
RES. ROBINES	Mise hors service de la distribution à partir du réservoir des Robines.

La Collectivité n'a pas réalisé de travaux neufs sur ses installations en 2011.

→ Réseaux, branchements et compteurs

L'évolution globale du patrimoine de la collectivité sur les quatre dernières années est résumée dans le tableau suivant :

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

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

Aucune opération d'extension ou de pose de nouveau matériel sur le réseau en 2011.

3.3. La performance et l'efficacité opérationnelle

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

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

Indicateurs réglementaires (Arrêté du 2 mai 2007 – annexe II)		Producteur	Valeur
Qualité de service à l'utilisateur			
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	93,3 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	12,40 (u/1000 abonnés)
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements	Délégataire	100,00 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	1,38 (u/1000 abonnés)
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	1,73 %
Gestion financière et patrimoniale			
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	60 %
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,02 %
Performance environnementale			
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	64,9 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	30,56 (m ³ /jour/km)
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	15,45(m ³ /jour/km)
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	20 %

Indicateurs complémentaires Veolia	Producteur	Valeur
Satisfaction des usagers et accès à l'eau		
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non
Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Non
Certification		
Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	0 unité(s)
Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	Non
Liaison du service à un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui

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

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

LA CERTIFICATION DU SERVICE

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

40% des activités de VEOLIA Eau en France sont certifiées ISO 14001¹.

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



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



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

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

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

L'efficacité de la production : les volumes prélevés et produits

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

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

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

→ *Les volumes prélevés :*

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

	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume prélevé par ressource (m³)	194 913	219 469	258 980	234 035	-9,6%
UP - Robines	6 324	6 274	6 308	6 360	0,8%
UP - Saint Jean du Desert	31 620	31 361	31 633	31 792	0,5%
U.P. ISCLES	156 969	181 834	221 039	195 883	-11,4%

	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume prélevé par nature d'eau (m³)	194 913	219 469	258 980	234 035	-9,6%
Eau de surface		0	0	0	0%
Eau souterraine influencée	194 913	219 469	258 980	234 035	-9,6%
Eau souterraine non influencée		0	0	0	0%

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

→ *Les volumes produits*

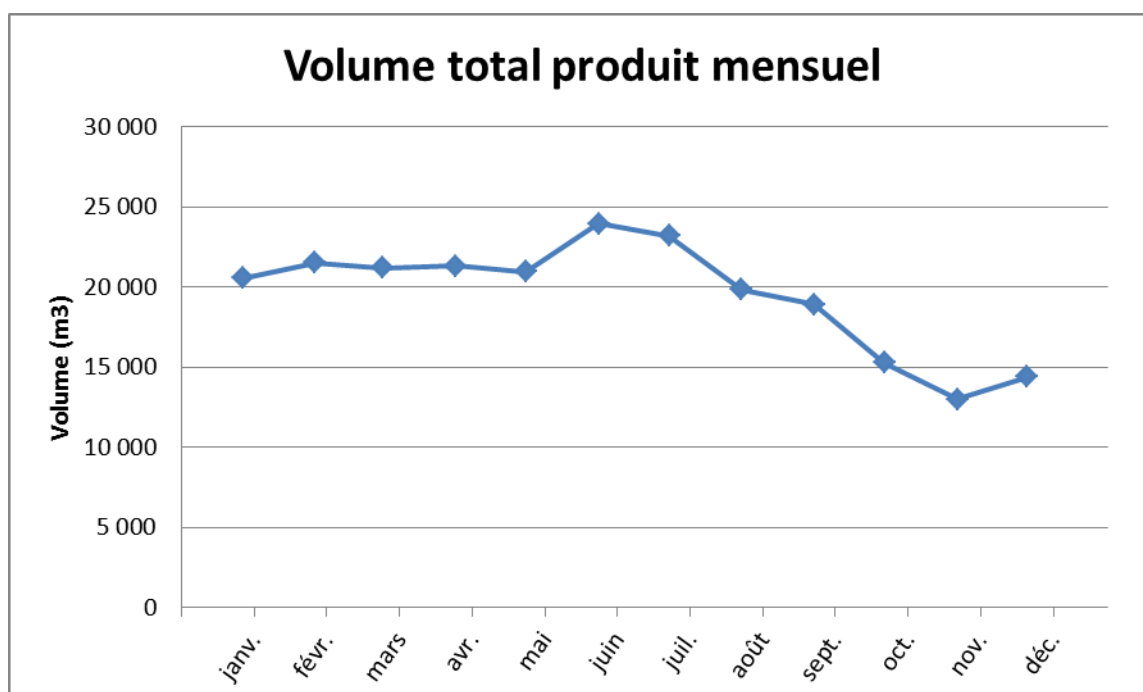
La production d'eau par installation de production a évolué de la façon suivante :

	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume produit (m³)	194 913	219 469	258 980	234 035	-9,6%
UP - Robines (simple désinf.)	6 324	6 274	6 308	6 360	0,8%
UP - Saint Jean du Desert (simple désinf.)	31 620	31 361	31 633	31 792	0,5%
U.P. ISCLES (simple désinf.)	156 969	181 834	221 039	195 883	-11,4%

Le tableau ci-dessous représente les volumes produits mensuellement pour chaque installation au cours de l'année 2011 :

	UP Robines	UP St Jean du désert	Total
janvier	536	20003	20 539
février	484	21021	21 505
mars	536	20666	21 202
avril	570	20730	21 300
mai	518	20429	20 947
juin	518	23426	23 944
juillet	536	22656	23 192
août	536	19294	19 830
septembre	536	18374	18 910
octobre	536	14742	15 278
novembre	518	12491	13 009
décembre	536	13843	14 379
Total (m ³)	6 360	227 675	234 035

L'évolution mensuelle de la production globale sur l'année 2011 est représenté par le graphique suivant :



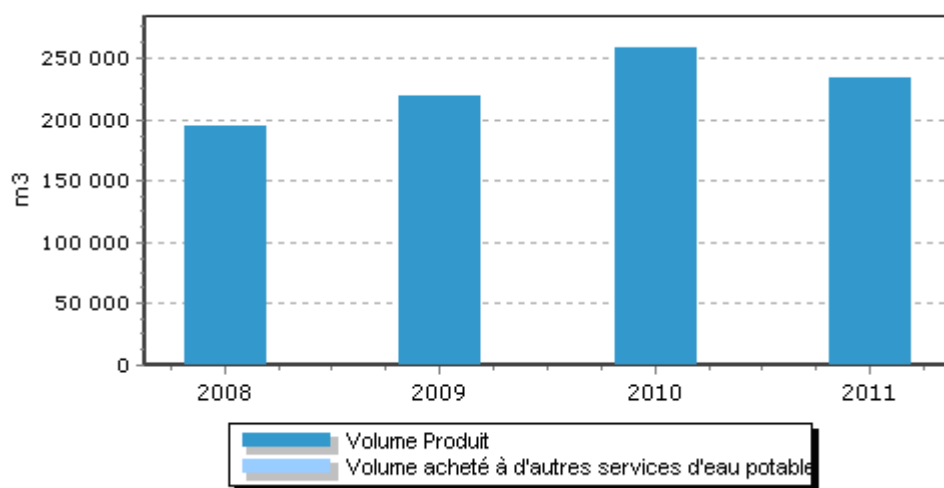
En l'absence de vente ou d'achat d'eau, le volume produit équivaut au volume distribué.

→ Les volumes mis en distribution

Les volumes mis en distribution prennent en compte les volumes achetés et vendus à d'autres services d'eau potable, le cas échéant :

	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume prélevé	194 913	219 469	258 980	234 035	-9,6%
Volume produit (m ³)	194 913	219 469	258 980	234 035	-9,6%
Volume mis en distribution (m ³)	194 913	219 469	258 980	234 035	-9,6%

Le volume d'eau potable introduit dans le réseau a évolué de la manière suivante :



L'efficacité de la distribution : les volumes vendus, les volumes consommés et leur évolution

→ Volumes vendus et consommés

La distribution et la vente d'eau se caractérisent par deux types de volumes :

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

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

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

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

La vente d'eau aux clients du service : Le décret du 2 mai 2007 introduit une nouvelle segmentation des clients du service en clients domestiques et assimilés et en clients non domestiques. « Les abonnés domestiques et assimilés sont ceux redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution de

l'eau d'origine domestique en application de l'article L.213-10-2 du code de l'environnement » (arrêté du 2 mai 2007 relatif aux rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement, annexe 1, §1).

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

	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume consommé total (m³)	76 179	105 379	110 363	109 302	-1,0%
Sous-total volume consommé par les abonnés du service	76 179	105 379	110 363	109 302	-1,0%
domestique ou assimilé	65 775	105 379	110 363	109 302	-1,0%
autres que domestique	0	0	0	0	0,0%
Volume vendu comptable	60 594	74 242	68 963	72 907	5,7%

→ Volumes consommés autorisés

Le volume consommé autorisé est la somme du volume comptabilisé, du volume des consommateurs sans comptage et du volume de service du réseau. Il est ramené à 365 jours par un calcul prorata temporis sur la part comptabilisée, en fonction du nombre de jours de consommation.

	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume comptabilisé (m³)	65 223	68 946	68 434	72 487	5,9%
Volume consommateurs sans comptage (m³)	10 956	36 433	41 929	36 815	-12,2%
Volume de service du réseau (m³)	27 310	1 078	43 652	43 652	0,0%
Volume consommé autorisé (m³)	103 489	106 457	154 015	152 954	-0,7%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels		344	366	371	1,4%
Volume comptabilisé 365 jours (m³)	65 223	73 155	68 247	71 315	4,5%
Volume consommé autorisé 365 jours (m³)	103 489	110 666	153 828	151 782	-1,3%

Le rendement de réseau

Indicateur de plus en plus suivi par les médias et l'opinion publique, le rendement est devenu un indicateur sensible. Des engagements de performance sont évoqués dans le cadre du Grenelle II de l'environnement avec un taux moyen devant atteindre 85%, soit 10 points de mieux que la situation moyenne en France actuellement.

Dans un grand nombre de ses contrats VEOLIA Eau prend des engagements d'amélioration de cet indicateur de performance.

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.

Le rendement de réseau et son évolution sur les quatre dernières années sont détaillés ci-dessous :

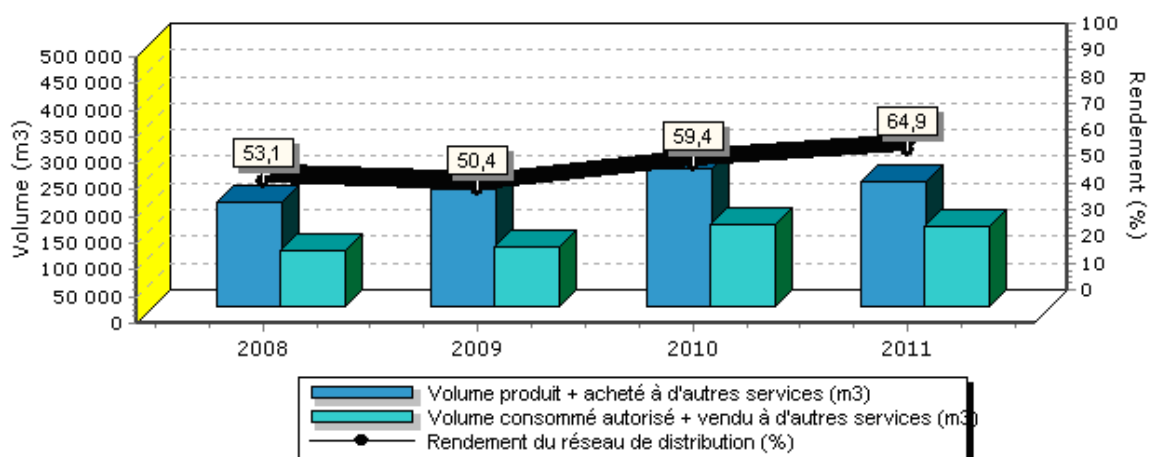
	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	53,1 %	50,4 %	59,4 %	64,9 %	9,3%
Volume consommé autorisé 365 jours (m³) A	103 489	110 666	153 828	151 782	-1,3%
Volume produit (m³) C	194 913	219 469	258 980	234 035	-9,6%

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

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

Evolution du rendement du réseau de distribution



→ Rendement de réseau calculé sur la période synchrone

Dans les tableaux précédents, le volume mis en distribution est calculé sur l'année civile : du 1^{er} janvier 2011 au 31 décembre 2011.

Afin de rendre homogène le calcul du rendement de réseau, nous proposons de recalculer ce volume sur la même période que les volumes consommés.

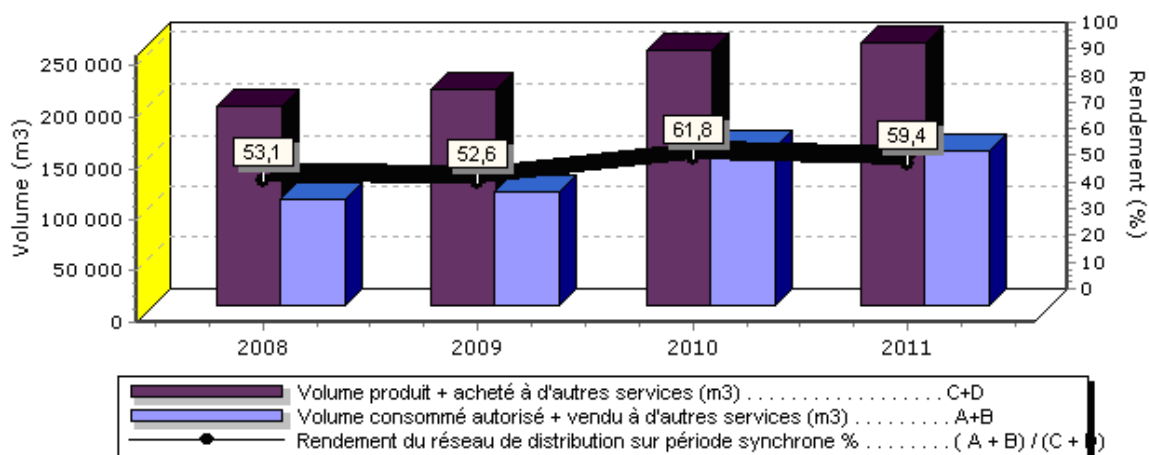
Ce recalage du volume mis en distribution sur une période synchrone aux volumes consommés, permet d'établir un rendement de réseau dit « synchrone » :

	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Rendement du réseau de distribution sur période synchrone % (A+B)/(C+D)	53,1 %	52,6 %	61,8 %	59,4 %	-3,9%
Volume consommé autorisé 365 jours (m³) A	103 489	110 666	153 828	151 782	-1,3%
Volume produit sur période synchrone (m³). C	194 913	210 570	248 877	255 467	2,6%

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)

Evolution du rendement du réseau de distribution sur période synchrone



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

Les valeurs des deux indices linéaires sont les suivantes :

	2008	2009	2010	2011
Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	24,36	27,48	35,82	30,56
Volume mis en distribution (m ³) A	194 913	219 469	258 980	234 035
Volume comptabilisé 365 jours (m ³) B	65 223	73 155	68 247	71 315
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	14 586	14 586	14 586	14 586

	2008	2009	2010	2011
Indice linéaire de pertes en réseau (m³/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	17,17	20,44	19,75	15,45
Volume mis en distribution (m ³) A	194 913	219 469	258 980	234 035
Volume consommé autorisé 365 jours (m ³) B	103 489	110 666	153 828	151 782
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	14 586	14 586	14 586	14 586

	2008	2009	2010	2011
Indice linéaire des volumes non comptés calculé sur période synchrone (m³/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	24,29	25,81	33,93	34,59
Volume mis en distribution synchrone (m ³) A	194 913	210 570	248 877	255 467
Volume comptabilisé 365 jours (m ³) B	65 223	73 155	68 247	71 315
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	14 586	14 586	14 586	14 586

	2008	2009	2010	2011
Indice linéaire de pertes en réseau calculé sur période synchrone (m³/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	17,13	18,77	17,85	19,47
Volume mis en distribution synchrone (m ³) A	194 913	210 570	248 877	255 467
Volume consommé autorisé 365 jours (m ³) B	103 489	110 666	153 828	151 782
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	14 586	14 586	14 586	14 586

3.4. La qualité de l'eau produite & distribuée

La qualité de l'eau est une priorité pour VEOLIA Eau. Garantir une eau potable au robinet des habitants est un enjeu de santé publique.

Le Code de la Santé Publique impose des normes très strictes aux eaux destinées à la consommation humaine :

- Ne pas contenir de micro-organismes, de parasites ou toutes autres substances constituant **un danger potentiel pour la santé des personnes** ;
- Etre conformes à des **Limites de Qualité** pour les paramètres susceptibles de générer des effets immédiats ou à plus long terme sur la santé des consommateurs ;
- Satisfaire à des **Références de Qualité**, valeurs indicatives établies à des fins de suivi des installations de production et de distribution d'eau et d'évaluation de risques pour la santé des personnes.

Dans tous les contrats qu'elle exploite, VEOLIA Eau réalise un plan d'autocontrôle de suivi de la qualité de l'eau sur la ressource et l'eau distribuée, sur l'ensemble des paramètres réglementaires microbiologiques et physicochimiques.

LA RESSOURCE

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

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

Détail des non conformités sur la ressource

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

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

L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à Limite de Qualité des paramètres soumis à Référence de Qualité².

	Contrôle Sanitaire		Surveillance par le Délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux Limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux Limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	30	28	24	24
Physico-chimique	38	38	0	-
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	56	55	45	45
Physico-chimique	111	111	67	67
Autres paramètres analysés				
Microbiologique	0		0	
Physico-chimique	63		22	

Ci-après un extrait de quelques paramètres physicochimiques représentatifs :

	Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégué		
	Nombre total de résultats d'analyses	Conformes aux Limites ou aux Références de Qualité	Type de seuil
Turbidité	25	25	Limite et Référence de qualité
Nitrates	4	4	Limite de qualité
Fer total	2	2	Référence de qualité
Carbone Organique Total	6	6	Référence de qualité

Détail des non conformités sur l'eau produite et distribuée :

Paramètres	mini	maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
E.Coli /100ml	0	100	1	0	15	12	0 n/100ml
Entérocoques fécaux	0	100	1	0	15	12	0 n/100ml

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

² Attention, certains paramètres non soumis à limite ou à référence de qualité ne figurent pas dans le tableau.

L'EVOLUTION DE LA QUALITE DE L'EAU

Les indicateurs de conformité des prélèvements réalisés au titre du contrôle sanitaire, par rapport aux limites de qualité concernent les paramètres microbiologiques et physico-chimiques. Ils sont transmis à la Collectivité par l'ARS. A titre indicatif, les taux de conformité issus de nos systèmes d'informations³, sur la base des prélèvements incluant au moins un paramètre soumis à une limite de qualité, sont les suivants :

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

La problématique du chlorure de vinyle monomère

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

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

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

De par ses caractéristiques patrimoniales (linéaire en PVC et âge), le réseau de SAINT ANDRE LES ALPES fait partie des sites susceptibles d'être concernés par ce phénomène et pour lequel nous engageons des recherches sur ce paramètre au cours de la période 2012 – 2013.

³ base de calcul différente de celle des ARS, qui prennent en compte au dénominateur l'ensemble des prélèvements, y compris ceux dont 100% des paramètres sont soumis à une référence de qualité

3.5. Les services aux clients

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

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

LES CHIFFRES CLES DU SERVICE

→ Les abonnés du service

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

	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	695	698	710	726	2,3%
domestiques ou assimilés	695	698	710	726	2,3%
autres que domestique	0	0	0	0	0,0%
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	832	916	928	942	1,5%

→ Les principaux indicateurs de la gestion clientèle

	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	-	12	1		
Nombre annuel de demandes d'abonnement	55	61	53	80	50,9%
Taux de clients mensualisés	11,6 %	10,2 %	11,4 %	12,3 %	7,9%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	26,8 %	24,1 %	23,7 %	22,0 %	-7,2%
Taux de mutation	7,7 %	9,3 %	8,0 %	11,7 %	46,3%

LA SATISFACTION DES CLIENTS

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

Il porte à la fois sur :

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

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

- 💧 Taux d'interruption du service de l'eau : 12,40 /1000 abonnés
- 💧 Taux de réclamations écrites : 1,38/1000 abonnés

→ *Le taux de respect d'ouverture des branchements :*

	2008	2009	2010	2011
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)	1	1	1	1
Nombre total de branchements ouverts	55	61	53	80
Nombre de branchements ouverts dans le délai	55	61	53	80

→ *Les motifs principaux de demandes d'information et des réclamations*

En 2011, le taux de réclamations écrites pour votre service est de 1,38/1000 abonnés.

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

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

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

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

En 2011, le taux d'interruption de service pour votre service est de 12,40 /1000 abonnés.

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


LA CHARTE « EAU + »

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

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

Nombre d'indemnisations charte : 0

Nos engagements sont pour vous une vraie garantie



- 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.
- 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.
- Toutes vos questions sur la qualité de l'eau ont une réponse**

Notre équipe de chargés(e)s 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.
- 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.
- 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.
- Nous installons vos branchements**

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

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

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


- 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.
- 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.

**LA VALORISATION
DES RESSOURCES**

4.1. La protection des ressources en eau

La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la protection de la ressource en eau. Il est un des principaux moyens pour éviter sa contamination par des pollutions accidentelles ou diffuses. L'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service permet d'évaluer l'avancement de cette démarche.

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

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

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

4.2. L'énergie

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

→ Bilan énergétique du patrimoine

	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	125 522	145 633	174 429	147 437	-15,5%
Installation de production	125 522	145 633	174 429	147 437	-15,5%

→ Bilan énergétique détaillé

U.P. ISCLES (Désinfection seule)	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	174 429	147 437	-19,3%
Volume produit refoulé (m³)	221 039	195 883	0%
Energie facturée consommée (kWh)	105 872	85 404	-15,5%

→ La consommation de réactifs

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

Cl2 gazeux en bouteille	60 kg
Eau de Javel liquide	80 L

4.3. La valorisation des déchets liés au service

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

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

La diminution de notre impact environnemental passe aussi par une réduction à la source, dès l'achat des fournitures et matériaux. Depuis plusieurs années Veolia Eau a mis en place un système d'achats éco-responsables. En effet le développement durable a également été intégré dans nos contrats fournisseurs au même titre que la qualité et la technicité des produits. Les fournisseurs s'engagent à appliquer la Charte Achats : respect des règles éthiques liées au droit du travail, élaboration d'un système de management environnemental visant à limiter l'impact de son activité sur l'environnement, démarche d'amélioration continue des produits et des procédures internes et proposition de solutions innovantes.



5.

**LA RESPONSABILITÉ
SOCIALE ET
ENVIRONNEMENTALE**

5.1. Le prix du service public de l'eau

LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

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

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

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

LE PRIX DU SERVICE

A titre indicatif sur la commune SAINT ANDRE LES ALPES l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m³ et pour 120 m³ [D 102.0], au premier janvier est la suivante :

SAINT ANDRE LES ALPES Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2012	Montant Au 01/01/2011	Montant Au 01/01/2012	N/N-1
Part délégataire			115,92	119,64	3,21%
Abonnement			29,87	30,83	3,21%
Consommation	120	0,7401	86,05	88,81	3,21%
Part collectivité(s)			36,44	36,44	0,00%
Abonnement			29,12	29,12	0,00%
Consommation	120	0,0610	7,32	7,32	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1798	16,19	21,58	33,29%
Organismes publics			25,20	26,40	4,76%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	25,20	26,40	4,76%
Total HT			193,75	204,06	5,32%
TVA			10,65	11,22	5,35%
Total TTC			204,40	215,28	5,32%
Prix TTC du service au m³ pour 120 m³			1,70	1,79	5,29%

LA FACTURE 120 m³

- En France, l'intégralité des coûts du service public sont supportés par la facture d'eau.
- La facture 120 m³ est le point de référence permettant de réaliser des comparaisons. Elle représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 4 personnes.

SAINT ANDRE LES ALPES	m ³	Prix au 01/01/2012	Montant au 01/01/2011	Montant au 01/01/2012	N/N-1
Production et distribution de l'eau			168,55	177,66	5,40%
Part délégataire			115,92	119,64	3,21%
Abonnement			29,87	30,83	3,21%
Consommation	120	0,7401	86,05	88,81	3,21%
Part collectivité(s)			36,44	36,44	0,00%
Abonnement			29,12	29,12	0,00%
Consommation	120	0,0610	7,32	7,32	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1798	16,19	21,58	33,29%
Collecte et dépollution des eaux usées			117,59	121,95	3,71%
Part délégataire			104,05	108,41	4,19%
Consommation	120	0,9034	104,05	108,41	4,19%
Part collectivité(s)			13,54	13,54	0,00%
Consommation	120	0,1128	13,54	13,54	0,00%
Organismes publics et TVA			61,30	65,42	6,72%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	25,20	26,40	4,76%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			18,10	21,02	16,13%
TOTAL € TTC			347,44	365,03	5,06%

5.2. L'accès aux services essentiels

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

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

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

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

→ *Montant des abandons de créance et total des aides accordées par Veolia Eau, en 2011: 0 €*

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

	2008	2009	2010	2011
Volume vendu selon le décret (m ³)	65 223	105 379	110 363	109 302

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

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

5.3. La formation et la sécurité des personnes

VEOLIA Eau place la formation et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences au centre de sa politique de Ressources humaines. L'ensemble des salariés de VEOLIA Eau a accès à des actions de formation dispensées au Campus Veolia, université de Veolia Environnement dédiée aux métiers de l'environnement.

En matière de sécurité, chaque salarié dispose des équipements de protection individuels nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Des actions de sensibilisation sont menées dans toutes les unités opérationnelles et les managers de VEOLIA Eau sont évalués au regard des résultats sécurité de l'entité dont ils ont la responsabilité.

HYGIENE-SECURITE-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 09 décembre 2008, VEOLIA a signé un accord cadre sur la prévention des risques professionnels, la santé et la sécurité au travail, avec les partenaires sociaux. Cet accord a pour objectif de faire encore progresser les résultats dans ces domaines.

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

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

Notre action en 2011, sur l'ensemble de la région SUD EST :

Notre démarche de prévention se déploie selon 4 axes:

- Evaluation des risques professionnels
- Esprit Sécurité et Vigilance Partagée
- Formation et sensibilisation
- Contrôles réglementaires des installations et équipements de travail.

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

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

En 2011 nous avons effectué :

1510 journées de formation à la sécurité et à la prévention. (+17% par rapport à 2010)

1288 actions de sensibilisation à travers la réalisation de « Minutes Sécurité » (+10%)

1614 audits comportementaux de réalisés sur le terrain (+17%)

Les journées « Management et sécurité» :

Entre 2010 et 2011, l'ensemble des managers de Veolia Eau Sud-Est ont suivi une journée de « Management et Sécurité ». Cette formation a pour objectif de faire prendre conscience à chacun qu'il doit être acteur de sa propre sécurité tout en veillant à celle des autres. Grâce au SDIS 06 qui détient une compétence et une expérience unique dans ce domaine, nous avons organisé ces premières journées. Leur principe consiste à mettre les intervenants en situation de stress adaptatif, pour agir sur la mémoire automatique afin d'atteindre le « moi communautaire ». On démarre la journée avec le Citoyen pour la finir avec le Manager, tout en travaillant sur les parallèles entre accidents domestiques et accidents du travail.

La campagne sur les gants de protection :

Nous avons lancé la campagne de sensibilisation et formation sur l'utilisation des bons gants en fonction des risques auxquels peuvent être exposés nos agents. Les mains étant le siège de nombreuses blessures par accident.



Les résultats sur la région SUD EST :

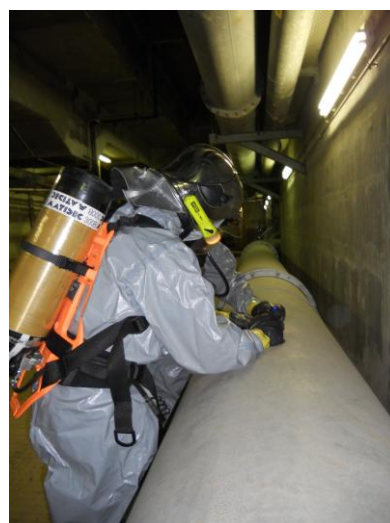
Le nombre des accidents du travail, sur la période 2005 / 2011 a diminué de près de 50%, ainsi que le nombre des jours d'arrêt qui y sont associés sur la même période.

Les actions locales :

| Exercices de gestion de crise

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

Veolia Eau réalise régulièrement des réunions d'échanges, ainsi que des exercices de simulation, comme, par exemple, le 1^{er} juin 2011 avec le service départemental d'incendie et de secours des Alpes Maritimes (SDIS 06) et le personnel de Veolia Eau de la station d'épuration.



Ce jour là, il s'agissait pour les pompiers d'intervenir au sous-sol de la station, avec simulation d'incendie sur armoire électrique, coupure de l'alimentation électrique, donc arrêt de la ventilation et augmentation des fumées et des gaz toxiques (sulfure d'hydrogène).

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

| Déploiement de nouveaux outils sécurité

Suite à plusieurs accidents, dont certains très graves, et à des dommages sur des réseaux enterrés gaz ou électriques lors d'interventions sur les réseaux d'eau et d'assainissement, Veolia Eau a testé et déployé, en 2011, sur les Alpes Maritimes une tronçonneuse à chaîne abrasive conçue pour la découpe des tuyaux métalliques. Avec de nombreux avantages :

- ✓ Nécessite moins de place pour intervenir, donc :
 - des terrassements moins importants et moins gênants pour les riverains
 - une meilleure position de travail pour l'intervenant
- ✓ Triple sécurité : gâchette + poignée + frein stoppant la chaîne en moins de 2 secondes (contre 25 secondes pour une disqueuse)
- ✓ Aucune production d'étincelles donc pas de risque de brûlures, incendie ou explosion.

La recherche continue d'outils toujours plus performants et un personnel formé et habilité, vigilant et compétent a permis une baisse de 60% des dommages sur les ouvrages gaz et électriques enterrés en 2011 par rapport à 2010 sur les Alpes Maritimes.

Les effets aigus de l'exposition professionnelle à des concentrations élevées de sulfure d'hydrogène (H₂S) sont bien connus et font l'objet d'une réglementation et d'une surveillance grâce à des détecteurs de gaz fixes et individuels utilisés systématiquement sur les stations d'épuration et lors des interventions en réseau d'assainissement.

La question de l'impact pour les salariés d'une exposition chronique pour des niveaux proches ou inférieurs aux valeurs limites établies reste par contre posée. Les niveaux moyens d'exposition comme les effets sur la santé sont à établir. Il n'existe pas actuellement de consensus scientifique sur les effets à long terme d'une exposition chronique au H₂S et peu d'études sur ce sujet en milieu professionnel, notamment dans le domaine de l'assainissement.

Dans ce contexte, Veolia Environnement Recherche et Innovation et Veolia Eau ont décidé de mener une étude visant à estimer les niveaux moyens d'exposition chronique des salariés intervenant dans le domaine de l'assainissement. Pour ce faire, des campagnes de mesures ont été mises en œuvre grâce à des capteurs H₂S très sensibles (limite de détection de l'ordre de la dizaine de ppb [partie par billion]), spécifiquement développés pour les besoins de l'étude. Ces capteurs ont été portés par les salariés volontaires pendant leur activité de travail à raison d'une semaine en été et d'une semaine en hiver. Les campagnes ont été réalisées sur plusieurs stations d'épuration exploitées par Veolia Eau Sud-est, dont les stations d'épuration de Cagnes sur Mer et celle de Menton pour les Alpes Maritimes. Parallèlement à ces mesures dites « individuelles », une dizaine de capteurs, identiques aux capteurs individuels, ont été positionnés à proximité des ouvrages de traitement de chaque station étudiée. Ils ont ainsi permis un enregistrement en continu (une mesure par minute 24h/24, pendant les deux semaines de campagne de mesures été et hiver). Les courbes obtenues permettent d'identifier les ouvrages les plus fortement émetteurs d'H₂S et leurs cycles d'émission, incitant ainsi, le cas échéant, à la mise en place de mesures préventives.

Cette étude, la première de ce type à l'échelle nationale, a pour vocation d'évaluer plus précisément l'exposition des salariés de Veolia Eau à l'H₂S et d'anticiper les risques potentiels pour la santé des salariés pour des expositions inférieures aux valeurs limites réglementaires. Par ailleurs, cette démarche s'intègre à l'engagement de responsabilité sociale de Veolia Environnement qui a notamment pour vocation de garantir des conditions de travail respectueuses de la santé et du bien-être de ses salariés.

5.4. L'empreinte environnementale du service

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

Chaque évaluation donne lieu à un plan d'action visant à limiter les impacts et à réduire les empreintes.

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

Le Centre Opérationnel Riviera Côte d'Azur de Veolia Eau Sud-Est s'est engagé depuis 2010 dans une véritable **politique de développement durable** exprimée au travers de projets concrets locaux et axée sur les 5 finalités du Grenelle de l'environnement.

Ces finalités sont illustrées dans ce paragraphe et le prochain au travers des actions suivantes, entreprises par le centre opérationnel :

Finalité 1. La lutte contre le changement climatique et protection de l'atmosphère

Par nature, les activités de Veolia Eau impactent les écosystèmes. Limiter l'empreinte de ses activités sur l'environnement est donc un enjeu majeur.

Elévation globale des températures, multiplication des événements climatiques extrêmes (inondations, sécheresses)... Faute de pouvoir maîtriser le climat, Veolia Eau déploie des solutions pour s'adapter aux changements qu'il implique, en gérant, de manière plus respectueuse pour la nature, la ressource en eau et les activités associées à cette gestion.

Contribuer à la réduction des GES

Pour les entreprises et les collectivités, de plus en plus demandeuses de technologies vertes, réduire les émissions de CO2 devient une réelle préoccupation.

Veolia Eau a développé des outils adaptés permettant d'évaluer de manière pertinente l'empreinte carbone des services publics d'eau. Le diagnostic est réalisé en utilisant un outil interne au groupe Veolia, baptisé **EC'Eau™** et spécialement adapté à nos métiers de l'eau, il permet d'évaluer l'empreinte carbone des activités de l'eau. Cet outil a été réalisé à partir du Bilan Carbone™ de l'Ademe (v6) et complété par les valeurs préconisées par l'ASTEE* (Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement). Il a reçu l'agrément du cabinet Carbone 4⁽¹⁾.

Chaque évaluation donne lieu à des actions visant à limiter les impacts et à réduire les empreintes.

C'est dans cet esprit que plusieurs empreintes carbone d'activités sur l'eau ont été réalisées pour déterminer la quantité de CO2 émise. Véritable outils de mesure de l'impact carbone ce bilan global permet de définir des priorités d'action visant à réduire les émissions de GES.

Réduire les prélèvements d'eau sur le milieu :

Améliorer les rendements de réseau d'eau potable.

Quantifier les volumes prélevés

Relever le défi énergétique

- ❖ Les activités de Veolia Eau sont peu génératrices d'émissions directes de Gaz à Effets de Serre (GES). En revanche, la sophistication des traitements, rendue nécessaire par l'aggravation des pollutions et l'élévation des standards de qualité, se traduit par une augmentation de l'intensité énergétique du traitement de l'eau.

Dans ce contexte Veolia Eau travaille sur :

- l'optimisation énergétique des installations : actions sur le pompage, favoriser la production d'eau la moins énergivore, surveiller le process de traitement.
- la production d'énergies renouvelables : optimiser la production d'énergie électrique à partir de microturbines sur le réseau d'eau potable ou l'eau brute, récupérer les calories des eaux usées à l'aide de pompes à chaleur...

Finalité 2. La préservation de la biodiversité, protection des milieux et des ressources

Préserver la biodiversité

Veolia Eau relève chaque jour le défi de la protection des écosystèmes en intégrant la prise en compte de la biodiversité dans le cadre de ses activités d'exploitation :

Création de zones de compensation écologiques sur plusieurs champs captants et sur les installations de production d'eau pour recréer le bol alimentaire des abeilles, dont la raréfaction est une des causes de leur disparition. Ces zones aménagées de plantes et d'arbres mellifères permettent de couvrir sur une longue période les besoins des abeilles tout en agrémentant les espaces.



Plantations de lavandes sur le champ de captage des Prairies à Nice



Plantations de lavandes, romarins et tilleuls sur le champ de captage de Peillon

des zones refuges pour la faune (oiseaux, chauve-souris, abeilles, insectes...) ont été installées sur certains parcs des installations que nous exploitons.



Nichoir refuge pour mésange bleue

Les abeilles sont de véritables bio-indicateurs. L'installation, sur plusieurs sites gérés par le centre opérationnel, de ruchers d'observations permettra d'exercer une veille sanitaire assurée par la Ligue de Protection des Abeilles (LPA).



Panneau d'information sur le rôle des abeilles

Adoption de la charte « zéro phyto » sur les parcs des installations et une gestion écologique des espaces verts des installations.



Désherbage thermique

Partenaire local de la qualité des eaux dans le milieu naturel

Nous accompagnons les collectivités dans leur gestion active de la qualité des eaux naturelles (eaux de baignade, rivières etc...) par :

☞ La mise en place de dispositifs de mesure et d'analyse selon une méthode rapide dénommée Coliplage[®], permettant :

- de s'assurer de la permanence de la qualité des eaux de baignade durant la saison estivale, à partir d'analyses réalisées quotidiennement
- de s'assurer de la qualité des eaux de rivière par un suivi à fréquence définie.

Sa précision est satisfaisante vis-à-vis de la méthode normalisée utilisée par les ARS (aux écarts des protocoles analytiques près). Elle constitue donc un indicateur pertinent pour la connaissance en 'temps quasi réel' de la qualité sanitaire des eaux de baignade.

Son plein usage s'insère dans un plan de gestion de la qualité des eaux de baignade pouvant conduire, le cas échéant, à une interdiction temporaire de la baignade par la collectivité utilisatrice.

En maîtrisant au mieux les risques sanitaires liés à la baignade, la collectivité conforte son développement économique, aussi bien à court qu'à long terme. La gestion active de la qualité des eaux permet également plus de visibilité et de transparence dans la communication aux usagers de la plage.

Les opérations de communication de cette gestion active sont particulièrement appréciées par le grand public en période estivale.



☞ La possibilité de nettoyer les eaux de baignade avec des bateaux dépollueurs spécialisés pour récupérer les macrodéchets ainsi que réaliser une aération des eaux.

Veolia Eau assure depuis trente cinq ans des prestations de dépollution des plans d'eau marins, le long du littoral du département des Alpes Maritimes.

Dans les ports, nos bateaux pratiquent l'aération par injection de micro-bulles, l'eutrophisation a été très nettement limitée, voire éliminée, et ses conséquences éradiquées.

De plus, lorsqu'une pollution est détectée, tous les moyens de dépollution peuvent être mis en œuvre, notamment la pose de barrages adsorbants et de feuilles absorbantes.

A cet effet, plusieurs types de bateaux dépollueurs ont été imaginés, construits et développés en collaboration avec des sociétés spécialisées afin de répondre aux souhaits des Collectivités.



5.5. Les relations avec les parties prenantes

Entreprise multi-locale, VEOLIA Eau s'implique fortement dans les territoires dans lesquels elle intervient.

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

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

Finalité 3. La cohésion sociale et solidarité entre territoires et entre générations

Sensibiliser le public et les nouvelles générations

Visite de l'usine de Super Rimiez à Nice

L'usine de production d'eau de Super Rimiez à Nice a été visitée par 1090 visiteurs en 2011, répondant ainsi à une demande de plus en plus croissante d'un public averti ou non (élus, élèves collégiens, étudiants, particuliers, associations...).

La visite de l'usine de Super Rimiez est désormais intégrée dans le passeport Eco'lier de la maison de l'environnement de la ville de Nice. A chaque saison scolaire un peu moins de 1000 élèves primaires niçois vont être sensibilisés sur le patrimoine niçois de l'eau, ainsi que sur le traitement et au bon usage de cette ressource si précieuse.



Panneau d'accueil à l'entrée de l'usine de Super Rimiez

Veolia a procédé à un nouvel aménagement de la salle de conférence de l'usine permettant de recevoir dans de bonnes conditions le public lors des visites.

Sensibilisation à la biodiversité :

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



Un des panneaux d'information sur la biodiversité du parc de l'usine de Super Rimiez

Partenariats locaux de sensibilisation du public

Au travers de ses partenariats Veolia participe à plusieurs manifestations de sensibilisation du public :

- Fête Haut et Moyen pays de Vence
- Journée de l'écocitoyenneté du 2 avril 2011 à la maison de l'environnement de la ville de Nice



Stand Veolia Eau le 2 avril 2011

- L'organisation et l'animation de journées développement durable pour les élèves



Sensibilisation à l'utilité des plantes mellifères avec la Ligue de Protection des Abeilles

Finalité 4. L'épanouissement de tous les êtres humains

Favoriser le développement des collaborateurs :

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'apprentissages 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 où les besoins du salarié et du poste occupé sont identifiés et proposés au programme annuel.

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

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



Campus Veolia Environnement

La Fondation Veolia Environnement :

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



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

L'action de la Fondation comporte deux composantes complémentaires :

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



Favoriser l'insertion :

Nous mettons en place une communication et des moyens spécifiques pour l'insertion des jeunes sans qualification et des travailleurs handicapés, notamment à travers la « Mission Handicap de Veolia Eau ».

Les personnes en situation d'handicap

Veolia Eau s'est engagé depuis plusieurs années dans différentes démarches à caractère social et parmi lesquelles on peut citer :

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



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

Au travers de sa charte de la diversité, les axes de développement pour 2011 et 2012, sont les suivants :

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

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

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

Les personnes en situation d'exclusion sociale et scolaire

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

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

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

Quelques exemples :

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



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

- Mise en place de potager solidaire destiné aux commerces sociaux et associations de lutte contre l'exclusion (association ARBRE, DIALOGUE, Armée du Salut);
- Réalisation de panneaux d'information en mosaïque aux travers d'ateliers d'art-thérapie (association Mosaïcité) ;

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

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

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



Atelier de mosaïque pour le panneau sur le canal de la Vésubie



Panneau mosaïque illustrant le parcours du canal de la Vésubie

- Présentation de nos métiers de l'eau à des adultes demandeurs d'emploi de longue durée (centre de découverte du monde marin)

Finalité 5. La dynamique de développement suivant des modes de production et de consommation responsables

Accroître notre efficacité et notre sobriété en faisant preuve d'innovation et d'actions de performance :

- Efficacité énergétique des installations gérées (révision contrats abonnement, moteurs à haut rendement, études diagnostics énergétiques...),
- Réduire notre consommation d'eau (recherches de fuites, éco-gestes ...) et de carburant (parc véhicule récent et entretenu, optimisation des déplacements via la géo-localisation, sensibilisation des collaborateurs à l'éco-conduite ...),
- Optimiser l'utilisation des réactifs pour le traitement des eaux grâce à l'innovation technologique,
- Augmenter la proportion de déchets valorisés (gravats des déblais, boues d'épuration, papier, carton, consommables bureautique, déchets verts...) et l'utilisation de produits peu polluants pour l'environnement.

A photograph of a woman with dark hair, wearing a blue hospital gown, looking out of a window. The background is slightly blurred, showing a hospital room with a door and some equipment. The image is partially covered by a blue overlay at the bottom.

6.

RAPPORT FINANCIER DU SERVICE

(CARE, produits, patrimoine et renouvellement)

6.1. 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 en sont présentées en annexe du présent rapport « Annexes financières »

Veolia Eau - Compagnie Générale Des Eaux

Eau

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2011

(en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité : C4430

Saint André les Alpes : Service de l'eau potable

LIBELLE	2010	2011	Ecart en %
PRODUITS	119 602	139 977	17,04 %
Exploitation du service	68 302	73 437	
Collectivités et autres organismes publics	45 591	51 275	
Travaux attribués à titre exclusif		7 327	
Produits accessoires	5 709	7 938	
CHARGES	128 318	166 707	29,92 %
Personnel	51 786	57 640	
Energie électrique	13 414	20 175	
Produits de traitement	574		
Analyses	2 296	1 957	
Sous-traitance, matières et fournitures	7 257	7 678	
Impôts locaux et taxes	1 826	2 173	
Autres dépenses d'exploitation			
Télécommunication, poste et télégestion	1 900	2 172	
Engins et véhicules	2 605	3 787	
Informatique	1 284	1 648	
Assurances	-543	532	
Locaux	2 696	2 379	
Autres	-12 407	-3 317	
Redevances contractuelles		1 003	
Contribution des services centraux et recherche	2 780	3 262	
Collectivités et autres organismes publics	45 591	51 275	
Charges relatives aux renouvellements			
Pour garantie de continuité du service	4 976	5 130	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	701	8 765	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	1 582	448	
RESULTAT AVANT IMPOT	-8 716	-26 730	NS
RESULTAT	-8 716	-26 730	NS

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 2011

Collectivité : C4430

Saint André les Alpes : Service de l'eau potable

LIBELLE	2010	2011	Ecart en %
Recettes liées à la facturation du service	63 869	70 574	10,50 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	64 910	70 179	
dont variation de la part estimée sur consommations	-1 041	395	
Ventes d'eau à d'autres services publics	4 433	2 863	-35,41 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	3 453	2 948	
dont variation de la part estimée sur consommations	980	-84	
Exploitation du service	68 302	73 437	7,52 %
Produits : part de la collectivité contractante	24 082	24 678	2,47 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	24 084	24 684	
dont variation de la part estimée sur consommations	-1	-6	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	9 591	12 415	29,44 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	9 800	11 739	
dont variation de la part estimée sur consommations	-209	676	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	11 917	14 182	19,01 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	12 013	13 924	
dont variation de la part estimée sur consommations	-97	258	
Collectivités et autres organismes publics	45 591	51 275	12,47 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif		7 327	NS
Produits accessoires	5 709	7 938	39,04 %

(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.

6.2. Le patrimoine du service

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

Au cours de l'exercice écoulé, nous avons mis en service le surpresseur des Robinnes et mis hors service le réservoir des Robinnes.

→ *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, expressément désignés au contrat comme biens de reprise.

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

→ *Situation des biens*

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

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

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

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

6.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

→ *Les autres dépenses de renouvellement*

Aucune autre dépense de renouvellement n'est à signaler pour l'exercice 2011.

6.4. Récupération de la TVA de la Collectivité

Dès lors qu'une Collectivité a concédé ou affermé son Service Public, elle n'exerce plus d'activité placée dans le champ d'application de la T.V.A.

Selon la doctrine fiscale de « l'indivisibilité du Service Public » elle n'a plus la capacité de récupérer la TVA ayant grevé ses achats et dépenses, sauf en ce qui concerne les investissements réalisés sur les biens mis à la disposition du concessionnaire ou fermier. Elle doit, pour cela, obligatoirement utiliser le dispositif des attestations de transfert du droit à récupération par son Fermier, visé aux articles 216 bis et suivant de l'annexe II au Code Général des Impôts, de la T.V.A. payée sur ses investissements.

Par exemple, si une Collectivité a réglé des dépenses concernant un investissement neuf, comme la construction d'un réservoir, elle peut récupérer la T.V.A. par l'intermédiaire de son Fermier. Si au contraire, Elle a réglé des dépenses concernant l'entretien des espaces verts d'un réservoir, elle ne peut récupérer la T.V.A.

→ Période de validité des attestations

Toutes les attestations de T.V.A. dont le droit à déduction date de plus de deux ans, sont irrecevables auprès de l'Administration Fiscale (art. 224-1 de l'annexe II au C.G.I.)

Au cours de l'année 2011, seules étaient recevables les attestations de transfert de TVA relatives à des investissements dont le droit à déduction n'était pas antérieure au 1er janvier 2009.

En conséquence, les éventuelles demandes de récupération de T.V.A. ouvrant droit à déduction au titre de l'année 2010 doivent être adressées au Déléataire au plus tard début novembre 2012, et celles concernant l'année 2011 au plus tard début novembre 2013.

6.5. La couverture des risques

Les attestations d'assurance relatives à la couverture des risques liés à notre activité de délégataire du service sont jointes en annexe au présent rapport.

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.



7.

ANNEXES

7.1. Annexes financières

→ Les modalités d'établissement du CARE

Introduction générale

Le décret 2005-236, codifié aux articles R1411-7 et R1411-8 du Code Général des Collectivités Territoriales, a fourni des précisions sur les données devant figurer dans le Rapport Annuel du 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 2011 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Organisation de la Société au sein de la Région

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

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

En outre, pour faire face aux nouveaux défis auxquels se trouvent confrontés ses métiers, et notamment pour accroître la qualité des services rendus à ses clients, la Société **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 **Sud-Est** de Veolia Eau, la Société est associée à d'autres sociétés du Groupe pour mettre en commun au sein d'un GIE régional un certain nombre de fonctions supports (service clientèle, bureau d'étude technique, service achats...).

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

L'architecture comptable de la Société est le reflet de cette structure décentralisée et mutualisée. Elle permet de suivre aux niveaux adéquats les produits et les charges relevant d'une part de la Région (niveaux successifs de la direction régionale, du centre opérationnel, de l'agence, du service voire du sous-service regroupant plusieurs contrats), 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.

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.

Par ailleurs, l'évolution du système d'information de gestion clientèle et de facturation a permis à la société d'adopter une traduction comptable plus claire des produits facturés pour le compte d'un autre délégataire.

La Société **Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux** est délégataire d'un certain nombre de contrats de distribution d'eau pour lesquels l'assainissement a été concédé à un autre délégataire, la Société étant chargée de facturer les clients pour leurs consommations eau et assainissement et de reverser au délégataire assainissement la part lui revenant. Dans cette situation, les produits constatés pour le compte de l'autre délégataire étaient jusqu'en 2010, constatés en produits sur la ligne « Collectivités et autres organismes publics » du CARE établi au titre du contrat de distribution d'eau. En contrepartie, une charge de même montant était comptabilisée sous la rubrique « Collectivités et autres organismes publics ».

A compter du 1er janvier 2011, les produits constatés pour le compte d'un autre délégataire sont enregistrés directement dans un compte de tiers au bilan de la Société; ils ne transitent par conséquent plus ni en produits ni en charges dans le CARE établi au titre du contrat de distribution d'eau ; ce changement de présentation n'a donc aucun impact sur le résultat des CARE concernés.

Les modifications apportées au système d'information ne permettent pas de déterminer l'impact de ce changement de présentation société par société et contrat par contrat mais son effet sur les produits et les charges peut toutefois être visualisé en se reportant à l'annexe détaillée des produits, dont les lignes suivantes dans la rubrique « Collectivités et autres organismes publics » sont potentiellement concernées en pareil cas :

- Produits : part de la collectivité contractante
- Produits perçus pour tiers
- Redevance Modernisation réseau
- Autres produits de la collectivité contractante

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

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

2 - Charges

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

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

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

2.1 - Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

2.1.1 - Dépenses courantes d'exploitation

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

A noter toutefois que l'année 2010 a vu l'entrée en vigueur de la Contribution sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE) qui est venue, avec la Contribution Foncière des Entreprises, se substituer à la Taxe Professionnelle. Alors que cette dernière était largement assise sur les installations et immobilisations attachées aux contrats (et alors imputée directement sur ceux-ci), la CVAE est calculée globalement au niveau de l'entreprise. A ce titre, elle a un caractère de charge indirecte et est répartie en application des modalités décrites au § 2.2. La CFE est quant à elle imputée directement au contrat ou au service selon le périmètre de l'assiette.

Enfin, il est précisé que d'éventuels reliquats de Taxe Professionnelle dus à l'issue d'un redressement (fonction des délais de reprise dont dispose l'administration) sont portés dans les CARE de l'année de la comptabilisation de leur notification.

2.1.2 - Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

2.1.2.1 – Charges relatives au renouvellement

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

- Garantie pour continuité du service

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,

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.

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 temporaire² dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

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

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

💧 Et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours⁴.

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

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

- Programme contractuel

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

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

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

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

- Fonds contractuel de renouvellement

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société est contractuellement tenue de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel délimitant les obligations des deux

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.

parties est alors établi. C'est le montant correspondant à la définition contractuelle qui est repris dans cette rubrique.

2.1.2.2 – Charges relatives aux investissements

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

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

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

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

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

- 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.

- 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

déléataire lors de la réalisation de ces investissements. Le montant de la provision pouvant être constituée, correspond à l'étalement du coût financier total des investissements prévus.

2.1.3 - Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux retenu en 2011 (36,10%) correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), majoré des contributions sociale et exceptionnelle additionnelles (représentant globalement 2,77 points d'impôt) applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils.

2-2 – Charges réparties

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

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

2.2.1 – Principe de répartition

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

Ces charges proviennent de chaque niveau organisationnel de Veolia Eau : services centraux, directions régionales, centres opérationnels, agences, services (et sous services le cas échéant) ; le service (ou le sous-service le cas échéant) correspond à l'entité de base et comprend, en général, plusieurs contrats.

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

Ensuite, la Société répartit dans ses comptes annuels de résultat de l'exploitation l'ensemble de ses charges communes telles qu'elles résultent de sa comptabilité sociale (après facturation des prestations du GIE régional) selon le critère de la valeur ajoutée de l'exercice. Ce critère unique de répartition s'applique à chaque niveau, jusqu'au contrat. La valeur ajoutée se définit ici comme la différence entre le volume d'activité (produits) et la valeur des consommations intermédiaires (charges d'exploitation – hors frais de personnel). Le calcul permettant de déterminer le montant de la valeur ajoutée s'effectue en « cascade », ce qui permet d'en déterminer le montant à chaque niveau organisationnel. Il est donc déterminé la valeur ajoutée de chaque région, de chaque centre opérationnel, de chaque agence, de chaque service (voire de chaque sous service) et 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 activités et 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 2011 au titre de l'exercice 2010.

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 2011 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2012.

→ **Avis des commissaires aux comptes**

La Société a demandé à son Commissaire aux Comptes d'établir un avis sur la procédure d'établissement de ses CARE.

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

7.2. Les nouveaux textes réglementaires

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

GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

→ *Transmission du fichier des abonnés à l'échéance du contrat*¹

Six mois au moins avant l'échéance du contrat de délégation, le délégataire transmet à l'autorité délégante, de manière sécurisée, la copie du fichier des abonnés sous format électronique sécurisé, dans les conditions prescrites par le référentiel général d'interopérabilité.

→ *Solidarité: un nouvel engagement pour les services d'eau & d'assainissement*²

Une contribution volontaire des services d'eau et d'assainissement -communes, établissements publics de coopération intercommunale, syndicats mixtes -au Fonds de solidarité logement (FSL) est créée, au plus égale à 0,5 % des montants HT des redevances d'eau et d'assainissement perçues ; Elle financera des aides en faveur des personnes en situation de précarité résidant en France, sans discrimination entre les usagers, qu'ils soient abonnés directs ou non (immeubles collectifs d'habitation) des services de l'eau et de l'assainissement. Les aides sont toujours attribuées sur décision du FSL après notification de la demande d'aide au maire et au CCAS.

Ce dispositif entre en vigueur le 1er janvier 2012. Il complète le système d'aide actuel d'abandon de créances mis en place dans le cadre des conventions passées par les membres de la FP2E avec le FSL, et dont les seuls bénéficiaires sont les abonnés directs, pour la prise en charge de leur facture d'eau. Il s'inscrit dans le contexte d'une reconnaissance nouvelle d'un droit à l'eau pour tous.

→ *Un rapport « développement durable » pour les collectivités territoriales importantes*³

Les collectivités territoriales -communes et EPCI à fiscalité propre de plus de 50 000 habitants, départements, régions, collectivité de Corse- doivent élaborer, dès la préparation des budgets pour 2012, un rapport sur leur situation en matière de développement durable. A ce titre, elles doivent en particulier établir la situation des services d'eau et d'assainissement en matière de développement durable. VE-CGE répond aux objectifs fixés par ce texte au travers des rapports annuels du délégataire (RAD).

Si le rapport ne donne pas lieu à un débat ou un vote, il doit faire l'objet d'une présentation à l'organe délibérant, qui sera attestée par une délibération spécifique. Cette délibération, comme le budget, est ensuite transmise au Préfet.

¹ Les délégataires de services d'eau et d'assainissement dont le contrat arrive à échéance d'ici le 22 juin 2012 ont jusqu'au 29 février 2012 pour satisfaire à leur obligation de transmission du fichier des abonnés.

² Décret n° 2011-687 du 17 juin 2011 relatif au rapport sur la situation en matière de développement durable dans les collectivités territoriales ; Circulaire du 3 août 2011 relative à la situation en matière de développement durable dans les collectivités territoriales.

³ Décret n° 2011-687 du 17 juin 2011 relatif au rapport sur la situation en matière de développement durable dans les collectivités territoriales ; Circulaire du 3 août 2011 relative à la situation en matière de développement durable dans les collectivités territoriales.

→ Bilan carbone⁴

Les collectivités territoriales de plus de 50 000 habitants doivent faire le point chaque année sur les émissions directes liées à leurs activités et les émissions indirectes via l'utilisation d'électricité, de chaleur ou de vapeur, et mettre en place un plan d'action sur trois ans visant à réduire ces émissions. Le 1er bilan des émissions de GES doit être transmis au plus tard le 31 décembre 2012.

A partir de ce bilan, elles devront élaborer un plan climat énergie territorial, qui devra être cohérent avec le schéma régional du climat, de l'air et de l'énergie (SRCAE).

→ Changement climatique & gestion de l'eau

Le "Plan national d'adaptation au changement climatique" (PNACC)⁵, qui part de l'hypothèse d'une hausse moyenne des températures d'au moins 2° centigrades d'ici 2100, prévoit la prise en compte systématique du changement climatique dans les contrats de DSP.

Pour réduire de 20% de la consommation d'eau d'ici 2020, il est prévu de mettre en œuvre des programmes de détection et réduction des fuites dans le réseau et d'aide à la récupération des eaux de pluie ou des eaux usées, l'optimisation du stockage de l'eau en matière agricole.

Pour préserver la qualité de la ressource, un cadre doit être défini pour la recharge de nappes par des eaux usées traitées ou des eaux superficielles, les eaux superficielles et les eaux souterraines risquant de se dégrader en cas de température extrême seront cartographiées.

→ Guichet unique « réseaux » : obligations des exploitants

Les dispositions visant à assurer la sécurité à proximité des réseaux, à réduire les dommages causés aux réseaux et à la continuité du service lors de travaux effectués dans leur voisinage, entreront en vigueur, pour l'essentiel, au 1er juillet 2012⁶. Ces dispositions imposent des obligations nouvelles aux collectivités et aux exploitants délégataires.

En outre, les exploitants de réseaux de transport et de distribution soumis au versement des redevances perçues par l'Ineris pour la création et l'exploitation du guichet unique référençant leurs ouvrages en vue de prévenir leur endommagement sont soumis à des obligations déclaratives à compter du 1er janvier 2012⁷. La mise en œuvre du téléservice (www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr) est prévue en mars 2012, et les sanctions entrent en application en juillet 2012. VEOLIA Eau met tout en œuvre pour être en conformité avec la nouvelle réglementation.

→ Récupération des eaux pluviales

Les autorisations d'urbanisme ne peuvent plus s'opposer à l'utilisation de certains matériaux, procédés, ou la mise en place de dispositifs écologiquement performants, comme les équipements de récupération d'eaux de pluie, sauf dans certains secteurs protégés ou délimités par la collectivité territoriale⁸. Il faut toutefois que certains de ces dispositifs correspondent aux besoins de la consommation domestique des occupants de l'immeuble ou de la partie d'immeuble concernée par les travaux.

⁴ Décret n° 2011-829 du 11 juillet 2011 relatif au bilan des émissions de gaz à effet de serre et au plan climat-énergie territorial.
Arrêté du 24 août 2011 relatif aux gaz à effet de serre couverts par les bilans d'émissions de gaz à effet de serre.

⁵ Présenté le 20 juillet 2011 ; consultable sur www.ecologie.gouv.fr

⁶ Décret n° 2011-1241 du 5 octobre 2011 relatif à l'exécution de travaux à proximité de certains ouvrages souterrains, aériens ou subaquatiques de transport ou de distribution

⁷ Décret n° 2011-762 du 28 juin 2011 fixant les modalités d'application de l'article L. 554-5 du code de l'environnement

⁸ Décret n° 2011-830 du 12 juillet 2011 pris pour l'application des articles L. 111-6-2, L.128-1 et L. 128-2 du code de l'urbanisme.

→ *Prélèvements d'eau dans les zones de rareté : dérogations prolongées*⁹

Pour tenir compte du retard pris dans la mise en place des nouveaux outils de gestion collective de la ressource, la possibilité de recourir aux autorisations temporaires de prélèvement en eau dans les zones où l'eau est rare, dites « zones de répartition des eaux », a été prolongée jusqu'au 31 décembre 2011. Dans les zones de répartition des eaux plus récentes, délimitées après le 1er janvier 2009, la possibilité de recourir aux autorisations temporaires de prélèvement en eau est permise jusqu'au 31 décembre 2014.

→ *Partage de données géographique*¹⁰

Les collectivités territoriales et leurs groupements, les établissements publics et les personnes publiques ou privées chargées d'une mission de service public, mais aussi l'Etat peuvent accéder aux services de données géographiques, détenues par d'autres autorités publiques, les partager, les échanger et les utiliser, aux fins de l'exécution d'une mission de service public en rapport avec l'environnement, dans la mesure où ces données concernent l'exercice de cette mission. Ces échanges concernent aussi les services publics administratifs donc les services « pluvial » (SIG/réseaux unitaire, séparatif pluvial), ainsi que les services d'urbanisme (avis sur demandes de permis de construire par exemples), de voirie (autorisations de travaux).

→ *Redevances des agences de l'eau*¹¹

Les modalités de déclaration et de recouvrement de certaines redevances -redevance pour pollution d'origine non domestique, redevance pour prélèvement sur la ressource en eau- sont modifiées, de même que la liste des informations à communiquer pour la détermination des redevances pour pollution d'origine domestique et pour modernisation des réseaux de collecte. Les dispositions concernant les modalités de recouvrement des redevances (conventions de reversement, notamment reversement d'une fraction de la redevance pour pollutions diffuses à l'ONEMA) sont complétées.

En outre, est organisé le recouvrement mutualisé de la redevance pour pollutions diffuses, à partir de 2011, et de la redevance pour protection du milieu aquatique, à partir de 2012.

⁹ Décret n° 2011-185 du 16 février 2011 relatif aux autorisations temporaires de prélèvement en eau.

¹⁰ Décret n° 2011-494 du 5 mai 2011 pris en application des articles L. 127-8 et L. 127-9 du code de l'environnement.

¹¹ Décret n° 2011-336 du 29 mars 2011 relatif aux redevances des agences de l'eau et aux modalités de déclaration et de recouvrement de certaines de ces redevances. Arrêté du 16 mars 2011 modifiant l'arrêté du 21 décembre 2007 modifié relatif aux modalités d'établissement des redevances pour pollution de l'eau et pour modernisation des réseaux de collecte. Décret n° 2011-529 du 16 mai 2011 désignant l'agence de l'eau chargée de l'établissement du titre de recettes et du recouvrement de la redevance pour protection du milieu aquatique et l'agence de l'eau chargée des mêmes opérations pour la redevance pour pollutions diffuses.

GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

→ *Qualité de l'eau & prévention des risques sanitaires*

Les paramètres de surveillance de la qualité de l'eau auxquels toute personne publique ou privée responsable d'une production ou d'une distribution d'eau au public en vue de l'alimentation humaine a l'obligation de se soumettre sont modifiés¹².

Les dernières évaluations des risques sanitaires (risques de cancers, effets neurotoxiques, baisse de la fertilité) liés aux pesticides ont conduit à définir de nouvelles modalités de gestion des situations de dépassement des limites de qualité pour les pesticides dans l'eau du robinet¹³. Ces missions sont exercées par les Agences régionales de santé (ARS).

Par ailleurs, les conditions d'épandage aériens des pesticides agricoles utilisés pour la protection des végétaux sont modifiées¹⁴, l'opérateur devant respecter une distance minimale de sécurité de 50 mètres vis-à-vis notamment des points d'eau consommable par l'homme et les animaux, des périmètres de protection immédiate des captages.

Afin de poursuivre la mise en œuvre du plan national d'actions sur les polychlorobiphényles (PCB), lancé le 6 février 2008, les préfets sont invités à poursuivre les investigations et effectuer des plans d'échantillonnages complémentaires directement dans les milieux aquatiques¹⁵. Lorsque les résultats des analyses mettent en évidence une contamination en dioxines et PCB de certaines espèces de poissons indicatrices, ou que les données ne sont pas jugées suffisantes pour une interprétation sanitaire définitive, un arrêté d'interdiction de pêche et/ou de consommation doit être pris.

Le plan national sur les résidus de médicaments dans les eaux¹⁶ a pour objectif de mieux connaître les risques et mieux prévenir la dispersion des résidus provenant principalement de nos urines et des déjections des animaux d'élevage, et rejoignant les réseaux d'eaux usées ou directement le milieu naturel. Il se traduira, outre une surveillance renforcée des molécules, par des « mesures préventives de gestion des résidus de médicaments le plus en amont possible dans le cycle de l'eau ». Ce plan s'inscrit notamment le plan d'action national contre la pollution des milieux aquatiques par les micropolluants.

En revanche, l'assouplissement des conditions d'épandage des effluents d'élevage¹⁷ – avec une limite maximale s'élevant à 170 kg d'azote par hectare de "surface agricole utile", alors que la référence précédente était la "surface potentiellement épandable" – devrait entraîner un surcroît d'azote dans les eaux.

¹² Arrêté du 29 juillet 2011 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 établissant le programme de surveillance de l'état des eaux en application de l'article R. 212-22 du code de l'environnement ; voir également arrêté du 28 juillet 2011 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des articles R. 212-10, R. 212-11 et R. 212-18 du code de l'environnement.

¹³ Instruction DGS/EA4 n°2010-424 du 9 décembre 2010 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement des limites de qualité des eaux destinées à la consommation humaine pour les pesticides en application des articles R.1321-26 à R.1321-36 du code de la santé publique (BO Santé du 15 février 2011).

¹⁴ Arrêté du 31 mai 2011 relatif aux conditions d'épandage des produits mentionnés à l'article L. 253-1 du code rural et de la pêche maritime par voie aérienne.

¹⁵ Circulaire du 7 juillet 2011 relative aux modalités de mise en œuvre par les préfets des mesures de gestion dans le cadre du plan national d'actions sur les polychlorobiphényles (PCB).

¹⁶ Adopté le 30 mai 2011

¹⁷ Décret n° 2011-1257 du 10 octobre 2011 relatif aux programmes d'actions à mettre en œuvre en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole.

→ *Gestion intégrée du littoral, milieu marin*

L'objectif du bon état écologique du milieu marin en 2020 est fixé par le plan d'action pour le milieu marin (PAMM)¹⁸.

→ *Gouvernance de l'eau*

Les comités régionaux « trames verte & bleue »¹⁹ veillent notamment, en lien avec le comité de bassin, à la prise en compte des éléments pertinents des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) dans le schéma régional de cohérence écologique. Le comité national « trames verte & bleue »²⁰, peut émettre toute recommandation en vue d'améliorer la préservation et la remise en bon état des continuités écologiques à l'occasion de la révision de chacun des schémas régionaux de cohérence écologique.

Les associations de protection de l'environnement, pour prendre part au débat qui se déroule dans le cadre des instances consultatives (ex : comité national de l'eau, comités de bassin, comités régionaux trames verte et bleue, conseils départementaux de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques) ayant vocation à examiner les politiques d'environnement et de développement durable, doivent répondre à certains critères et respecter certaines règles²¹. Par leurs statuts ou leur financement, elles doivent être indépendantes des pouvoirs publics, syndicats, intérêts professionnels.

Afin de faciliter l'adoption des schémas de gestion et d'aménagement des eaux (SAGE), les préfets peuvent saisir la Commission locale de l'eau (CLE) sur les demandes d'autorisation ICPE²² dont les activités pourraient avoir un impact sur la ressource.

→ *Encadrement des activités sur les sites Natura 2000*²³

Certaines activités jusqu'alors non réglementées mais figurant soit sur une liste nationale, soit sur une liste locale sont désormais soumises à un régime d'autorisation propre à Natura 2000 et doivent faire l'objet d'une évaluation de leurs incidences environnementales.

Sont ainsi visés des prélèvements d'eau, des rejets de stations d'épuration, des épandages de boues, l'assèchement de zones humides...

¹⁸ Décret n° 2011-492 du 5 mai 2011 relatif au plan d'action pour le milieu marin.

¹⁹ Décret n° 2011-739 du 28 juin 2011 relatif aux comités régionaux « trames verte et bleue » et modifiant la partie réglementaire du code de l'environnement.

²⁰ Décret n° 2011-738 du 28 juin 2011 relatif au Comité national « trames verte et bleue ».

²¹ Décret n° 2011-832 du 12 juillet 2011 relatif à la réforme de l'agrément au titre de la protection de l'environnement et à la désignation des associations agréées, organismes et fondations reconnues d'utilité publique au sein de certaines instances ; Décret n° 2011-833 du 12 juillet 2011 fixant la liste des instances consultatives ayant vocation à examiner les politiques d'environnement et de développement durable ; Arrêté du 12 juillet 2011 relatif à la composition du dossier de demande d'agrément au titre de la protection de l'environnement, du dossier de renouvellement de l'agrément et à la liste des documents à fournir annuellement ; Arrêté du 12 juillet 2011 fixant les modalités d'application au niveau national de la condition prévue au 1° de l'article R. 141-21 du code de l'environnement concernant les associations et fondations souhaitant participer au débat sur l'environnement dans le cadre de certaines instances ; Arrêté du 12 juillet 2011 fixant la composition du dossier de demande de participation au débat sur l'environnement dans le cadre d'instances consultatives (JO du 13).

²² Circulaire du 4 mai 2011 relative à la mise en œuvre des schémas d'aménagement et de gestion des eaux.

²³ Décret n° 2011-966 du 16 août 2011 relatif au régime d'autorisation administrative propre à Natura 2000.

→ *Gestion des risques d'inondations*

Les préfets coordonnateurs de bassin, les comités de bassin, les agences de l'eau et les collectivités locales doivent se fédérer dans la lutte contre la prévention des inondations et la réduction des conséquences négatives des inondations. Après l'évaluation préliminaire des risques d'inondation en septembre 2011, doivent être élaborés une cartographie des surfaces inondables et des risques d'inondation (22 décembre 2013), et un plan de gestion des risques d'inondation (22 décembre 2015)²⁴. Les agences de l'eau continueront à soutenir les actions de prévention via la restauration des rivières et des zones humides et à saisir ainsi l'opportunité de renforcer leur contribution à l'amélioration du fonctionnement naturel des milieux aquatiques.

AUTRES TEXTES REGLEMENTAIRES

Arrêté du 25 janvier 2011 relatif à la composition du cahier des clauses techniques générales applicables aux marchés publics de travaux et approuvant un nouveau fascicule (usines de traitement d'eau).

Décret n° 2010-1700 du 30 décembre 2010 modifiant la colonne A de l'annexe à l'article R. 511-9 du code de l'environnement relative à la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement (JO du 31) & rectificatif

Arrêté du 28 avril 2011 fixant les modalités d'exercice des polices administratives des installations, ouvrages, travaux ou activités et des installations classées pour la protection de l'environnement au sein des organismes relevant du ministère de la défense

Règlement (UE) n°207/2011 du 2 mars 2011 modifiant le règlement (CE) no 1907/2006 du Parlement européen et du Conseil concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), en ce qui concerne l'annexe XVII (diphényléther, dérivé pentabromé et SPFO. Règlement (UE) no 252/2011 du 15 mars 2011 modifiant le règlement (CE) no 1907/2006 du Parlement européen et du Conseil concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), en ce qui concerne l'annexe I et règlement (UE) n° 253/2011 du 15 mars 2011 modifiant le règlement (CE) n° 1907/2006 du Parlement européen et du Conseil concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), en ce qui concerne l'annexe XIII Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE (JOUE n° L 069 du 16 mars 2011) Avis aux opérateurs économiques sur l'obligation de communiquer des informations sur les substances contenues dans les articles en application des articles 7.2 et 33 du règlement n° 1907/2006 (Reach). — Interprétation du seuil de 0,1% (masse/masse) cité aux articles 7.2 et 33 (JO du 8 juin 2011).

²⁴ Décret n° 2011-227 du 2 mars 2011 relatif à l'évaluation et à la gestion des risques d'inondation. Circulaire du 28 juin 2011 relative à la gouvernance pour la mise en œuvre de la politique de gestion des risques d'inondation et circulaire du 5 juillet 2011 relative à la mise en œuvre de la politique de gestion des risques d'inondation.

7.3. Glossaire

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

Abonnement :

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

Abonné domestique ou assimilé :

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

Capacité de production :

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

Certification ISO 14 001 :

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

Certification ISO 9 001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification ISO 18 001 :

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

Client (abonné) :

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

Consommation individuelle unitaire :

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

Consommation globale unitaire :

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

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

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

Développement durable :

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

Eau souterraine influencée :

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

Habitants desservis [D 101.0] :

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

HACCP :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

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

Taux de clients mensualisés :

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

Taux de clients prélevés :

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

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

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

- 💧 Ceux réalisés par l'ARS dans le cadre du Contrôle Sanitaire en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique

- Et le cas échéant ceux réalisés par le délégataire dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au Contrôle Sanitaire dans le cadre de l'arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

7.4. Attestations d'assurance

Multirisques janvier 2011 à décembre 2011



ATTESTATION D'ASSURANCE

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

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

Attestons que la Société :

VEOLIA EAU
52, rue d'Anjou
753884 Paris Cedex 08

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

VEOLIA EAU – Compagnie Générale des Eaux

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 **PRO000222-07-01** 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, le numéro **XFR0049998PR** émise par **AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE**, Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances, au capital de EUR 190.069.080, dont le siège social est situé 4, rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 9, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 399 227 3544, rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 09.

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

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

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

et ce, aux clauses et conditions du contrat.

La présente attestation est du 1^{er} janvier 2012 valable jusqu'au 31 décembre 2012, sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

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

Fait à Paris La Défense, le 4 janvier 2012


MARSH S.A.
SA à Directeur au capital de 5.807.566 euros
Tour Ariane - La Défense 9
92088 Paris La Défense Cedex
572 174 411 RCS Nanterre



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 la société :

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GÉNÉRALE DES EAUX - SUD EST - 12 Bld René Cassin 06293 NICE CEDEX 2 FRANCE

bénéficie des garanties du contrat "MULTIGARANTIES ENTREPRISE DE CONSTRUCTION", actuellement en vigueur sous le n°XFR0051981CE, souscrit par la société VEOLIA EAU - 52 rue d'ANJOU 75008 PARIS FRANCE, tant pour son compte que pour celui de ses filiale.:

1) OUVRAGES SOUMIS A L'OBLIGATION D'ASSURANCE

CETTE ATTESTATION EST DELIVREE :

- * pour les chantiers ouverts entre le 01/01/2011 et le 31/12/2011
- * pour des ouvrages soumis à l'obligation d'assurance édictée par les articles L.241-1 et L.241-2 du Code des assurances.
- * du fait de ses activités ou missions mentionnées ci-après :

- Activités couvertes selon la nomenclature de la FFSA du 27 novembre 2007 :

- Activités couvertes selon la nomenclature FFSA : Activité n° 4 VRD

Restent exclues les activités référencées par la nomenclature de la FFSA de 1 à 3 et de 5 à 39

Sont par ailleurs également garanties les activités suivantes :

- Pose d'éclairage public et de signalisations
- Entretien d'installations techniques en aval des compteurs (eau, gaz, électricité),

Ainsi que les missions de Conception, la Maîtrise d'oeuvre et l'AMO pour les activités définies ci-dessus.

*** pour des interventions sur des chantiers situés en France métropolitaine 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 10.000.000 Euros Hors Taxes.**

- pour des travaux de construction répondant à une norme homologuée (NF DTU ou NF EN) ou à des règles professionnelles acceptées par C2P.
- pour des procédés ou produits faisant l'objet au jour de la passation du marché :
- d'un agrément Technique Européen (ATE) bénéficiant d'un Document Technique d'Application (DTA), ou d'un Avis Technique (ATec), valides et non mis en observation par la C2P
- d'une Appréciation Technique d'Expérimentation (ATEX) avec avis favorable
- d'un Pass'innovation « vert » en cours de validité

La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation : 85330556E00C7CF69A2928655876DE5F4177
56883519602CC0D6F11AB486BCA9A086073AB3571B3B3A21120874495DA780052566F9596F2DDEF65778F5CCAE0C6810C76AF2F1056913C
EE413203D6F3F8EFFFAB0BD069F475AFEEABFB69581977BBF17BB2352C9EF0F71AB49C325053F8E5B8CE2DA58FEE5988AE02268B6CBCC3
Nom de l'autorité de certification : 5550614169959570124394403971760432806 Numéro de série certificat : /C=US/O=VeriSign, Inc./OU=VeriSign Trust
Network/OU=Terms of use at https://www.verisign.com/rpa (c)10/CN=VeriSign Class 3 Secure Server CA - G3

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

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

NATURE DE GARANTIES

- GARANTIE DE RESPONSABILITE CIVILE DECENNALE OBLIGATOIRE

La garantie est conforme 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.

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 et fonctionne selon les règles de la capitalisation.

Montant des garanties :

* **Habitation** : à hauteur du coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage. Les travaux de réparation comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.

* **Hors habitation** : à hauteur du coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage dans la limite du coût total de construction déclaré par le maître d'ouvrage tel que visé par l'article R.243-3-I du Code des assurances.

- GARANTIE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DECENNALE

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 soumis à l'obligation d'assurance, qu'il a réalisés en qualité de sous-traitant. 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.

Montant des garanties : 6.100.000 EUR par sinistre.

2) 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 d'unité de traitement des eaux et stations de pompages (hors équipement et process), réceptionnés après le 01 janvier 2011.

* pour les ouvrages dont le coût total des travaux de construction tous corps d'état TTC est inférieur à 3.049.000 Euros.

La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation : 85330556E00C7CF69A2928655876DE5F4177
56883519602CC0D6F11AB486BCA9A086073AB3571B3B3A21120874495DA780052566F9596F2DDEF65778F5CCAE6810C76AF2F1056913C
EE413203D6F3F8EFFFAB0BD069F475AFEEABFB69581977BBF17BB2352C9EF0F71AB49C325053F8E5B8CE2DA58FEE5988AE02268B6CBCC3
Nom de l'autorité de certification : 5550614169959570124394403971760432806 Numéro de série certificat : /C=US/O=VeriSign, Inc./OU=VeriSign Trust
Network/OU=Terms of use at https://www.verisign.com/rpa (c) 10/CN=VeriSign Class 3 Secure Server CA - G3

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

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

- GARANTIE DE RESPONSABILITE DECENNALE POUR DES OUVRAGES NON SOUMIS A L'OBLIGATION D'ASSURANCE (ART. 11 DU CHAPITRE 3 « MONTANT DE GARANTIE ET DE FRANCHISE » DES CONDITIONS PARTICULIERES)

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 : 437.350 Euros H.T. par sinistre et 1.524.000 Euros H.T. par an

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 OU DE CONTRACTANT GENERAL.

Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, aux Conditions Particulières et aux avenants de la police N° XFR0051981CE 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 suivants :
 - * 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 de caractère exceptionnel et/ou inusuel comme définis ci-dessous :

La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation : 85330556E00C7CF69A2928655876DE5F4177
56883519602CC0D6F11AB486BCA9A086073AB3571B3B3A21120874495DA780052566F9596F2DDEF65778F5CCAE6810C76AF2F1056913C
EE413203D6F3F8EFFFFAB0BD069F475AFEEABFB69581977BBF17BB2352C9EF0F71AB49C325053F8E5B8CE2DA58FEE5988AE02268B6CBCC3
Nom de l'autorité de certification : 5550614169959570124394403971760432806 Numéro de série certificat : /C=US/O=VeriSign, Inc./OU=VeriSign Trust
Network/OU=Terms of use at <https://www.verisign.com/rpa> (c) 10/CN=VeriSign Class 3 Secure Server CA - G3

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

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

1) Ouvrages exceptionnels

a) Grande portée

-	Portée (entre nu et appuis) >	Porte à faux >
Bois :		
- Poutres	- 60 mètres	- 20 mètres
- Arcs	- 100 mètres	- 20 mètres
Béton :		
- Poutres	- 80 mètres	- 20 mètres
- Arcs	- 120 mètres	- 20 mètres
Acier :		
- Poutres	- 80 mètres	- 25 mètres
- Arcs	- 120 mètres	- 25 mètres

b) Grande hauteur

-	Hauteur totale de l'ouvrage (au dessus du point le plus bas du sol en tourant l'ouvrage) >
Hall sans plancher intermédiaire	40 mètres
Ouvrage à étages	70 mètres
Réservoir	60 mètres
Gazomètre	60 mètres
Réfrigérant	110 mètres
Chéminée	120 mètres
Tour hertzienne	100 mètres

c) Grande longueur

Tunnel et galerie forés dans le sol d'une section brute de percement	D'une longueur totale supérieure à
Jusqu'à 80 m ²	2000 m

Ouvrage de franchissement routier ou ferroviaire, comportant plusieurs travées, d'une longueur totale de culée à culée égale ou supérieure à 600 m.

d) Grande profondeur

La signature numérique qui suit est garantie de l'authenticité de la présente attestation : 85330556E00C7CF69A2928655876DE5F4177
 56883519602CC0D6F11AB486BCA9A086073AB3571B3B3A21120874495DA780052566F9596F2DDEF65778F5CCAE6810C76AF2F1056913C
 EE413203D6F3F8EFFFAB0BD069F475AFEEABFB69581977BBF17BB2352C9EF0F71AB49C325053F8E5B8CE2DA58FEE5988AE02268B6CBC3C
 Nom de l'autorité de certification : 5550614169959570124394403971760432806 Numéro de série certificat : /C=US/O=VeriSign, Inc./OU=VeriSign Trust
 Network/OU=Terms of use at https://www.verisign.com/rpa (c) 10/CN=VeriSign Class 3 Secure Server CA - G3

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

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

Parties enterrées, lorsque la hauteur de celle-ci (au dessous du point le plus haut du sol entourant l'ouvrage) est supérieure à 20 m.

Pieux ou puits de fondations de plus de 30m après recépage.

e) Grande capacité

" Batterie de silos comportant des cellules d'une capacité unitaire >3.000 m3.

" Silo à cellule unique dont le fond suspendu est porté par la structure, d'une capacité >8.000 m3.

" Silo avec dallage reposant sur le sol (silo masse) d'une capacité >20.000 m3.

" Réservoir d'eau d'une capacité >5.000 m3.

" Château d'eau d'une capacité >3.000 m3.

2) Ouvrages inusuels

Sont considérés comme « travaux de caractère tout à fait inusuel » les travaux exécutés pour la réalisation d'ouvrages caractérisés par des exigences fonctionnelles tout à fait inusuelles dont l'obtention reste improbable en utilisant les techniques habituelles en usage dans la construction.

Il s'agit notamment d'exigences :

* D'invariabilité absolue des fondations

* D'étanchéité absolue

* De résistance à des vibrations ou effets calorifiques intenses.

* De planéité des dalles destinées à servir d'aires de stockage de surcharge excédant 2,5 t.m-2

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 1er janvier 2011 au 31 décembre 2011, ne peut engager l'Assureur en dehors des limites précisées par les clauses et conditions du contrat auquel elles se réfèrent.

Fait sous le n° 2011/XFR0051981CE/33793, pour valoir ce que de droit, le 24/01/2011.



La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation : 85330556E00C7CF69A2928655876DE5F4177
56883519602CC0D6F11AB486BCA9A086073AB3571B3B3A21120874495DA780052566F9596F2DDEF65778F5CCAE6810C76AF2F1056913C
EE413203D6F3F8EFFFAB0BD069F475AFEEABFB69581977BBF17BB2352C9EF0F71AB49C325053F8E5B8CE2DA58FEE5988AE02268B6CBCC3
Nom de l'autorité de certification : 5550614169959570124394403971760432806 Numéro de série certificat : /C=US/O=VeriSign, Inc./OU=VeriSign Trust
Network/OU=Terms of use at https://www.verisign.com/rpa (c)10/CN=VeriSign Class 3 Secure Server CA - G3

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

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



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

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE, Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances, au capital de EUR 190.069.080, dont le siège social est situé 4, rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 9, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 399 227 354, atteste que la société :

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GÉNÉRALE DES EAUX - SUD EST

12 Bld René Cassin 06293 NICE CEDEX 2 FRANCE

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

MONTANTS DES GARANTIES

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

Responsabilité Civile Atteintes à l'Environnement - Tous dommages confondus ainsi que les frais de réduction et frais de dépollution des sols et des eaux en cas de réclamation de tiers : 50 000 000 Euros

Dont:

- **RCAE Graduelle** pour les sites d'exploitation localisés dans les PECO : 25 000 000 Euros
- **RCAE Graduelle CET/CSD/CSDU** : 25 000 000 Euros
Dont **Frais d'Urgence CET/CSD/CSDU** : 5 000 000 Euros
- **Extension Amiante(RCAE Exploitation)** : 15 000 000 Euros
- **Extension aux Propriétaires d'UIOM** : 5 000 000 Euros
- **Extension épandage de boues**: 15 000 000 Euros

La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation : 7294A3A0664AAD7E33C091CB10030B26BA2A
C71BE866BB4D941B8857134F68B6CD6CE0AA966B126E2E77FFCCB14229F703A0A4F153C75DFBC04B6FC530368974A55295FD5F9A9941C9
000BC358CEB0DDABB062BB949BD17EB4FD70179421C44DE9F29E3F435E4E653BE6726FAF6BDB9CF1A4EF76AB4BD2F462D06E3E35880
Nom de l'autorité de certification : 5550614169959570124394403971760432806 Numéro de série certificat : /C=US/O=VeriSign, Inc./OU=VeriSign Trust
Network/OU=Terms of use at <https://www.verisign.com/rpa> (c) 10/CN=VeriSign Class 3 Secure Server CA - G3

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

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

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

Il est précisé que les montants de garanties :

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

La présente attestation est délivrée pour la période du **1er juillet 2011 au 30 juin 2012** 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 à Paris le 20/07/2011, pour valoir ce que de droit sous le N° 2011/XFR0048188FI/46737



La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation : 7294A3A0664AAD7E33C091CB10030B26BA2A
C71BE86BB4D941B8857134F68B6CD6CE0AA966B126E2E77FFCCB14229F703A0A4F153C75DFBC04B6FC530368974A55295FD5F9A9941C9
000BC358CEB0DDBABBF062BB949BD17EB4FD70179421C44DE9F29E3F435EA4E653BE6726FAF6BDB9CF1A4EF76AB4BD2F462D06E3E35880
Nom de l'autorité de certification : 5550614169959570124394403971760432806 Numéro de série certificat : /C=US/O=VeriSign, Inc./OU=VeriSign Trust
Network/OU=Terms of use at <https://www.verisign.com/rpa> (c) 10/CN=VeriSign Class 3 Secure Server CA - G3

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

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



**ATTESTATION D'ASSURANCE
RESPONSABILITE CIVILE**

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE, Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances, au capital de EUR 190.069.080, dont le siège social est situé 4, rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 9, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 399 227 354, atteste que la société :

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

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

MONTANTS DES GARANTIES :

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

• **Responsabilité Civile Exploitation :**

Tous dommages confondus (y compris frais de défense, avocats & experts) corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non : **EUR 50 000 000 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 50 000 000 par sinistre et par année d'assurance.**

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

La présente attestation est délivrée pour la période du 1er juillet 2011 au 30 juin 2012 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° 2011/XFR0048230LI/45008 le 06/07/2011 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 : 5335FE4B508C03636A9033B47E91B47667A8
0D1343A8693E2179B67059090F758777E19258EFA1FCB814C091C517B9125394B65D7D2D73A380DD2FD17ED4EF27E5FF6CDFF8EDAE905
E83CD493B20A85EDFAA8BB8629AA57805323E664D04D728D25320634BF6193370E15449EACA7C6BF601A552316DB9160E56406BA69A0BB
Nom de l'autorité de certification : 5550614169959570124394403971760432806 Numéro de série certificat : /C=US/O=VeriSign, Inc./OU=VeriSign Trust
Network/OU=Terms of use at https://www.verisign.com/rpa (c)10/CN=VeriSign Class 3 Secure Server CA - G3

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

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

7.5. Autres annexes

CONTROLE DE L'EAU

→ Composition de l'eau du robinet

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

Paramètres	mini	maxi	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Calcium	67	67	1	mg/l
Magnésium	2,3	2,3	1	mg/l
Nitrates	0	0	4	50 mg/l
Sodium	2,7	2,7	1	200 mg/l
Potassium	0	0	1	mg/l
Chlorures	0	0	4	250 mg/l
Sulfates	0	19	4	250 mg/l
Fluorures	0	0	1	1500 µg/l

→ Surveillance des eaux produites et distribuées

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué	
	Nb PLV total	Nb PLV Conformes	Nb PLV total	Nb PLV Conformes	Nb PLV total	Nb PLV Conformes
Microbiologie	15	14	12	12	27	26
Physico-chimie	5	5	0	0	5	5

	Taux de conformité Contrôle Sanitaire	Taux de conformité Surveillance du Délégué	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué
Microbiologie	93,3%	100,0%	96,3%
Physico-chimie	100,0%	-	100,0%

Inventaire des non conformités vis-à-vis des références de qualité :

Paramètres	mini	maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
Bactéries Coliformes	0	100	1	0	15	12	0 n/100ml

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

	Contrôle Sanitaire	Surveillance par le Délégué	Analyses Supplémentaires
Microbiologique	86	73	0
Physico-chimique	211	93	0



Délégation territoriale
des Alpes de Haute-Provence

CONTROLE SANITAIRE DES EAUX DESTINEES A LA CONSOMMATION HUMAINE

L'eau que vous consommez provient d'un réseau de distribution dénommé : **QUARTIER DES ROBINES**

Ce réseau est la propriété de : **MAIRIE DE SAINT-ANDRE-LES-ALPES**

Il est exploité par : **VEOLIA -EAU CGE-NICE**

Principales installations qui alimentent votre réseau de distribution :



Captage	LES ROBINES
Station de traitement	CHLORATION DES ROBINES

Qualité de l'eau distribuée en : 2011

Escherichia coli (n/100 ml) et Entérocoques(n/100 ml)

Nombre de mesures :	6
Nombre de Prélèvements non conformes :	0
Valeur maximale atteinte :	0



Titre hydrotimétrique (°F)

Nombre de mesures :	1
Valeur maximale atteinte :	17,0
Valeur minimale atteinte :	17,0

Turbidité (NFU)

Nombre de mesures :	6
Nb de dépassement de la valeur de référence :	0
Valeur maximale atteinte :	0,41
Valeur minimale atteinte :	0,12

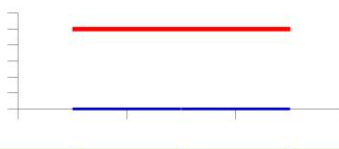
pH (unité pH)

Nombre de mesures :	7
Valeur maximale atteinte :	8,00
Valeur minimale atteinte :	7,70

Nitrates (mg/l)

Nombre de mesures :	3
Nombre de non conformes :	0
Valeur maximale atteinte :	0,0
Valeur minimale atteinte :	0,0

Courbe d'évolution des Nitrates



Conclusion sanitaire :

Eau de bonne qualité pour les paramètres mesurés.

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