



2013

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

Saint André les Alpes : Service de l'eau potable

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

Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005

2013



SYNTHESE DU RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

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



LES CHIFFRES DU SERVICE

944	754	3	2	24	100,0	63,6 %	166
Habitants desservis	Abonnés (clients)	Installations de production	Réservoirs	Longueur de réseau (km)	Taux de conformité microbiologique (%)	Rendement de réseau synchrone(%)	Consommation moyenne (l/hab/j)

L'essentiel de l'année 2013

FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

- Réparation d'une fuite sur canalisation.

TRAVAUX A PREVOIR A COURT OU MOYEN TERME

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

INSUFFISANCES A AMELIORER

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

Indicateurs du service

Le numéro de référence des indicateurs réglementaires est indiqué en marge à gauche.

LES VOLUMES		PRODUCTEUR	VALEUR
	Volume prélevé	Délégataire	225 192 m ³
	Volume produit (C)	Délégataire	225 192 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	225 192 m ³
	Volume de service du réseau	Délégataire	43 652 m ³
L'ACTIVITE CLIENTELE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de communes	Délégataire	1
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	944
	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	754
	- Abonnés domestiques	Délégataire	754
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	0
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	0
	Volume vendu	Délégataire	102 288 m ³
	- Volume vendu aux Abonnés domestiques	Délégataire	102 288 m ³
	- Volume vendu aux Abonnés non domestiques	Délégataire	0 m ³
	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B)	Délégataire	0 m ³
	Consommation moyenne	Délégataire	166 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	72 m ³ /abo/an
QUALITE DU SERVICE A L'USAGER		PRODUCTEUR	VALEUR
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologique	ARS (1)	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	1,33 u/1000 abonnés
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	1,33 u/1000 abonnés
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	1,68 %
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0
PRIX DU SERVICE DE L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	1,88 €/m ³

GESTION PATRIMONIALE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre d'installations de production	Délégataire	3
	Capacité totale de production	Délégataire	2 554 m3/j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	2
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	550 m3
	Longueur de réseau	Délégataire	24 km
	Longueur de canalisation de distribution	Collectivité (2)	15 km
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	70
	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0 %
	Nombre de branchements	Délégataire	359
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	83
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	0
	Nombre de compteurs	Délégataire	725
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	16
PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	20 %
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	1
	Volume consommé autorisé 365 jours (A)	Délégataire	148 282 m3
	Indice linéaire de consommation	Délégataire	27,34 m3/j/km
[P104.3]	Rendement de réseau sur période synchrone	Délégataire	63,6 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés synchrone	Délégataire	31,32 m3/jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau synchrone	Délégataire	15,89 m3/jour/km
	Energie relevée consommée	Délégataire	137 271 kWh
SATISFACTION DES USAGERS ET ACCES A L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
	Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	89,82
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non
	Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Non
CERTIFICATION		PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	0 unité(s)
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	Non
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui

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

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

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

SOMMAIRE

1. L'ESSENTIEL	9
1.1. Le contrat	10
1.2. Chiffres clés et faits marquants	11
1.3. Les moyens mobilisés	12
2. LA QUALITE DU SERVICE	15
2.1. Le patrimoine du service	16
2.2. La performance et l'efficacité opérationnelle	27
2.3. La qualité de l'eau produite et distribuée	38
2.4. Les services aux clients	42
3. LA VALORISATION DES RESSOURCES	45
3.1. La protection des ressources en eau	46
3.2. L'énergie et les réactifs	47
3.3. La valorisation des déchets liés au service	48
4. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	49
4.1. Le prix du service public de l'eau	50
4.2. L'accès aux services essentiels	53
4.3. Les engagements sociaux et environnementaux	54
5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	67
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	68
5.2. Le patrimoine du service	71
6. ANNEXES	73
6.1. Descriptif technique du réseau et des installations	74
6.2. Le contrôle de l'eau	75
6.3. Annexes financières	78
6.4. Les nouveaux textes réglementaires	101
6.5. Glossaire	107
6.6. Autres annexes	114



1.

L'ESSENTIEL

1.1. Le contrat

- **Délégataire :** VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
- **Périmètre du service :** SAINT ANDRE LES ALPES
- **Numéro du contrat** C4430
- **Nature du contrat :** Affermage
- **Prestations du contrat :** Compteurs eau froide, Distribution, Elévation, Gestion clientèle, Production, Branchements

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

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

→ **Durée du contrat**

Date de début : 05/04/2003

Date de fin : 04/04/2015

→ **Liste des avenants**

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

1.2. Chiffres clés et faits marquants

1.2.1. CHIFFRES CLÉS

944 habitants desservis

754 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

1.2.2. FAITS MARQUANTS

Réparation fuite

Au niveau de l'exploitation, l'année a été marquée par la réparation d'une fuite sur canalisation.

Usine de production

Au niveau des usines, l'année a été marquée par le renouvellement du coffret de télégestion.

Qualité de l'eau et santé publique

Une surveillance complémentaire a été réalisée par le délégataire comme chaque année (26 analyses supplémentaires) en complément de celle effectuée contrôle par l'agence régionale de la santé.

En 2013, 100 % des analyses microbiologiques et physico-chimiques se sont révélées conformes.

1.3. Les moyens mobilisés

1.3.1. LE SERVICE

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

1.3.2. L'ORGANISATION LOCALE : METTRE NOS COMPÉTENCES AU PLUS PRÈS DU TERRAIN

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

Trois filières métiers ont été créées :

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

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

Olivier GENDRE
Responsable de contrat
Tel : **04 92 29 69 40**



→ *Le site d'exploitation*

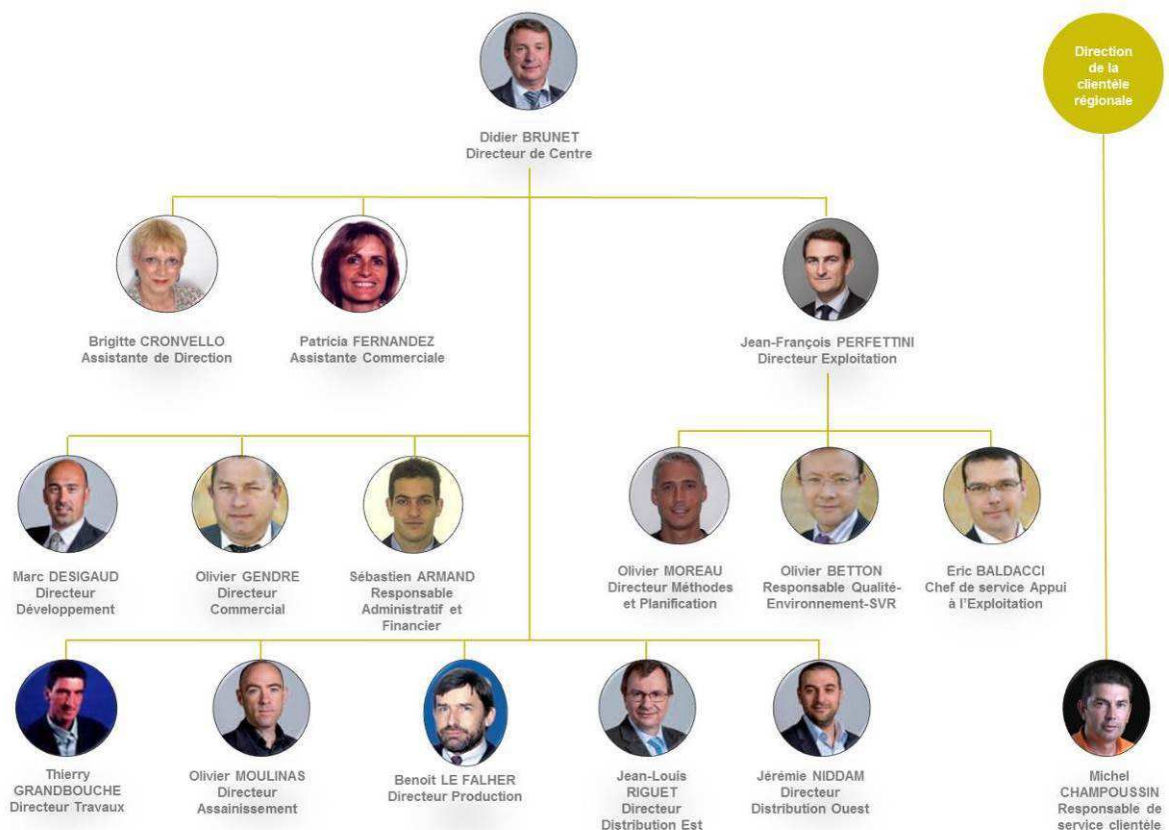
Des équipes travaux titulaires de toutes les habilitations de sécurité sur le site de Super Rimiez peuvent intervenir pour tout travaux et urgence. Un stock de pièces est disponible dans le magasin attenant, permettant de remplacer les principales pièces hydrauliques. Ces équipes disposent de tout le matériel nécessaire à l'entretien courant des installations ainsi qu'à l'exécution de certaines opérations spécifiques :

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

1.3.3. MOYENS TECHNIQUES MUTUALISÉS

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

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



1.3.4. L'ORGANISATION DE L'ASTREINTE

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

Vos urgences 7 jours sur 7, 24 heures sur 24

Pour toute fuite, rupture de canalisation, etc. Nous intervenons jour et nuit.
Contactez-nous au numéro suivant :



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

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



2.

**LA QUALITE
DU SERVICE**

2.1. Le patrimoine du service

2.1.1. L'INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE

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

→ Les installations

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Qualification
UP - Robines	86	Bien de retour
UP - Saint Jean du Desert	18	Bien de retour
U.P. ISCLES	2 450	Bien de retour
Capacité totale de Production	2 554	
Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)	Qualification
Surp. ROBINES	6	
Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)	Qualification
RES. ROBINES	50	Bien de retour
RES. SAINT JEAN DU DESERT	500	Bien de retour
Capacité totale des réservoirs	550	

→ Réseaux, branchements et compteurs

Canalisations	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1	Qualification
Longueur totale du réseau (km)	24,2	24,3	24,3	24,3	24,3	0,0%	Bien de retour
Longueur d'adduction (ml)	3 176	3 176	3 176	3 176	3 176	0,0%	Bien de retour
Longueur de distribution (ml)	21 061	21 077	21 077	21 077	21 146	0,3%	Bien de retour
<i>dont canalisations</i>	14 586	14 586	14 586	14 586	14 655	0,5%	Bien de retour
<i>dont branchements</i>	6 475	6 491	6 491	6 491	6 491	0,0%	Bien de retour
Equipements	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1	Qualification
Nombre d'appareils publics (*)	26	26	26	26	26	0,0%	Bien de retour
<i>dont poteaux d'incendie</i>	21	21	21	21	21	0,0%	Bien de retour
<i>dont bouches de lavage</i>	0	0	0	0	0	0,0%	Bien de retour
<i>dont bornes fontaine</i>	5	5	5	5	5	0,0%	Bien de retour
Nombre d'accessoires hydrauliques					87	NC	Bien de retour
Branchements	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1	Qualification
Nombre de branchements	354	359	359	359	359	0,0%	Bien de retour
Compteurs	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1	Qualification
Nombre de compteurs	674	686	701	698	725	3,9%	Bien de reprise

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

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

RAPPEL :

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

2.1.2. LA GESTION PATRIMONIALE

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

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

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

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

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

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

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

Obligations réglementaires

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

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

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

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

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

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2009	2010	2011	2012	2013
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	50	50	60	60	70

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

Pour l'année 2013, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eaux potable **[P103.2]** est de **70¹** points sur un barème de 120.

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

→ *La situation des biens*

Aucune modification en 2013.

→ *Insuffisances et propositions d'amélioration*

VEOLIA EAU attire votre attention sur les éléments suivants :

Installations de production et réservoirs :

Concernant les usines :

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

Concernant la sécurité :

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

Canalisations et réseau:

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

2.1.3. LE RENOUVELLEMENT REALISE PAR VEOLIA EAU

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

Pour l'année 2013, le taux moyen de renouvellement des réseaux **[P107.2]** est de 0,02 %. Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable, en ajoutant aux valeurs de la 2^{ème} ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau :

	2009	2010	2011	2012	2013
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	0,02	0,02	0	0	0
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	14 586	14 586	14 586	14 586	14 655
Longueur renouvelée totale (ml)	15	0	0	0	0

→ Installations

Nom d'usine	Description
Usine des Iscles	Renouvellement du coffret de télégestion

→ Réseaux

Pas de renouvellement de canalisation d'eau potable en 2013.

→ Branchements

Renouvellement des branchements plomb	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de branchements	354	359	359	359	359	0,0%
dont branchements plomb au 31 décembre (*)	83	83	83	83	83	0,0%
% de branchements plomb restant au 31 décembre	23%	23%	23%	23%	23%	0,0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	0	0	0	0	0%
% de branchements plomb supprimés	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0%

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

(**) par le Délégué et par la Collectivité

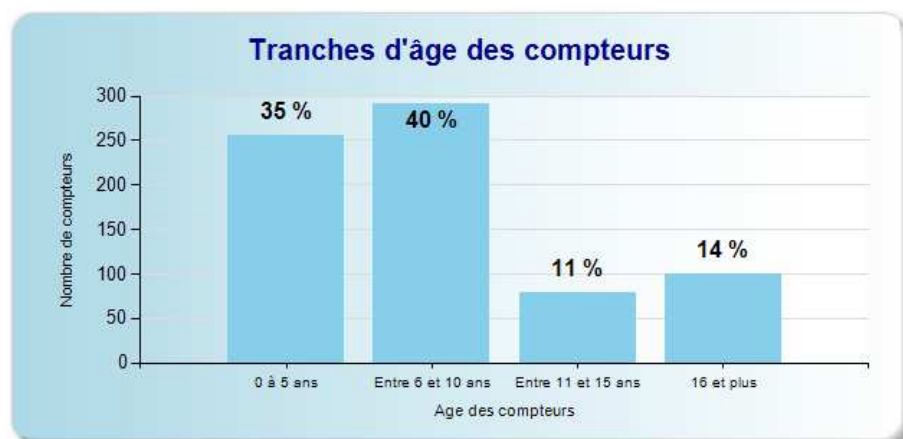
Le nombre total de branchements renouvelés sur l'exercice 2013 est de : 0

→ Compteurs

Renouvellement des compteurs	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de compteurs	674	686	701	698	725	3,9%
Nombre de compteurs remplacés	27	8	85	26	16	-38,5%
Taux de compteurs remplacés	4,0	1,2	12,1	3,7	2,2	-40,5%

Le détail du parc compteurs par diamètre et par année de fabrication est fourni dans la pyramide compteurs établie au 31/12/2013 :

Contrat	Année de fabrication	Diamètres							Total
		12 mm	15 mm	20 mm	30 mm	40 mm	60 mm	65 mm	
C4430 : SAINT ANDRE LES ALPES EP	1974		1						1
	1975	2							2
	1976		1	1					2
	1978		2						2
	1979		5						5
	1981		3						3
	1984		1						1
	1985		1						1
	1986		4		1				5
	1987				1				1
	1988		2						2
	1989		3						3
	1991		6						6
	1992		2						2
	1993		13						13
	1994		14						14
	1995		1	2					3
	1996		16						16
	1997		16	2					18
	1998		10						10
	1999		19					1	20
	2000		16	1					17
	2001		9						9
	2002		21					1	22
	2003		34						34
	2004		147	20	2				169
	2005		10						10
	2006		41						41
	2007		37						37
	2008		51		1				52
	2009		24		1				25
	2010		108	2		1			111
	2011		63						63
	2012		3						3
	2013						2		2
Total		2	684	28	6	1	2	2	725



2.1.4. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Installations

Aucune opération de ce type en 2013.

2.1.5. L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

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

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

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

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

VEOLIA Eau a déployé de nouveaux outils informatiques de maintenance des installations (GAMA-Gestion de la maintenance assistée par ordinateur) et de gestion des interventions (PICRU-Planification des interventions Clientèle, Réseaux et Usines) qui viennent en appui des équipes locales pour optimiser les programmes d'intervention.

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

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

Les opérations d'entretien ont également pour objet:

- de maintenir aux bâtiments un aspect visuel extérieur satisfaisant;

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

→ Installations

Nos services ont procédé aux opérations d'entretien suivantes :

- Vérification de l'ensemble des installations électriques comprenant : resserrage, nettoyage, dépoussiérage, remplacement éventuel des contacts, relais, fusibles dans les armoires électriques, mesures d'isolement et contrôle des phases des moteurs de pompes. Contrôle réglementaire annuel et traitement des anomalies éventuelles ;
- Vérification des matériels de sécurité en place dont les masques et cartouche chlore, les extincteurs, les équipements de pression ;
- Travaux de petit entretien : remplacement des protections, composants et autres petits matériels défectueux, remplacement des bouteilles de chlore, rembourrage, resserrage des presse-étoupes, remplacement tresses sur pompes, graissage des roulements de moteurs, graissage des gonds de portes, trappes et capots, nettoyage courant des locaux, réfection localisée de peintures ;
- Opérations de maintenance et de vérification annuelles :
 - maintenance des appareils de régulation ;
 - contrôle des boucles de courant des niveaux des réservoirs.

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

Nom du réservoir	Date de nettoyage
RES. ROBINES	14/06/2013
RES. SAINT JEAN DU DESERT	17/06/2013

→ Réseaux et branchements

Nos services ont procédé aux opérations d'entretien suivantes :

- Vérification de l'ensemble des installations hydrauliques comprenant : manoeuvre des vannes d'isolement, vérification des clapets de pied sur aspiration et anti-retour sur refoulement, et fonctionnement des purges sur les aspirations.
- Opérations de maintenance et de vérification annuelles :
 - maintenance des appareils de régulation ;
 - contrôle des poteaux incendie ;
 - avant les grands froids, ouverture des purges permanentes en fin de réseau pour éviter le gel.

→ Recherches de fuites

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	1	9	9	8	1	-87,5%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,6	0,6	0,5	0,1	-80,0%
Nombre de fuites sur branchement	1	2	2	3	0	-100,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,3	0,6	0,6	0,9	0,0	-100,0%
Nombre de fuites sur autre support	0	0	0	0	0	0,0%
Nombre de fuites réparées	2	11	11	11	1	-90,9%

Campagnes de recherche de fuites

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

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

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

La prélocalisation :

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

Cette démarche consiste à la mise en pose de capteurs de bruits autonomes sur le réseau. Ces capteurs

enregistrent le bruit propagé par le réseau sur un créneau horaire fixé par l'opérateur. Une fuite générera un bruit résiduel continu.

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

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

2.2. La performance et l'efficacité opérationnelle

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

2.2.1. LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

2.2.2. LA CERTIFICATION DU SERVICE

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

Les activités de VEOLIA Eau en France sont certifiées ISO 14001² à hauteur de 90%.

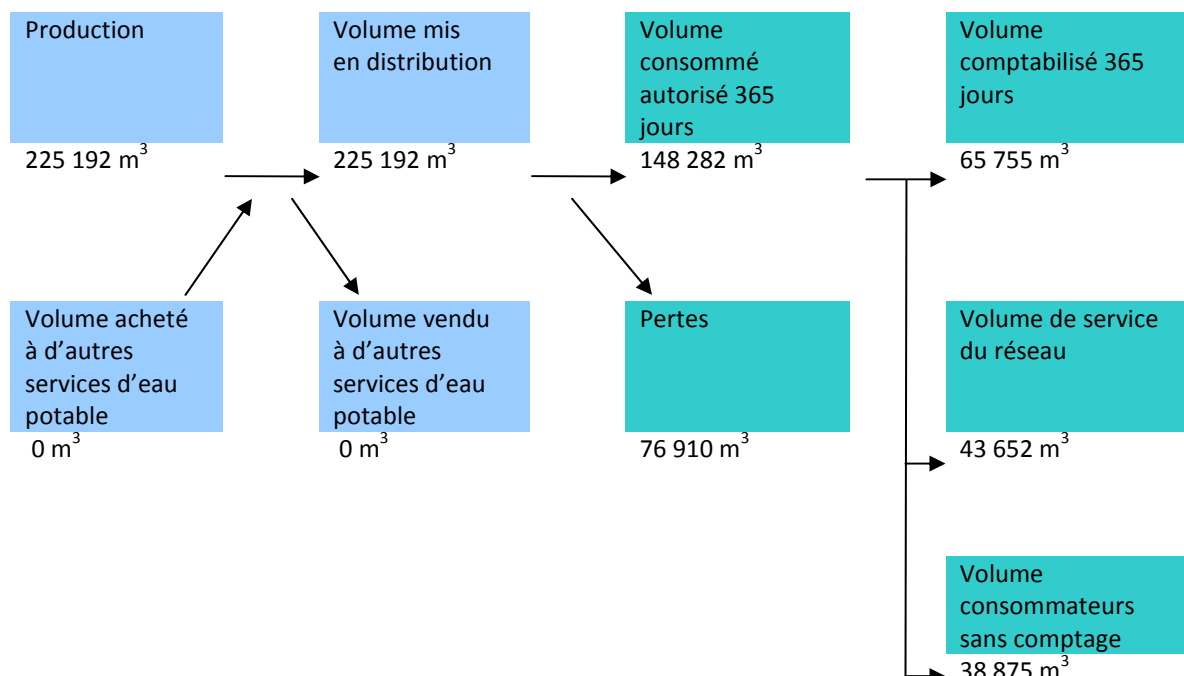


² Ce chiffre est calculé en pourcentage par rapport au chiffre d'affaires

2.2.3. L'EFFICACITÉ DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

Le volume prélevé et produit

→ Synthèse des flux de volumes



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

→ Volume vendu

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

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	105 379	110 363	109 302	103 262	102 288	-0,9%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	105 379	110 363	109 302	103 262	102 288	-0,9%
domestique ou assimilé	105 379	110 363	109 302	103 262	102 288	-0,9%
autres que domestique	0	0	0	0	0	0,0%

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

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

→ Volume consommé

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume comptabilisé (m3)	68 946	68 434	72 487	66 685	63 413	-4,9%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	36 433	41 929	36 815	36 577	38 875	6,3%
Volume de service du réseau (m3)	1 078	43 652	43 652	43 652	43 652	0,0%
Volume consommé autorisé (m3)	106 457	154 015	152 954	146 914	145 940	-0,7%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	344	366	371	368	352	-4,3%
Volume comptabilisé 365 jours (m3)	73 155	68 247	71 315	66 323	65 755	-0,9%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	110 666	153 828	151 782	146 552	148 282	1,2%

→ 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 Robones, de Saint Jean et par le forage des Iscles.

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

→ Le volume prélevé

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume prélevé par ressource (m3)	219 469	258 980	234 035	224 244	225 192	0,4%
UP - Robines	6 274	6 308	6 360	6 343	6 278	-1,6%
UP - Saint Jean du Desert	31 361	31 633	31 792	49 496	52 006	5,0%
U.P. ISCLES	181 834	221 039	195 883	168 405	166 908	-0,9%

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume prélevé par nature d'eau (m3)	219 469	258 980	234 035	224 244	225 192	0,4%
Eau de surface	0	0	0	0	0	0%
Eau souterraine influencée	219 469	258 980	234 035	224 244	225 192	0,4%
Eau souterraine non influencée	0	0	0	0	0	0%

→ Le volume produit et mis en distribution

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

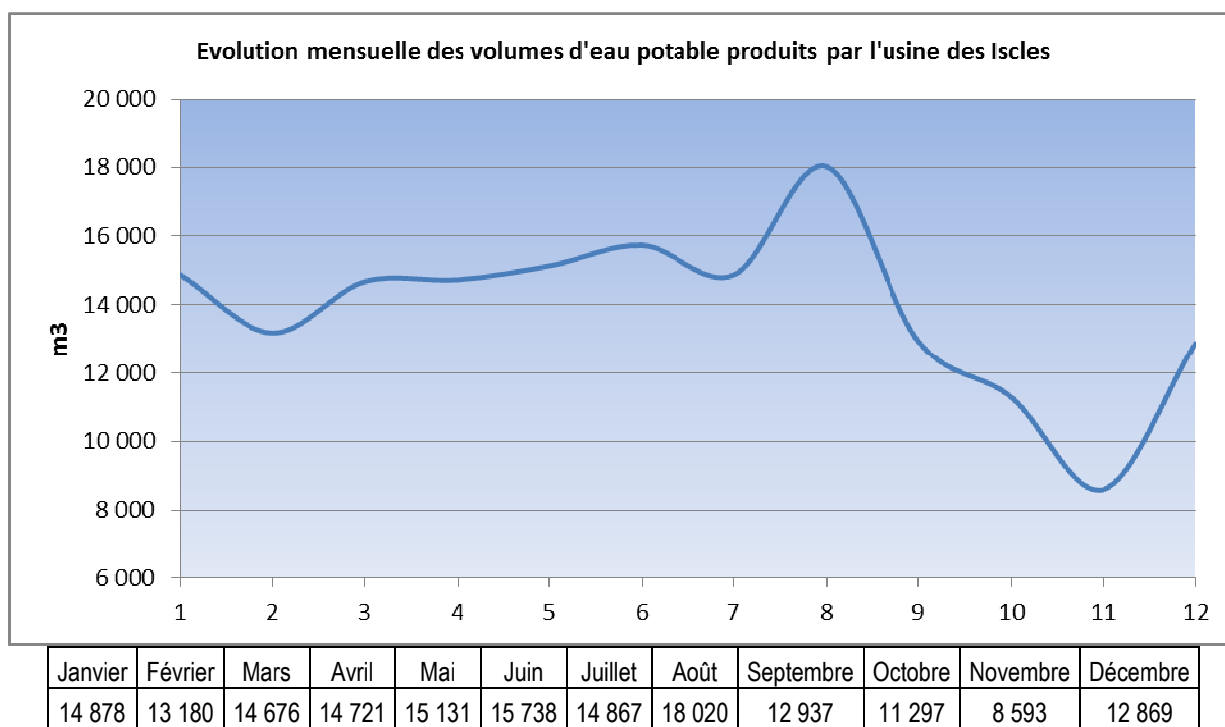
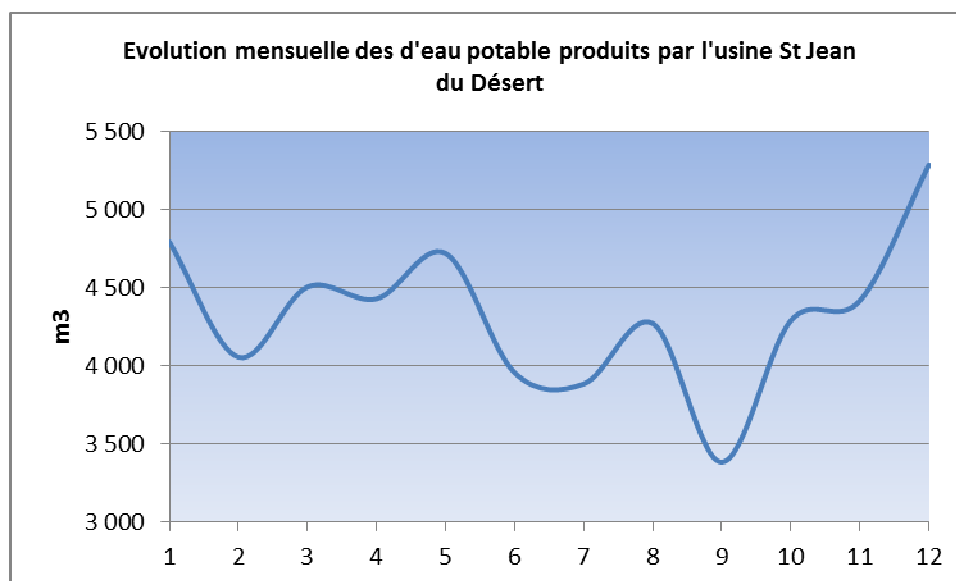
	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume produit (m3)	219 469	258 980	234 035	224 244	225 192	0,4%
UP - Robines (simple désinf.)	6 274	6 308	6 360	6 343	6 278	-1,6%
UP - Saint Jean du Desert (simple désinf.)	31 361	31 633	31 792	49 496	52 006	5,0%
U.P. ISCLES (simple désinf.)	181 834	221 039	195 883	168 405	166 908	-0,9%

Le tableau ci-dessous représente les volumes produits mensuellement pour chaque installation au cours de l'année 2013.

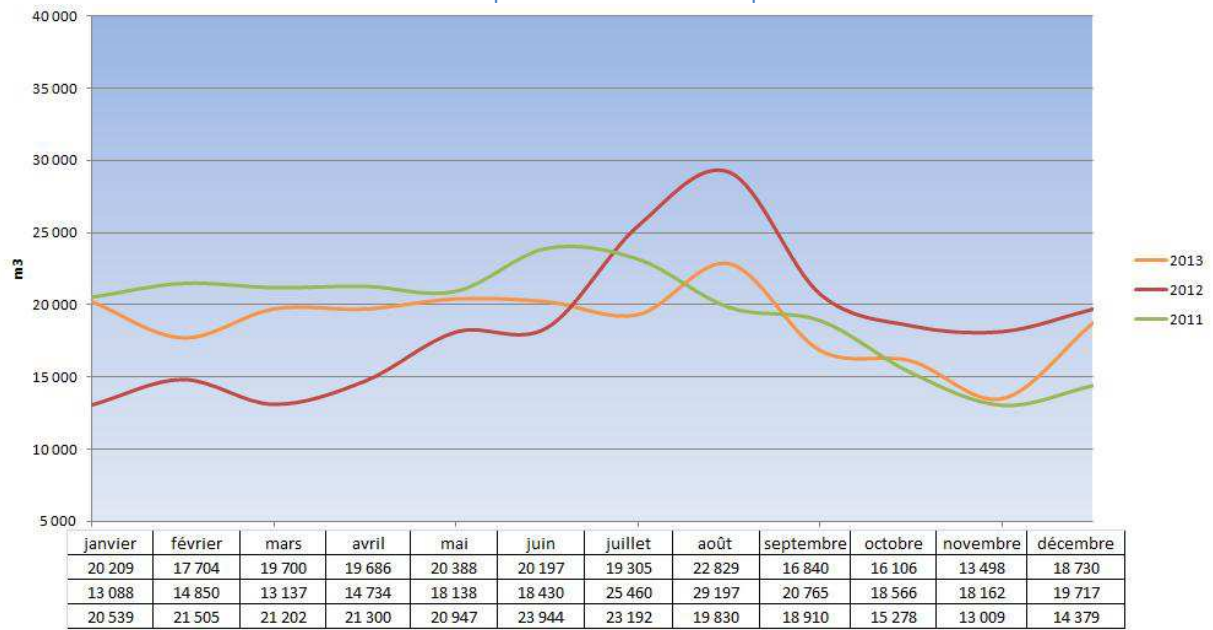
	UP - Robines	UP - Saint Jean du Désert	UP - ISCLES	Total
janvier	536	4 795	14 878	20 209
février	467	4 057	13 180	17 704
mars	518	4 506	14 676	19 700
avril	536	4 430	14 721	19 686
mai	536	4 721	15 131	20 388
juin	501	3 957	15 739	20 197
juillet	553	3 885	14 867	19 305
août	536	4 273	18 020	22 829
septembre	518	3 385	12 937	16 840
octobre	518	4 291	11 297	16 106
novembre	486	4 418	8 593	13 498
décembre	573	5 288	12 869	18 730
Total	6 278	52 006	166 908	225 192

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





Saint André les Alpes – Volume mensuel produit

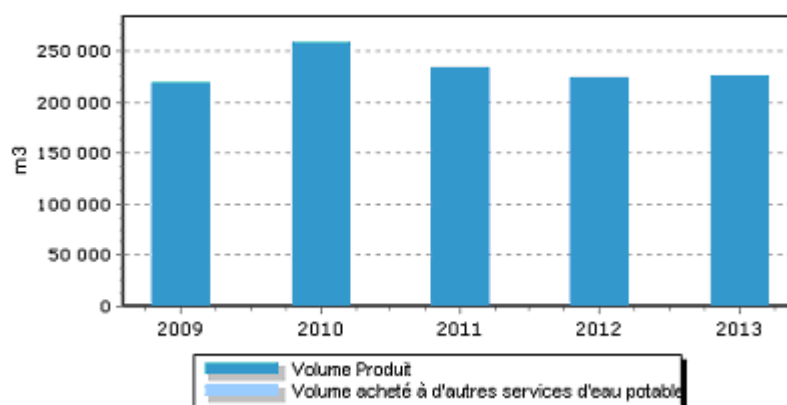


Total 2013	225 192
Total 2012	224 244
Total 2011	234 035

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume prélevé	219 469	258 980	234 035	224 244	225 192	0,4%
Besoin des usines	0	0	0	0	0	0,0%
Volume produit (m3)	219 469	258 980	234 035	224 244	225 192	0,4%
Volume mis en distribution (m3)	219 469	258 980	234 035	224 244	225 192	0,4%

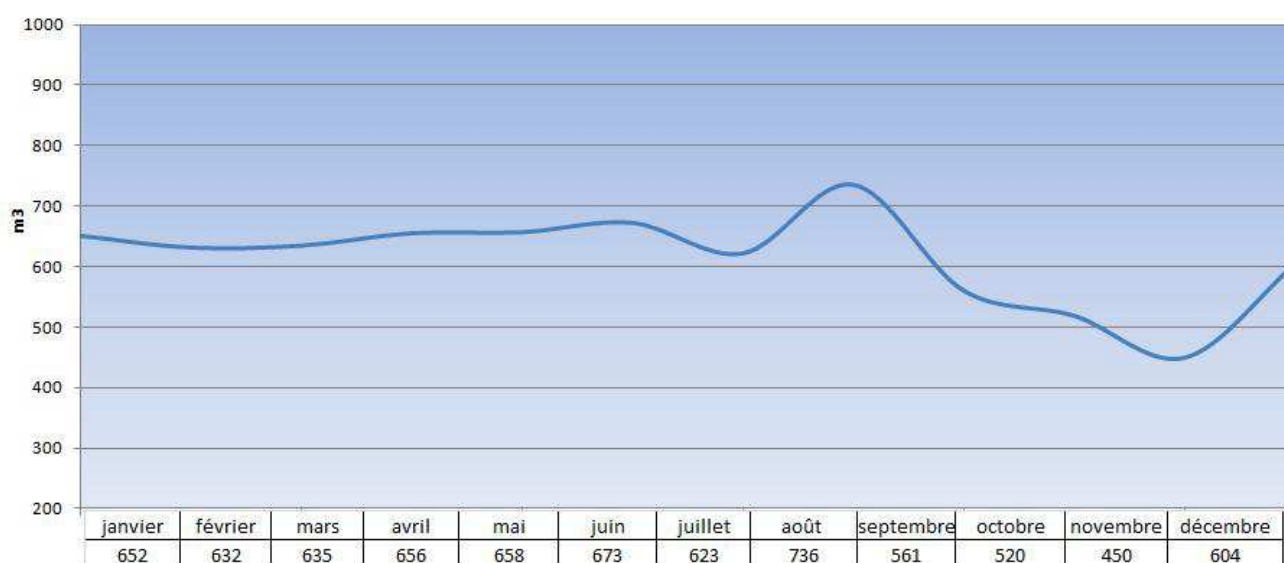
Evolution des volumes produit et acheté à d'autres services d'eau potable



→ Bilan mensuel

Le volume introduit et mis en distribution moyen par mois :

Saint André les Alpes – Moyenne journalière du volume mensuel distribué en 2013



Moyenne Journalière 2013

617

Saint André les Alpes – Volume mensuel distribué en 2013



Total 2013	225 192
------------	---------

Le rendement de réseau

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

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

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

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

→ *Rendement de réseau calculé sur la période synchrone*

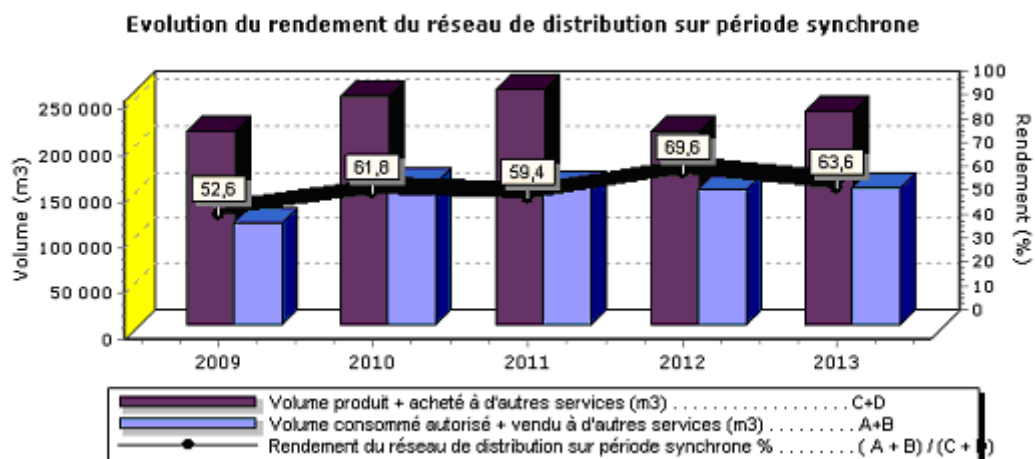
Dans les tableaux précédents, le volume mis en distribution est calculé sur l'année civile : du 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2013.

Afin de rendre homogène le calcul du rendement de réseau, nous recalons 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 » :

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Rendement du réseau de distribution sur période synchrone % (A+B)/(C+D)	52,6 %	61,8 %	59,4 %	69,6 %	63,6 %	-8,6%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	110 666	153 828	151 782	146 552	148 282	1,2%
Volume produit sur période synchrone (m3). C	210 570	248 877	255 467	210 481	233 303	10,8%

Selon les prestations assurées dans le cadre du contrat, certains termes de la formule peuvent être sans objet. Ils ne sont alors pas affichés dans le tableau (A = Volume consommé autorisé 365 jours ; B = Volume vendu à d'autres services sur période synchrone ; C = Volume produit sur période synchrone ; D = Volume acheté à d'autres services sur période synchrone)



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

	2009	2010	2011	2012	2013
Indice linéaire des volumes non comptés calculé sur période synchrone (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	25,81	33,93	34,59	27,00	31,32
Volume mis en distribution synchrone (m3) A	210 570	248 877	255 467	210 481	233 303
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	73 155	68 247	71 315	66 323	65 755
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	14 586	14 586	14 586	14 586	14 655

	2009	2010	2011	2012	2013
Indice linéaire de pertes en réseau calculé sur période synchrone (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	18,77	17,85	19,47	11,97	15,89
Volume mis en distribution synchrone (m3) A	210 570	248 877	255 467	210 481	233 303
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	110 666	153 828	151 782	146 552	148 282
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	14 586	14 586	14 586	14 586	14 655

→ Performance opérationnelle du réseau de distribution

Année	Rdt (%)	ILP (m3/j/km)	ILVNC (m3/j/km)	ILC (m3/j/km)
2013	63,6	15,89	31,32	27,34

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

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

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

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

Obligation réglementaire d'établir et de mettre en œuvre un plan d'action avant le 31/12/2014

Le rendement de Saint André était inférieur au critère du Grenelle II pour l'année 2013. Par conséquent, un plan d'action a été mis en place.

Ce plan d'action est synthétisé ci-dessous :

- Campagne de recherche de fuites sur la canalisation de refoulement de la station de pompage des ISCLÉS vers le réservoir de Saint Jean

2.3. La qualité de l'eau produite et distribuée

2.3.1. LA RESSOURCE

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	2	2	6	6
Physico-chimique	530	530	5	5

Ci-après un extrait de quelques paramètres physicochimiques représentatifs :

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

Détail des non conformités sur la ressource :

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

2.3.2. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à Limite de Qualité des paramètres soumis à Référence de Qualité.¹ :

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	24	24	26	26
Physico-chimique	433	433		
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	47	47	52	52
Physico-chimique	104	104	79	79
Autres paramètres analysés				
Microbiologique				
Physico-chimique	91		26	

Ci-après un extrait de quelques paramètres physicochimiques représentatifs :

Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégué

	Nombre total de résultats d'analyses	Conformes aux limites ou aux références de qualité	Type de seuil
Atrazine	1	1	Limite de Qualité
Carbone Organique Total	4	4	Référence de Qualité
Déséthylterbuthylazine	1	1	Limite de Qualité
Fer total	2	2	Référence de Qualité
Nitrates	3	3	Limite de Qualité
Simazine	1	1	Limite de Qualité
Terbuthylazine	1	1	Limite de Qualité
Turbidité	25	25	Limite et Référence de Qualité

Détail des non conformités par rapports aux limites de qualité :

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

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

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

Les indicateurs de conformité des prélèvements réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité concernent les paramètres microbiologiques [P101.1] et physico-chimiques [P102.1]. Ils sont transmis à la Collectivité par l'ARS². 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	2009	2010	2011	2012	2013
Taux de conformité microbiologique	83,33 %	93,33 %	93,33 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	10	14	14	10	12
Nombre de prélèvements non conformes	2	1	1	0	0
Nombre total de prélèvements	12	15	15	10	12
Paramètres physico-chimique	2009	2010	2011	2012	2013
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	80,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	5	4	5	3	4
Nombre de prélèvements non conformes	0	1	0	0	0
Nombre total de prélèvements	5	5	5	3	4

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

→ Teneur de l'eau en Chlorure de Vinyle Monomère

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

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

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

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

Repérage des canalisations à risques

² Agence Régionale de Santé

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

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

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

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

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

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

La qualité de l'eau, enjeu de santé publique, est une priorité absolue pour VEOLIA Eau.

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

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

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

2.4. Les services aux clients

Une organisation tournée vers les Clients



Votre lieu d'accueil

Centre Nice

Camin René Pietruschi

06109 Nice Cedex 2

Tel : 09 69 329 328



*nouveau numéro d'appel non surtaxé

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

Votre service client en ligne est accessible :

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



Vos urgences 7 jours sur 7, 24h sur 24

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

Un seul numéro : 09 69 329 328

2.4.1. LES CHIFFRES CLÉS DU SERVICE

→ Les abonnés du service

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	698	710	726	729	754	3,4%
domestiques ou assimilés	698	710	726	729	754	3,4%
autres que domestique	0	0	0	0	0	0,0%
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	916	928	942	944	944	0,0%

→ Les principaux indicateurs de la gestion clientèle

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	12	1	0	2	0	-100,0%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	61	53	80	72	77	6,9%
Taux de clients mensualisés	10,2 %	11,4 %	12,3 %	12,0 %	14,2 %	18,3%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	24,1 %	23,7 %	22,0 %	24,1 %	24,4 %	1,2%
Taux de mutation	9,3 %	8,0 %	11,7 %	10,5 %	10,8 %	2,9%

2.4.2. LA SATISFACTION DES CLIENTS

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

Ce baromètre porte à la fois sur :

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

Les résultats pour notre Région en décembre 2013 sont :

	2013
Satisfaction globale	89,82
La continuité de service	95,13
La qualité de l'eau distribuée	84,43
Le niveau de prix facturé	47,43
La qualité du service client offert aux abonnés	82,86
Le traitement des nouveaux abonnements	78,48
L'information délivrée aux abonnés	80,81

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 **[P151.1]** : 1,33 /1000 abonnés
- 💧 Taux de réclamations écrites **[P155.1]** : 1,33/1000 abonnés

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)	1	1	1	1	1
Nombre total de branchements ouverts	61	53	80	72	77
Nombre de branchements ouverts dans le délai	61	53	80	72	77

→ **Le taux de réclamations écrites**

En 2013, le taux de réclamations écrites pour votre service est de **1,33/1000 abonnés**.

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

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

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

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Taux d'interruptions du service inférieur à (Unité/1000 abonnés)	1,43	12,68	12,40	1,37	1,33



3.

**LA VALORISATION DES
RESSOURCES**

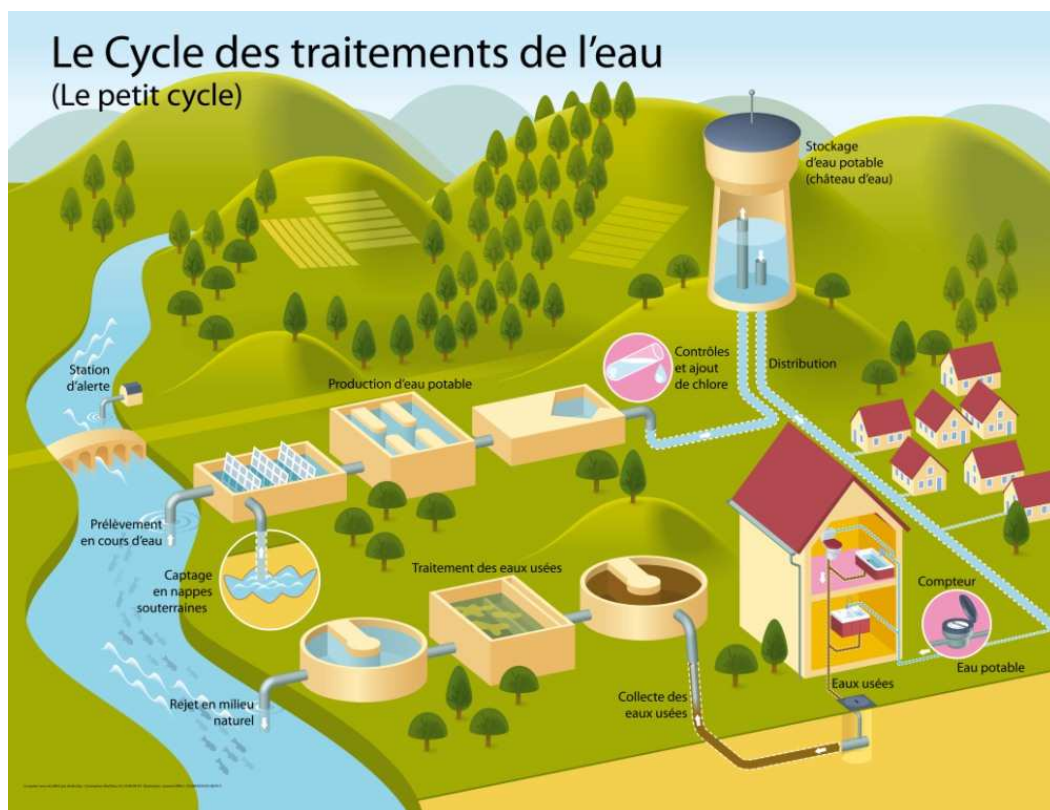
3.1. La protection des ressources en eau

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	20 %	20 %	20 %	20 %	20 %

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2009	2010	2011	2012	2013
UP - Robines	20 %	20 %	20 %	20 %	20 %
UP - Saint Jean du Desert	20 %	20 %	20 %	20 %	20 %
U.P. ISCLES	20 %	20 %	20 %	20 %	20 %



3.2. L'énergie et les réactifs

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

→ Bilan énergétique du patrimoine

	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	174 429	147 437	130 012	137 271	5,6%
Installation de production	174 429	147 437	130 012	137 271	5,6%

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

Installation de production

U.P. ISCLE(S)(Désinfection seule)	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Energie facturée consommée (kWh)	174 429	147 437	130 012	137 271	5,6%
Volume produit refoulé (m3)	221 039	195 883	168 405	225 192	33,7%

→ La consommation de réactifs

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

Chlore gazeux en bouteille	60 kg
Eau de javel liquide	80 L

3.3. La valorisation des déchets liés au service

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

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

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



4.

**LA RESPONSABILITE
SOCIALE ET
ENVIRONNEMENTALE**

4.1. Le prix du service public de l'eau

4.1.1. LA GOUVERNANCE DU SERVICE : RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES ACTEURS

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

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

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

4.1.2. LA FACTURE 120 m³

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

SAINT ANDRE LES ALPES	m ³	Prix au 01/01/2014	Montant au 01/01/2013	Montant au 01/01/2014	N/N-1
Production et distribution de l'eau			179,67	180,36*	0,38%
Part délégataire			122,79	125,21	1,97%
Abonnement			31,64	32,27	1,99%
Consommation	120	0,7745	91,15	92,94	1,96%
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	0,1559	20,44	18,71	-8,46%
Collecte et dépollution des eaux usées			125,66	128,10	1,94%
Part délégataire			112,12	114,56	2,18%
Consommation	120	0,9547	112,12	114,56	2,18%
Part collectivité(s)			13,54	13,54	0,00%
Consommation	120	0,1128	13,54	13,54	0,00%
Organismes publics et TVA			73,38	77,97	6,26%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2800	33,60	33,60*	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			21,78	26,37	21,07%
TOTAL € TTC			378,71	386,43	2,04%

* : le prix de l'eau renseigné dans les indicateurs de performance (page 3) se décline comme suit :

- Prix Toutes Taxes Comprises : 213,96 € + TVA à 5,5% (11,77 €) = 225,73 €
- Prix au m³ : 225,73/120 = **1,88 €**

Rémunération du service

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

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

L'abonnement et le prix du m³ comprennent:

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

Rémunération du délégataire

La rémunération du délégataire est destinée à couvrir:

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

4.2. L'accès aux services essentiels

Assurer l'accès de tous au service public 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 [P109.0], en 2013*

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Volume vendu selon le décret (m3)	105 379	110 363	109 302	103 262	100 228

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.

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

4.3. Les engagements sociaux et environnementaux

4.3.1. 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.

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

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

LA FORMATION ET LA SECURITE DES PERSONNES

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

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

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

Hygiène, Sécurité, Conditions de travail

En 2013, VEOLIA EAU réaffirme l'engagement pris à l'occasion de la signature le 22 juin 2008 de la déclaration de Séoul relative à la prévention, la sécurité et la santé au travail, rédigée par le Bureau International du Travail.

VEOLIA EAU met également l'accent sur l'accord sur la prévention des risques professionnels, la santé et la sécurité au travail. Concrètement, il s'agit de favoriser les démarches collectives par une organisation en réseau animée par un département Prévention, Santé et Sécurité au Travail, de mieux identifier sur le terrain les risques pour renforcer leur prévention, et d'inclure systématiquement un volet santé / sécurité dans la formation, les entretiens professionnels et les suivis d'activité.

VEOLIA EAU met ainsi en œuvre dans le cadre de la politique Prévention, Santé et Sécurité 2013-2015 des moyens importants pour :

- Evaluer les risques,
- Former le personnel,
- Définir des plans d'action,
- Garantir le respect des réglementations nationales,
- Mettre à disposition des moyens adaptés,

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

Notre action sécurité en 2013, sur l'ensemble du Centre Alpes Maritimes

Audits et minutes sécurité

En 2013, plus de 620 audits et 629 minutes Sécurité ont été réalisés.

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.

Le guichet unique

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

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

Plusieurs études menées depuis 2007 par Veolia Environnement Recherche et Innovation (VERI) ont permis de mieux connaître les niveaux d'exposition aux bio aérosols sur les stations d'épuration. En parallèle, des travaux ont été menés par l'INRS avec le concours de la CARSAT et de la CRAMIF. L'ensemble de ces travaux ainsi que la revue de la littérature scientifique sur le sujet, ont permis de définir les mesures de prévention qui ont été présentées aux membres du CHSCT ainsi qu'aux personnels concernés.

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

La Formation Sécurité « Pass Travaux »

Une population de 120 salariés du Centre Alpes Maritimes a reçu la formation Pass Travaux/Réseaux, qui garantit des travaux sur chaussée en sécurité, en particulier pour la mise en œuvre d'une signalisation adaptée.

Par ailleurs le thème Risques réseaux gaz et électriques enterrés et particulièrement développé.

Le partenariat local Grdf

L'ensemble des personnels ont reçu une sensibilisation complémentaire sur les risques suite aux dommages sur ouvrages enterrés Gaz et/ou électrique.

Cette formation a été assurée sur une demi-journée par les Services de GrDF du Centre d'exploitation de Cannes la Bocca qui bénéficie d'un atelier de simulation de fuites de gaz sur branchements basse et moyenne pression.

L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DU SERVICE

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

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

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

4.3.2. L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DU SERVICE

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

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

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

Veolia Eau Méditerranée – Sud Est a établi une politique développement durable pour 2012-2014, dont l'ambition est d'être une référence en matière de développement durable. C'est dans ce cadre qu'elle s'engage au travers de la stratégie ~~SVR~~ du groupe pour associer des solutions de performance (Service) et d'optimisation des ressources (Valorisation) visant à limiter l'empreinte environnementale de ses activités.

Service : renforcer notre qualité de service par des solutions d'excellence

Maitriser les risques sanitaires sur l'eau distribuée

- Respecter nos procédures et consignes métiers
- Renforcer la surveillance réglementaire de par un contrôle de la qualité de l'eau sur l'ensemble des périmètres délégués par nos laboratoires de Nice, de Sophia et du Col de Villefranche.

Réduire les prélèvements d'eau sur le milieu

- Améliorer les rendements de réseau d'eau potable pour atteindre les objectifs du Grenelle et proposer les plans d'actions associés en partenariat avec les collectivités.
- Quantifier les volumes prélevés

Un suivi régulier de la consommation d'eau est réalisé. Différentes actions menées pour réduire sa consommation (arrosage raisonné etc...).

Respecter le milieu naturel dans notre pilotage des installations

- Piloter au mieux les installations qui peuvent impacter fortement le milieu naturel

Un souci quotidien des équipes en place pour exploiter au mieux les installations en faisant preuve d'innovation comme par exemple l'utilisation de l'oxygène liquide pour rendre conforme aux exigences réglementaires les usines de dépollution sous-dimensionnées.

Développer une culture sûreté des installations pour réduire les impacts sur l'environnement

- En traçant l'activité pour mieux la planifier et l'optimiser
- En contrôlant régulièrement nos activités au travers d'audits et de systèmes de surveillance.

La création d'une cellule d'ordonnancement « PivO » sur le Centre pour l'ensemble des activités ainsi que l'utilisation d'outils de gestion et de maintenance assistée par ordinateur (GMAO) permettent de fiabiliser les installations et ses équipements.

Améliorer en continu la qualité du service rendu à nos clients

- Au travers de nos chartes service clients.
- En développant de nouveaux contrats conformément à leurs attentes.

Disposer d'une veille réglementaire notamment en matière d'environnement

- En disposant d'outils de diagnostic réglementaire mis à jour régulièrement et contrôlés lors d'audits environnementaux

Valorisation : innover pour valoriser les ressources naturelles

Favoriser les énergies renouvelables

- Développer l'installation de micro-turbines sur eau potable et des pompes à chaleur sur eaux usées

Gérer écologiquement les espaces verts

- Appliquer et déployer les guides d'entretien écologiques des espaces verts issus de réflexions et d'échanges avec les organismes et associations locaux compétents.
- Adoption de la charte « zéro phyto » sur les parcs des installations et une gestion écologique des espaces verts des installations.

Développer le recyclage et la valorisation des flux rejetés

- Réutilisation d'eaux usées traitées comme eau industrielle

Une partie des eaux usées traitées par les stations de dépollution sont, après un passage sur filtre à maillage fin, réutilisées en eau industrielle par la station. Cette eau industrielle permet le lavage de centrifugeuse et de grille d'épaississement, ainsi que la dilution du lait de chaux ou encore l'alimentation de brise mousse. Ainsi, près de 100 000 m³ d'eau potable ont pu être économisés sur le centre en 2012.

- Valorisation des boues d'épuration

Une quantité importante de boues est produite chaque année par les stations de dépollution. Dans un objectif de préservation de l'environnement, une attention particulière est apportée à l'élimination de ces déchets. Ainsi une grande majorité des boues est valorisée en compostage ou épandage.

- Trier les déchets en vue de préserver l'environnement

Toujours dans un objectif de préservation de l'environnement, Veolia s'efforce de trier et recycler au maximum ses déchets administratifs et d'exploitation. De nombreuses pistes de valorisation sont explorées régulièrement en vue d'augmenter le nombre de type de déchets valorisés.

Responsabilité : affirmer notre responsabilité environnementale

Réduire les nuisances de nos activités et notamment sur nos sites certifiés Iso 14001

- Réduction des émissions des GES :

Nous réalisons des diagnostics des émissions de gaz à effet de serre de nos activités d'exploitation à l'aide d'un outil spécialement adapté à nos métiers de l'eau et reconnu.

Une fois ce diagnostic réalisé des pistes d'amélioration sont proposées visant à toucher en priorité les sources les plus émissives.

La plupart des actions citées dans ce paragraphe vont contribuer à réduire les émissions.

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 :

Des mesures concrètes sont mises en place sur certains sites que nous gérons

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

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 réalisation des profils de vulnérabilités des sites de baignade

☞ La mise en place de dispositifs de mesure et d'analyse selon des méthodes rapides en 1 heure ou de 5 à 8 heures permettant d'avoir en un temps très court les informations utiles à la collectivité pour une gestion active de la qualité de ses eaux de baignades

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

4.3.3. LES RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

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

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

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

RESPONSABILITE SOCIETALE VEOLIA EAU ALPES MARITIMES

Reconnaissance de l'engagement sociétal du Centre Alpes Maritimes

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



En 2013, au cours d'un audit mené par l'Afaq-Afnor sur le Centre, le Label Diversité a été renouvelé, reconnaissant de manière concrète notre engagement efficace en faveur de la prévention des discriminations.

Ce label délivré par AFNOR certification après avis d'une commission nationale atteste que Veolia Eau applique bien constamment et efficacement l'ensemble des items du cahier des charges du label.

Ces items s'articulent autour de 6 grands axes :

- Connaître ses risques en matière de discriminations
- Mobiliser ses collaborateurs, les sensibiliser, les former et communiquer
- Maîtriser ses processus de gestion des ressources humaines
- S'intéresser à l'ancrage territorial
- S'engager vis-à-vis de ses fournisseurs, ses clients, ses usagers
- S'assurer de l'efficacité de ses actions

Favoriser l'insertion des personnes en difficulté

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

- ***Les personnes en situation d'handicap***

Veolia Eau s'est engagée, depuis plusieurs années, dans le cadre de la « Mission Handicap de Veolia Eau », dans différentes démarches à caractère social. Comme favoriser l'emploi des handicapés, qui est une préoccupation importante pour Veolia Eau mobilisée 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 (contrats de mise à disposition) ou de sous-traitance directe.

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

- Entretiens 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 :

Depuis 4 ans, la récolte d'olives sur les terrains des installations que nous gérons au travers de chantiers d'insertion et la production d'huile d'olives destinée à des commerces sociaux locaux (association Arbre) . Ces chantiers école permettent d'apprendre à des jeunes désocialisés le métier de l'olivier ;



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

Depuis 2 ans, la mise en place d'un potager solidaire sur une parcelle de 1000 m² mise à disposition par Veolia Eau pour la production de légumes et fruits frais destinés aux commerces sociaux et associations de lutte contre l'exclusion (association ARBRE, DIALOGUES). Ces cultures développées par une vingtaine de jeunes en insertion dans le cadre d'un chantier-école, s'inscrivent dans une démarche de culture raisonnée biologique. Elles visent également à promouvoir la consommation de fruits et légumes auprès de personnes en précarité, souvent sujettes à un déséquilibre alimentaire. En 2013, le jardin a produit 350 kilos de fruits et légumes destinés à 60 familles bénéficiaires.



Une partie de la parcelle en cours de mise en place

- Réalisation de panneaux d'information en mosaïque aux travers d'ateliers d'art-thérapie (association Mosaïcité) ;
- L'association Mosaïcités créée en 2004 à Nice promeut la réhabilitation des lieux de vie dans les quartiers, en permettant une réinsertion sociale et/ou professionnelle aux personnes en difficulté ou en situation d'exclusion, tout en développant les courants de solidarité, de vie sociale et de civisme afin de permettre le développement culturel, artistique et social des habitants.

Mosaïcités accompagne des personnes engagées dans un parcours d'insertion professionnelle à travers son chantier d'insertion. Ses 8 salariés, femmes et hommes de 18 à 50 ans engagés dans un projet professionnel, réalisent des décors en mosaïque sur mesure pour des clients publics ou privés. Il ne s'agit pas de transformer ces personnes en mosaïstes, mais de se servir de la mosaïque véritable art-thérapie comme un support de redynamisation sociale.



La Fondation Veolia Environnement

Depuis sa création en 2004, la Fondation d'entreprise Veolia Environnement a soutenu plus de 800 projets de développement durable, avec un budget de sept millions d'euros. Chaque projet est parrainé par un collaborateur du Groupe.



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

L'action de la Fondation comporte deux composantes complémentaires :

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



Sensibiliser le public et les nouvelles générations

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

Visite des ouvrages et usines du centre

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

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

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

Favoriser le développement des apprentis et des collaborateurs de Veolia

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

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

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

Nous accueillons bon nombre de jeunes en alternance et en stage au sein de nos équipes (46 en 2013 sur le Centre Alpes Maritimes).

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



5.

LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE

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

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

→ *Le CARE*

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

Veolia Eau - Compagnie Générale Des Eaux

Eau

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2013

(en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité : C4430

Saint André les Alpes : Service de l'eau potable

LIBELLE	2012	2013	Ecart en %
PRODUITS	129 883	140 164	7,92 %
Exploitation du service	71 126	74 831	
Collectivités et autres organismes publics	49 786	53 124	
Travaux attribués à titre exclusif	208	2 603	
Produits accessoires	8 763	9 506	
CHARGES	155 653	170 621	9,62 %
Personnel	60 513	61 888	
Energie électrique	3 758	11 220	
Produits de traitement	191	193	
Analyses	1 116	2 404	
Sous-traitance, matières et fournitures	9 678	9 314	
Impôts locaux et taxes	2 820	3 012	
Autres dépenses d'exploitation	1 917	1 576	
Télécommunication, poste et télégestion			
Engins et véhicules	3 227	5 063	
Informatique	2 490	2 691	
Assurances	76	424	
Locaux	2 434	2 622	
Autres	2 578	3 577	
Contribution des services centraux et recherche	4 422	4 494	
Collectivités et autres organismes publics	49 786	53 124	
Charges relatives aux renouvellements	5 233	5 547	
Pour garantie de continuité du service			
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	3 102	2 862	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	2 312	610	
RESULTAT AVANT IMPOT	-25 770	-30 457	-18,19 %
RESULTAT	-25 770	-30 457	-18,19 %

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

Données en €

→ 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 2013

Collectivité : C4430

Saint André les Alpes : Service de l'eau potable

LIBELLE	2012	2013	Ecart en %
Recettes liées à la facturation du service	69 523	71 886	3,37 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	70 121	69 415	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	-597	2 451	
Ventes d'eau à d'autres services publics	1 603	3 085	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	2 096	2 587	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	-493	477	
Exploitation du service	71 126	74 931	5,35 %
Produits : part de la collectivité contractante	24 418	25 110	2,84 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	24 542	24 894	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	-124	217	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	11 228	10 583	-5,75 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	11 720	10 220	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	-492	362	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	14 141	17 431	23,27 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	13 645	16 406	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	496	1 025	
Taxe sur les consommations d'eau (ex FNDAE)	-0		NS
Collectivités et autres organismes publics	49 786	53 124	6,70 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	208	2 603	NS
Produits accessoires	8 763	9 506	8,48 %

(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.

Données en €

5.2. Le patrimoine du service

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

Aucune variation du patrimoine immobilier n'est intervenue en 2013.

→ *Inventaire des biens*

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

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

→ *Situation des biens*

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

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

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

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



6.

ANNEXES

6.1. Descriptif technique du réseau et des installations

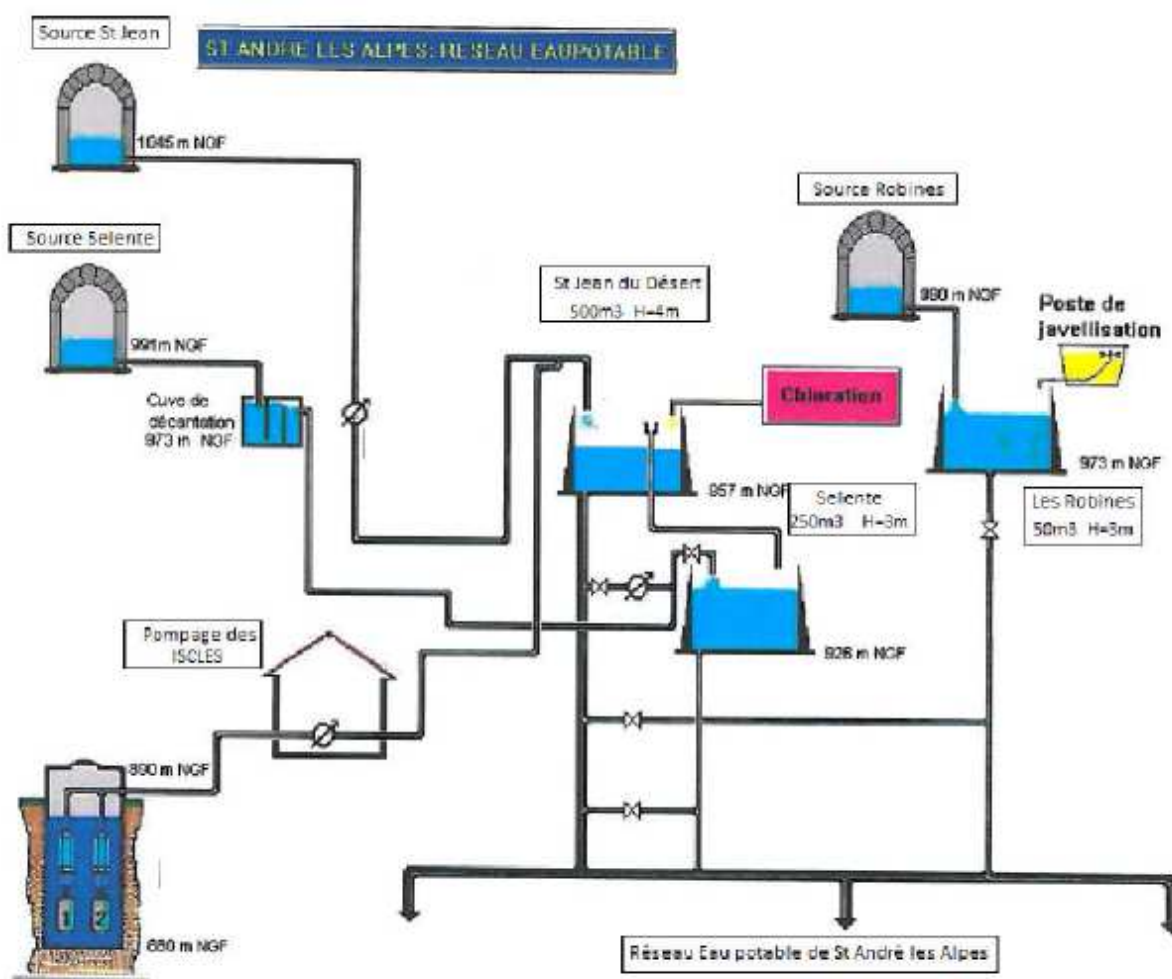
Le captage

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

Le traitement, le refoulement et le stockage

L'eau du forage des ISCLES est refoulé dans le réservoir de Saint Jean du Désert d'une capacité de 500m³. L'eau de la source de Saint Jean gravitairement envoyé dans le réservoir de Saint Jean du Désert. L'eau des sources des Robines s'écoule gravitairement dans le réservoir isolé des Robines d'une capacité de 50m³.

Synoptique des installations :



6.2. Le contrôle de l'eau

→ Composition de l'eau du robinet

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Calcium	68,50	68,50	1	mg/l
Chlorures	2,20	3,40	3	250 mg/l
Fluorures	70	70	1	1500 µg/l
Magnésium	2,73	2,73	1	mg/l
Nitrates	0,70	0,90	3	50 mg/l
Pesticides totaux	0	0	1	.5 µg/l
Potassium	0,60	0,60	1	mg/l
Sodium	2,90	2,90	1	200 mg/l
Sulfates	13,60	18,20	3	250 mg/l
Titre Hydrotimétrique	18,27	18,27	1	°F

→ Surveillance des eaux produites et distribuées

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Déléгатaire		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	12	12	13	13	25	25
Physico-chimie	4	4	0	0	4	4

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

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

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

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	73	84	
Physico-chimique	1157	110	

CONTROLE SANITAIRE DES EAUX DESTINEES A LA CONSOMMATION HUMAINE

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

Le réseau de distribution est alimenté par les installations suivantes :

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



Qualité de l'eau distribuée en 2013

BACTERIOLOGIE (n/100 ml)	NITRATES (mg/l)	DURETE (°F)
La qualité bactériologique est évaluée par la recherche de microorganismes indicateurs d'une éventuelle contamination par des bactéries pathogènes. L'eau ne doit contenir aucun germe indicateur.	Eléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets domestiques et industriels. La teneur ne doit pas excéder 50 milligrammes par litre (50 mg/l)	Teneur en calcium et en magnésium dans l'eau, exprimée en degré français (°F). Il n'y a pas de valeur limite réglementaire de dureté.
Nombre de prélèvements : 7 Nombre de non conformité : 0 Pourcentage de conformité : 100 %	Nombre de prélèvements : 2 Nombre de non conformité : 0 Pourcentage de conformité : 100 % Valeur maximale atteinte : 0,9 mg/L Valeur moyenne : 0,8 mg/L	N.M.

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

FLUOR (mg/l)
Oligo-élément présent naturellement dans l'eau. La teneur ne doit pas excéder 1,5 milligramme par litre (1,5 mg/l).
Nombre de prélèvements : 1 Nombre de non conformité : 0 Pourcentage de conformité : 100 % Valeur maximale atteinte : 0,07 mg/L Valeur moyenne : 0,07 mg/L

Conclusion sanitaire :

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

Edité le 18 février 2014

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

N.M. = Aucune analyse réalisée sur ce paramètre cette année.

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

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

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

CONTRÔLE SANITAIRE DES EAUX DESTINÉES À LA CONSOMMATION HUMAINE

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

Le réseau de distribution est alimenté par les installations suivantes :

Captage : LES ROBINES Procédure de protection non engagée
Station de production : CHLORATION DES ROBINES



Qualité de l'eau distribuée en 2013

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

PESTICIDES (µg/l)
Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désherber. Les teneurs ne doivent pas excéder 0,1 microgrammes par litre (0,1 µg/l).
N.M.

FLUOR (mg/l)
Oligo-élément présent naturellement dans l'eau. La teneur ne doit pas excéder 1,5 milligramme par litre (1,5 mg/l).
N.M.

Conclusion sanitaire :

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

Édité le 18 février 2014

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

N.M. = Aucune analyse réalisée sur ce paramètre cette année.



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



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



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

6.3. 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 2013 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** au sein de la Région **Sud-Est** de Veolia Eau (groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux) comprend différents niveaux opérationnels qui apportent quotidiennement leur contribution au bon fonctionnement des services publics de distribution d'eau potable et d'assainissement qui leur sont confiés.

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

En outre, pour faire face aux nouveaux défis auxquels se trouvent confrontés ses métiers, et notamment pour accroître la qualité des services rendus à ses clients, la Société **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, du service, de l'unité opérationnelle), et d'autre part les charges de niveau national (contribution des services centraux).

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

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

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

FAITS MARQUANTS

Dans le contexte très évolutif dans lequel s'inscrit son activité et qui est marqué tant par des attentes renforcées des clients (traçabilité de l'eau, maîtrise des coûts...) que par une complexité croissante en termes de savoir-faire et de technologies, Veolia Eau a décidé de mettre en œuvre une nouvelle organisation plus adaptée aux nouveaux enjeux du secteur.

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

Cette approche autour de structures de spécialité, qui porte indifféremment sur les contrats de Délégation de Service Public (DSP) et Hors Délégation de Service Public (HDSP) a conduit à homogénéiser le suivi de ces contrats. En conséquence, les contrats HDSP se voient désormais attribuer une quote part des frais répartis leur revenant selon le critère de la valeur ajoutée dans le cadre de cette nouvelle organisation alors qu'ils supportaient précédemment une quote part « frais généraux » selon la même approche que celle exposée au 3.1.1. pour les chantiers HDSP.

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

1 - Produits

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

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

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

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

2 - Charges

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

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

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

2.1 - Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

2.1.1 - Dépenses courantes d'exploitation

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

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

Par ailleurs, il est précisé que d'éventuels reliquats de Taxe Professionnelle dus à l'issue d'un redressement (fonction des délais de reprise dont dispose l'administration même si cet impôt a été remplacé par la CET en 2010) sont portés dans les CARE de l'année de la comptabilisation de leur notification.

2.1.2 - Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

2.1.2.1 – Charges relatives au renouvellement

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

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.

- Garantie pour continuité du service

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

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

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

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

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

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

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

- Programme contractuel

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

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

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

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

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.

- Fonds contractuel de renouvellement

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

2.1.2.2 – Charges relatives aux investissements

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

- 💧 pour les biens appartenant au délégataire (biens propres et en particulier les compteurs du domaine privé) : sur leur durée de vie économique puisqu'ils restent lui appartenir indépendamment de l'existence du contrat,
- 💧 pour les investissements contractuels (biens de retour) : sur la durée du contrat 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 délégataire lors de la réalisation de ces investissements. Le montant de la provision pouvant être constituée, correspond à l'étalement du coût financier total des investissements prévus.

2.1.3 - Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux retenu en 2012 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contributions sociale et exceptionnelle additionnelles (représentant au total jusqu'à 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 intervenant au profit du contrat : services centraux, directions régionales, centres, services, unités opérationnelles (et regroupements spécifiques de contrats le cas échéant).

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

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

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

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

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 § 3.2 (de même que la quote part « frais généraux » affectée aux chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes).

2.3.2 – Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2013 au titre de l'exercice 2012.

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 2013 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2014.

➔ *Avis des commissaires aux comptes*

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

➔ *La couverture des risques*

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

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

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

ATTESTATION D'ASSURANCE 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 :

C.E.O.
52, rue d'Anjou
75008 PARIS

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

ACTIVITES REALISEES PAR L'ASSURE:

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

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

- pour les chantiers ouverts entre le **01/01/2014 et le 31/12/2014**,
- lorsque l'Assuré intervient en tant que :
 - Contractant Général sous traitant tout ou partie des travaux et assumant tout ou partie de la Maîtrise d'œuvre,
 - Entreprise tous corps d'état et/ou Entreprise Générale sous-traitant tout ou partie des travaux tous corps d'état,
 - Sous - Traitant,
 - Maître d'œuvre, Bureau d'Etudes Techniques, Assistant à maîtrise d'ouvrage.
- **pour des interventions sur des chantiers situés en France Métropolitaine et dans les Départements d'Outre Mer DONT LE COUT TOTAL PREVISIONNEL DES TRAVAUX DE CONSTRUCTION TOUT CORPS D'ETAT (y compris les honoraires) déclaré par le maître d'ouvrage n'excède pas 15.000.000 EUR T.T.C.**
- pour des travaux de construction répondant à une norme homologuée (NF DTU ou NF EN) ou à des règles professionnelles acceptées par C2P.
- pour des procédés ou produits faisant l'objet au jour de la passation du marché :
 - d'un agrément Technique Européen (ATE) ou d'une Evaluation Technique Européenne (ETE) bénéficiant d'un Document Technique d'Application (DTA), ou d'un Avis Technique (ATec), valides et non mis en observation par la C2P
 - d'une Appréciation Technique d'Expérimentation (ATEX) avec avis favorable
 - d'un Pass'Innovation « vert » en cours de validité
- **LES GARANTIES SONT ACQUISES POUR LES OUVRAGES REALISES SUIVANT DES PROCEDES OU AVEC DES PRODUITS OU MATERIAUX DE TECHNIQUE COURANTE.**
- **LES GARANTIES DU PRESENT CONTRAT NE S'EXERCENT PAS POUR LES ACTIVITES PRATIQUEES EN TANT QUE CONSTRUCTEUR DE MAISONS INDIVIDUELLES**

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

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

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

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

CETTE ATTESTATION EST DELIVREE :

- pour les réclamations notifiées à l'Assureur et qui se rapportent à des faits ou événements survenus pendant la période de validité du contrat
- pour les seuls ouvrages suivants (hors équipement et process) réceptionnés après le 01 janvier 2014
- Unités de traitement des eaux,
- Châteaux d'eau,
- Stations de pompage,
- Réservoirs et bassins de rétention,
- Les canalisations neuves situées géographiquement dans l'enceinte des unités de traitement d'eau et de celle des stations de pompage ainsi que les canalisations neuves qui font partie intégrante des réservoirs, des bassins de rétention et des Châteaux d'eau,
- Eoliennes, panneaux photovoltaïques et pylônes de télécommunication : exclusivement les massifs de fondation,
- Canalisations neuves qui relèvent de marchés d'une valeur unitaire inférieure à 1.000.000 EUR,
- Dans le cadre des marchés de fermes photovoltaïques (pose d'équipements au sol), garantie des massifs de fondation et de la structure métallique des Panneaux Photovoltaïques, à l'exclusion des Panneaux photovoltaïques.
-
- pour les ouvrages dont le coût total des travaux de construction tous corps d'état HT est inférieur à 15.000.000 EUR.

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

Nature des garanties

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

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

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

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

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

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

La présente attestation valable pour la période du 1^{er} janvier 2014 au 31 décembre 2014 ne peut engager l'Assureur en dehors des limites précisées par les clauses et conditions du contrat auquel elles se réfèrent.

Fait à Paris, le 18 décembre 2013

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE
Société Anonyme de droit français régie par le Code des Assurances
au Capital de 190 059 080 € - 354 354 RCS Paris
Siège Social : 4, rue Jules Lefebvre
75005 PARIS Cedex 09
Tél. : +33 1 56 92 80 00 - Fax : +33 1 56 92 80 01
Site Internet : www.axa-corporatesolutions.com

ATTESTATION D'ASSURANCE ENTREPRISE DE CONSTRUCTION

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

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

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

ACTIVITES REALISEES PAR L'ASSURE:

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

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

- pour les chantiers ouverts entre le **01/01/2014 et le 31/12/2014**,
- lorsque l'Assuré intervient en tant que :
 - Contractant Général sous traitant tout ou partie des travaux et assumant tout ou partie de la Maîtrise d'œuvre,
 - Entreprise tous corps d'état et/ou Entreprise Générale sous-traitant tout ou partie des travaux tous corps d'état,
 - Sous - Traitant,
 - Maître d'œuvre, Bureau d'Etudes Techniques, Assistant à maîtrise d'ouvrage.
- pour des interventions sur des chantiers situés en France Métropolitaine et dans les Départements d'Outre Mer DONT LE COUT TOTAL PREVISIONNEL DES TRAVAUX DE CONSTRUCTION TOUT CORPS D'ETAT (y compris les honoraires) déclaré par le maître d'ouvrage n'excède pas 15.000.000 EUR T.T.C.
- pour des travaux de construction répondant à une norme homologuée (NF DTU ou NF EN) ou à des règles professionnelles acceptées par C2P.
- pour des procédés ou produits faisant l'objet au jour de la passation du marché :
 - d'un agrément Technique Européen (ATE) ou d'une Evaluation Technique Européenne (ETE) bénéficiant d'un Document Technique d'Application (DTA), ou d'un Avis Technique (ATec), valides et non mis en observation par la C2P
 - d'une Appréciation Technique d'Expérimentation (ATEX) avec avis favorable
 - d'un Pass'Innovation « vert » en cours de validité
- **LES GARANTIES SONT ACQUISES POUR LES OUVRAGES REALISES SUIVANT DES PROCEDES OU AVEC DES PRODUITS OU MATERIAUX DE TECHNIQUE COURANTE.**
- **LES GARANTIES DU PRESENT CONTRAT NE S'EXERCENT PAS POUR LES ACTIVITES PRATIQUEES EN TANT QUE CONSTRUCTEUR DE MAISONS INDIVIDUELLES**

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

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

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

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

CETTE ATTESTATION EST DELIVREE :

- pour les réclamations notifiées à l'Assureur et qui se rapportent à des faits ou événements survenus pendant la période de validité du contrat
- pour les seuls ouvrages suivants (hors équipement et process) réceptionnés après le 01 janvier 2014
- Unités de traitement des eaux,
- Châteaux d'eau,
- Stations de pompage,
- Réservoirs et bassins de rétention,
- Les canalisations neuves situées géographiquement dans l'enceinte des unités de traitement d'eau et de celle des stations de pompage ainsi que les canalisations neuves qui font partie intégrante des réservoirs, des bassins de rétention et des Châteaux d'eau,
- Eoliennes, panneaux photovoltaïques et pylônes de télécommunication : exclusivement les massifs de fondation,
- Canalisations neuves qui relèvent de marchés d'une valeur unitaire inférieure à 1.000.000 EUR,
- Dans le cadre des marchés de fermes photovoltaïques (pose d'équipements au sol), garantie des massifs de fondation et de la structure métallique des Panneaux Photovoltaïques, à l'exclusion des Panneaux photovoltaïques.
-
- pour les ouvrages dont le coût total des travaux de construction tous corps d'état HT est inférieur à 15.000.000 EUR.

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

Nature des garanties

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

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

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

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

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

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

La présente attestation valable pour la période du 1^{er} janvier 2014 au 31 décembre 2014 ne peut engager l'Assureur en dehors des limites précisées par les clauses et conditions du contrat auquel elles se réfèrent.

Fait à Paris, le 18 décembre 2013

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE

Société Anonyme de droit français régie par le Code des Assurances
au Capital de 100 000 000 euros - 390 227 354 RCS Paris
Siège Social : 4, rue Jules Lefebvre
75005 PARIS Cedex 09
Tél. : +33 1 56 92 80 00 - Fax : +33 1 56 92 80 01
Site Internet : www.axa-corporatesolutions.com



ATTESTATION D'ASSURANCE

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

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

attestons que la société :

VEOLIA EAU
52, rue d'Anjou
75384 Paris Cedex 08

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

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

C.E.O.
52, rue d'Anjou
75008 PARIS

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 – Événements naturels – Catastrophes naturelles en France – Actes de terrorisme en France

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

La présente attestation est valable du **1er janvier 2014** jusqu'au **31 décembre 2014**, sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

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

Fait à Paris La Défense, le 06/01/2014

MARSH S.A.S.
Au capital de 5 827 546 euros
Tour Ariane – La Défense 9
92088 Paris La Défense Cedex
N° de courtage 922174443
ORIAS n° 07 001 037



ATTESTATION D'ASSURANCE

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

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

attestons que la société :

VEOLIA EAU
52, rue d'Anjou
75384 Paris Cedex 08

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

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

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

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 – Événements naturels – Catastrophes naturelles en France – Actes de terrorisme en France

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

La présente attestation est valable du **1er janvier 2014** jusqu'au **31 décembre 2014**, sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

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

Fait à Paris La Défense, le 06/01/2014

MARSH S.A.S.
Au capital de 5 102 546 euros
Tour Ariane – La Défense 9
92088 Paris La Défense Cedex
SIREN 512 174 415
ORIAS n° 07 001 037

**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 75428 Paris Cedex 9, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 399 227 354, atteste que la société :

CEO
52 Rue d'Anjou F-75008 PARIS France

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

MONTANTS DES GARANTIES :

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

Responsabilité Civile Atteintes à l'Environnement

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

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 2013 au 30 juin 2014 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° 2013/XFR0048188FI/89843, pour valoir ce que de droit, le 17/06/2013.
Pour AXA Corporate Solutions Assurance.

La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation :
869E45C8DA9BD4C9A862B2731B3CAF9642E2D75753EEB853E99B0CEBD8A25BC2B77D712E8EF644D6229126EEEA04F769B7ED87B1C5007E3E510D0A5812
1648AE402F5F82D063CE5A72AE11426FC142C97142B2DC20FC5153F4DFF5EF468C5241C2BBA4B92E02634F48AD8B195D0F0C1C07B0923510339EE0DD32
D37517C4F1F3B5A867EFD59EC5D83F258477442566359D2B7883E4C41FE2DE8DEE0FED7C32F89DBCECA76CE5EA901906CFF868345B84AA88F6726B1FC
77F00379970810D47269BABA9067843049882AEDAD4884E4703FC8BF38DD51A1B7D637A29B88CA2088768B20FB47E27E494E695FEBA9645EDB1FDF41B0
DD6521CEFCDC14CA2F9BE38D Nom de l'autorité de certification : 9895302164499923187233878237892644710 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 - 75428 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 75428 Paris Cedex 9, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 399 227 354, atteste que la société :

CEO - 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 10 000 000 par sinistre.

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

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

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

La présente attestation est délivrée pour la période du 1er juillet 2013 au 30 juin 2014 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° 2013/XFR0048230LI/89972 le 17/08/2013 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 :

4D2812F1B7C2F0764F51247C78E1DFDD5B0886E5D7F7D7B7F50B59EBB1C048B92E86AED645CC09EEB66E447923F66D7E5C1B9F7FC35047AE68CB5F318BB
892AC451503C128D834F2F02436D4D6EA4900E9D44AEC052F7561058823CAD564283C131613481207AE09CE9D914B4474B1C2808F6263137DC06F3930F
556B12802B69B01ACF2D7BA229B181111C3FB529AC45C52F908D0C46EF55AD57D8F8BF5E8DA38D6C4B70632D4C24F88498E66B6BA49FC82A45BAD8DD
51E8C3C4D37DA72D6E36388FE48BE1B1B28A7F1E2899C8D01AEEF505E0F18110F25895422477B30F5CA8A4E4F2E76E5CD A831248384B14A52AD8BE32F
7967F74CA013D019EB0E48A7 Nom de l'autorité de certification : 9895302164499923187233678237892644710 Numéro de série certificat : /C=US/O=VeriSign,
Inc./OU=VeriSign Trust Network/OU=Terms of use at https://www.verisign.com/tpa (c)10/CN=VeriSign Class 3 Secure Server CA - G3

AXA Corporate Solutions Assurance - 4, Rue Jules Lefebvre - 75428 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 og

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

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

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

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

MONTANTS DES GARANTIES :

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

Responsabilité Civile Atteintes à l'Environnement

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

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 2013 au 30 juin 2014 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° 2013/XFR0048188FI/89845, pour valoir ce que de droit, le 17/06/2013.
Pour AXA Corporate Solutions Assurance.



La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation :

26A5AB1361955414B35C2EF2412D3B5AE45461E9D5FB756D0DE5116E2398155F2D41BC8E814D888FFBEAB444EA580F348FFD98DC8CC0D401E4DCFE9AC7C7BEC0CA07D0F5157CDEB6C3812ADF8518849956967B0B294AD4FD88071E1EA8D8B056F8877D8087OC77E12D5C33B6D7F95824A8C5D24EBB51D38CF99A5D897DB85C9400D32E847833D9E050122DF518913837EB01BC430D3DE8B4DF13F2284EED9A41837332B9929C4D31DE83493A5720E95687228AD9C3FC04F8398A1E27A40E0F7598DD117A4AE0974E3A84B6FBDB9F05C20D13C400C70B8E7FF3CDD3970845BF8DD0D36FF2CE81B4E7C9DADB4CD8A2DDAB85875ADC786BBA3FF4D24F5826C989 Nom de l'autorité de certification : 98953D2164499923187233678237892644710 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 og

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 10 000 000 par sinistre.

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

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

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

La présente attestation est délivrée pour la période du 1er juillet 2013 au 30 juin 2014 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° 2013/XFR0048230LI/89979 le 17/06/2013 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 :
2772138C5F2A43B3CA3558851B1A7F748F89FDD58647ECCDDC38DCC9E03E24DF7EBE11AC0C49A43BF549C45A5231089C983CF3FE208B8A93F7F311A47CE7
82BA3A6CD258431E9EB20DF801D5F9B29C382EC25780C2C7032A542DF50D4974C59EE72E605EB7E0609DAAE81DE5FB0847D8FF337522D27A2F7DA845C0
E475CB05A208D50D6926128CB0F9271636C2872F0562E32D2C593AA568CA32E3334EC59A5804CD16CE1B86D8349151FA87313F8474FD9485EC3F6EFF70
88FD0E289580E8E11CED88F776EA841760D70503CC03F6F3F621DBC6854C2233704EB744FE071FC7A9AF5177BF1A9932828D76BC33070D6F88FF85712
CC2D0408751A6BFFBE2CA564 Nom de l'autorité de certification : 9895302164499923187233678237892644710 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 ogj

6.4. Les nouveaux textes réglementaires

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

6.4.1. GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

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

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

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

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

→ *Fuite après compteur : nouvelles modalités de facturation*⁶

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

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

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

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

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

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

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

→ Travaux à proximité des réseaux : nouvelles contraintes⁷

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

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

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

→ Gestion clientèle

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

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

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

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

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

⁸ Arrêté du 3 septembre 2012.

⁹ Norme n°48 éditée par la CNIL.

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

→ Normes techniques

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

Membranes de filtration¹². A compter du 1^{er} juillet 2012, la personne responsable de la production d'eau destinée à la consommation humaine doit n'utiliser que des modules de filtration membranaire disposant d'une attestation de conformité sanitaire (ACS) au moment de sa mise sur le marché, n'utiliser les modules de filtration membranaire que dans certaines conditions d'utilisation (déclarées et évaluées par le laboratoire habilité responsable de la délivrance de l'attestation de conformité sanitaire) et assurer la traçabilité des opérations de maintenance des modules de filtration membranaire mis en œuvre.

→ Risques professionnels¹³

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

→ Polices de l'environnement : harmonisation & simplification¹⁴

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

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

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

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

¹² Arrêté du 22 juin 2012.

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

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

6.4.2. EAU POTABLE & ENVIRONNEMENT

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

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

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

→ *Protection de la ressource*

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

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

Le stockage souterrain de CO₂ est exclu des interdictions, mais l'opération doit être réalisée dans le respect de certaines conditions¹⁷. Le taux maximal de la redevance pour modernisation des réseaux de collecte est relevé de 0,15 à 0,30 euro par mètre cube. Les plafonds de la redevance prélèvement sont également augmentés pour tous les usages¹⁸.

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

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

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

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

¹⁶ Arrêté du 2 juillet 2012.

¹⁷ Arrêté du 23 juillet 2012.

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

¹⁹ Arrêté du 6 août 2012.

²⁰ Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012.

→ Protection des milieux

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

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

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

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

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

→ Réforme des enquêtes publiques²⁵

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

→ Evaluation des incidences environnementales

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

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

²² Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012.

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

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

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

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

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

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

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

→ *Gestion des risques « inondations »*

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

²⁷ Décret n° 2012-616 du 2 mai 2012.

²⁸ Décret n°2012-995 du 23 août 2012.

²⁹ Arrêté du 27 avril 2012.

6.5. Glossaire

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

Abonnement :

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

Abonné domestique ou assimilé :

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

Capacité de production :

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

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification OHSAS 18001 :

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

Client (abonné) :

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

Consommation individuelle unitaire :

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

Consommation globale unitaire :

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

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

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

Développement durable :

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

Eau souterraine influencée :

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

Habitants desservis [D 101.0] :

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

HACCP :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

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

Taux de clients mensualisés :

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

Taux de clients prélevés :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

6.6. Autres annexes

Intitulé	Description	Nombre de pages
Volume sans comptage	Détail des volumes sans comptage	1
Volume du besoin du service	Détail des volumes du besoin du service	1
Fuites	Inventaire des fuites	1
Vannes	Inventaire des vannes par type et diamètre	1
Canalisations	Inventaire des canalisations par diamètre et année	1
Equipements incendies	Inventaire des équipements incendies par type	1
Equipements publics	Inventaire des équipements publics par type	1
Equipements spéciaux	Inventaire des équipements spéciaux par type et diamètre	1
Canalisations	Inventaire des canalisations par diamètre et matériau	1

Fiche ASTEE d'estimation des volumes consommateurs autorisés sans comptage

	Volume utilisé par	Méthode d'estimation		Ordres de grandeur	Valeurs sur le contrat
VOLUME CONSOMMATEURS SANS COMPTAGE	Manœuvres incendie	Evaluer avec le SDIS : Nombre d'ouvertures X Durée X 60 m3/heure SDIS : Service Départemental Défense Incendie Secours			240 m³
	Espace vert sans compteur	Deux méthodes possibles en collaboration avec Services des Espaces verts :		182 m³/an/unité	-
		Nombre d'ouvertures des bouches d'arrosage X Durée X débit à estimer	Equipement de 10% des bouches avec des compteurs et extrapolation		
	Fontaines sans compteur	Deux méthodes possibles :		Estimation 1 m³/j/borne fontaines	31 025 m³
		Nombre de fontaines par type X consommation à estimer pour chaque type	Equipement de 10% des fontaines avec des compteurs et extrapolation		
	Lavage de la voirie	Avec Engins : Nb de camions x Nb rotations de camion/jour x Nb de jours de travail	Par bouche de lavage : Nombre d'ouvertures X Durée X débit à estimer	2 à 9 m³ /Rotation/ Camion 1 bouche de lavage chez pompiers fonctionnant régulièrement 1,5 m³/j	1 820 m³
Chasse d'eau sur le réseau d'assainissement	Nombre de réservoirs de chasse X Nombre d'actions X volume d'un réservoir		2 à 5 m³ par jour et par unité	238 m³	
	Autres Volumes sans comptage	-		-	5 000 m³
				TOTAL	38 323 m³

Fiche ASTEE d'estimation des volumes besoins du service

	Volume utilisé par	Méthode d'estimation		Ordres de grandeur	Valeurs sur le contrat
VOLUME DE SERVICE DU RESEAU	Nettoyage des réservoirs	Le volume correspond au volume perdu en vidange plus l'eau de lavage et de rinçage avant remise en service.		30 % du volume total des réservoirs	(30% de 550 m³) 165 m³
		Calcul précis de l'exploitant	Par défaut : Niveau bas + 10% du volume total utile du réservoir		
	Essai PI/BI	le nombre de PI X 0,1 heure X 60 m³/heure		7 à 10 m³/an/unité	21*10m³ 210 m³
	Désinfection après travaux renouvellement et neuf	- 8 volumes de canalisation (soit 1 volume de vidange, 3 pour le rinçage avant désinfection, 1 pour la désinfection et 3 pour le rinçage après désinfection) - pour les branchements : nombre de branchements X 0,20 m³			-
	Purge et lavage des conduites	Calcul précis de l'exploitant	Par défaut : - Nb de purges X Durée X 2,5 m³/h - Purges hors gel : 0,3 m³/heure X Nb de jours ouverture X Nb d'antennes équipées - Lavage eau-air-eau : 5 volumes de canalisation	Estimation fonction expérience et historique	-
	Surpresseurs et pissettes	Nombres de pompes X Débit à estimer ou nombre de pissettes X débit à estimer		90m³ /an/pompe Mesure exploitant : 35 m³/an/pompe	90 m³
	Analyseurs de chlore ou tout analyseur en ligne	Nombre d'analyseurs X Débit à estimer		65 à 80 l/h, soit 570 à 700 m³/an/Analyseur	613 m³
	Autres consommations pour raison de service	Normalement marginal, sauf cas particulier à justifier. Exemple : mise en décharge pour problèmes de qualité			42 574 m³
				Total	43 652 m³

Fuites sur canalisations réparées en 2013

Sur l'exercice 2013, 1 fuite a été réparée.

Commune	Date	Rue	Diamètre	Matériau
Saint André les Alpes	12/07/2013	VOIE COMMUNALE N 5	200	A

Vannes de la commune de Saint André les Alpes

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

¼ t. : Robinet ¼ de tours

R.V. : Robinet Vanne

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

Année	Ind	30	40	50	60	75	80	90	100	110	125	150	200	250	Total général
Ind	310	41	354	31	1773	814	1633	375	3958	2476		1521	1745	636	15669
1988									357						357
1989									76						76
1996										340					340
2002						410	21								430
2003					250					168					419
2006					304					81	140				525
2009				15											15
Total général	310	41	354	46	2328	1224	1654	375	4390	3065	140	1521	1745	636	17831

Equipements incendies de la commune de Saint André les Alpes

Commune	B.I.	P.I.	Total général
ST_ANDRE_LES_ALPES	1	20	21
Total général	1	20	21

B.I : Bouche d'incendie

P.I : Poteau d'incendie

Equipements publics de la commune de Saint André les Alpes

Equipement	32	80	Total général
B.F.	4	1	5
Total général	4	1	5

B.F : Borne fontaine

Equipements spéciaux de la commune de Saint André les Alpes

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

V.A. : Vanne Automatique

Ve manuelle : Ventouse manuelle

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

Diamètre	Acier	Fonte	Indéterminé	Polyéthylène	PVC	Total général
Ind			310			310
30			41			41
40	24	267	38	26		354
50				46		46
60	1356	286	38	304	344	2328
75				410	814	1224
80		333			1321	1654
90		375				375
100	628	1864			1898	4390
110				952	2114	3065
125				140		140
150	20	1501				1521
200	1376	369				1745
250		636				636
Total général	3404	5631	427	1878	6491	17831



Qui sommes-nous ?

89 094 collaborateurs;

101 millions de personnes alimentées en eau potable dans le monde

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

Chiffres 2012

Document à usage externe

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

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

