



RAPPORT ANNUEL 2018 DU DELEGATAIRE

Gap : Service de l'Eau Potable

REPERES DE LECTURE

Le document intègre différents pictogrammes qui vous sont présentés ci-dessous.

Repère visuel	Objectif
	Identifier rapidement nos engagements clés
	Mettre en évidence certaines de nos innovations et nos points différenciants
	Identifier nos démarches en termes de responsabilité environnementale, sociale, et sociétale

L'édito



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2018

Monsieur le Maire,

J'ai le plaisir de vous adresser le Rapport Annuel du Délégué qui vous permet d'accéder aux informations relatives à la gestion de votre service de l'eau et de l'assainissement de l'année 2018. A travers ses différentes composantes, techniques, économiques et environnementales, vous pourrez ainsi analyser la performance de votre service.

Tout au long de l'année, c'est l'engagement et l'expertise des femmes et des hommes de Veolia Eau France qui garantissent, à vos côtés, la qualité des services essentiels que sont l'eau et l'assainissement pour vos concitoyens. C'est pour honorer ce travail conjoint que nous avons mis à l'honneur nos collaborateurs dans une campagne, "Potable!", diffusée en 2018 auprès du grand public. C'est également pour concrétiser notre volonté de placer les consommateurs du territoire au cœur de notre action, dans le cadre d'une relation attentionnée et personnalisée, que nous avons conçu les 5 promesses aux consommateurs qui doivent guider notre quotidien. Le service de l'eau que nous rendons ensemble a une grande valeur, qui mérite d'être soulignée.

Je vous remercie de la confiance que vous accordez, au quotidien, à nos équipes. Notre Directeur de Territoire est garant du service délivré et des engagements de qualité de Veolia. Il est, avec nos collaborateurs présents sur le terrain, à votre disposition.

Par ailleurs, à l'heure où les conséquences du changement climatique se font de plus en plus sensibles, il faut souligner combien les moyens consacrés à l'entretien et à la modernisation des infrastructures de votre service permettent de renforcer la résilience du cycle de l'eau de votre territoire. C'est pour appréhender au mieux cet enjeu que Veolia a participé activement à la première séquence des Assises de l'Eau qui s'est achevée le 29 août 2018. Une série de mesures a été annoncée par les pouvoirs publics pour diminuer par deux la durée du cycle de renouvellement des infrastructures des services d'eau et d'assainissement.

Si vous le souhaitez, nos équipes seront à vos côtés pour mettre en oeuvre, selon les caractéristiques du patrimoine de votre service, les projets qui pourraient en découler, dans un esprit de co-construction et d'innovation propre à notre nouvelle approche de « contrat de service public ».

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Maire, l'expression de mes salutations les plus respectueuses.

Frédéric Van Heems

Directeur Général Veolia Eau France

Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE	7
1.1. Un dispositif à votre service	8
1.2. Présentation du contrat	13
1.3. Les chiffres clés	14
1.4. L'essentiel de l'année 2018.....	15
1.5. Les indicateurs réglementaires 2018	19
1.6. Autres chiffres clés de l'année 2018	20
1.7. Le prix du service public de l'eau	22
2. LES CLIENTS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	23
2.1. Les consommateurs abonnés du service	24
2.2. La satisfaction des clients.....	26
2.3. Données économiques.....	27
3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....	31
3.1. L'inventaire des installations.....	32
3.2. L'inventaire des réseaux	33
3.3. Gestion du patrimoine	37
4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	43
4.1. La qualité de l'eau	44
4.2. La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau	47
4.3. L'exploitation et la maintenance du patrimoine.....	54
4.4. L'efficacité environnementale	57
5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	59
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	60
5.2. Situation des biens	62
5.3. Les investissements et le renouvellement.....	63
5.4. Les engagements à incidence financière	64
6. ANNEXES	67
6.1. La facture 120 m ³	68
6.2. Le synoptique du réseau	69
6.3. La qualité de l'eau	71
6.4. Le bilan énergétique du patrimoine.....	87
6.5. Les engagements spécifiques au service.....	89
6.6. Annexes financières	98
6.7. Reconnaissance et certification de service	108
6.8. Actualité réglementaire 2018	111
6.9. Glossaire.....	117
6.10. Autres annexes.....	123

1. L'essentiel de l'année



1.1. Un dispositif à votre service

VOTRE LIEU D'ACCUEIL

15 Avenue des métiers
BP 164
05005 GAP CEDEX

Du lundi au vendredi sauf le mercredi
De 8h30 à 12h00
Et sur rendez-vous de 13h30 à 15h30

Accueil téléphonique : Centre Service Client : 0.969.329.328

TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS COTES

LA REGION MEDITERRANEE

Depuis le 1er janvier 2018, la **Région MEDITERRANNE** est découpée en **8 TERRITOIRES**

Cette nouvelle organisation permet une grande réactivité au plus près du terrain, en maintenant la proximité des relations avec les partenaires institutionnels et les administrations qui interviennent dans le domaine de l'eau et de l'assainissement, et conserve une mutualisation des connaissances entre les Territoires et la Région.



LE TERRITOIRE DES ALPES DU SUD :

Le Territoire des Alpes du Sud, une équipe de **40 salariés** formés pour vous accompagner dans vos problématiques de gestion de l'eau et de l'assainissement.



En charge des contrats eau et assainissement sur plusieurs communes et regroupements de communes des Départements des Hautes Alpes et des Alpes de Haute Provence, le Territoire des Alpes du Sud dispose des compétences et des matériels nécessaires pour mener à bien sa mission de délégataire de service public.

Les sites sont implantés au plus près des installations dont nous assurons la gestion. Notre maillage territorial permet à chaque Collectivité couverte d'être située à moins de 30 km d'une implantation locale de Veolia Eau.

L'accueil physique des consommateurs, l'exploitation des usines, la maintenance des réseaux sont en effet assurés au quotidien par des équipes locales. La bonne

connaissance qu'elles ont de leur environnement, forgée par des années de pratique du terrain, est un gage de fiabilité, d'efficacité et de rapidité d'intervention.

Pour apporter des réponses adaptées aux problématiques locales de ses clients, le Territoire des Alpes du Sud s'appuie sur un professionnalisme toujours accru de ses équipes.

Le Territoire des Alpes du Sud, soutenu par les équipes R&D de Veolia Eau, est mobilisé pour préparer le territoire de demain. Une part croissante de l'activité est dédiée à l'innovation et à la mise en œuvre de processus nouveaux apportant des solutions adaptées.

Afin de renforcer notre ancrage local, cette année Le territoire alpes du Sud a créé sa marque locale, empreinte des valeurs conjointes de ce territoire d'exception et de nos métiers.



Cette initiative est le fruit d'un travail collectif mené par les équipes qui œuvrent au quotidien sur le territoire.

Basée sur deux consonances fortes, la construction de ce nouveau logo rassemble la lettre "O", qui traduit phonétiquement l'élément naturel "eau" - très présent localement - et symbole de notre coeur de métier ; la terminaison "alp", qui se réfère directement au territoire.

Quant à la signature, "l'eau des Alpes du Sud", elle éclaire l'objet de la marque et précise son périmètre d'action territoriale.

Le graphisme du logotype s'inspire de l'harmonie entre l'eau et la terre qu'offrent les paysages locaux. La vague qui souligne le nom évoque la branche principale du lac de Serre Ponçon, le A majuscule symbolise la montagne, sa construction en facettes laisse émaner technicité, modernisme et rigueur.

A travers cette marque, nos équipes affirment l'intérêt qu'ils portent aux Alpes du Sud et mettent en avant leur fierté d'offrir un service de qualité irréprochable au plus près des citoyens du territoire

L'Organisation du Territoire



ALEXANDRA BIZ
Directrice de Territoire

15 rue des métiers
BP 164
05000 GAP

06 34 22 72 04
alexandra.biz@veolia.com

SERVICES SUPPORTS



ERIC LAPORTE
Responsable Consommateurs
eric.laporte@veolia.com
06 22 96 84 62



RACHEL COLANGE
Directrice des Opérations
rachel.colange@veolia.com
06 17 09 36 49

MANAGERS DE SERVICES LOCAUX



MARC MARSAN
Gap Durance
06 10 29 15 02



DANIEL BOURGUE
Ubaye
06 16 79 28 52

SERVICES D'EXPLOITATION



JEAN-LUC BOURRELLY
Responsable équipe Embrun
jean-luc.bourrelly@veolia.com



PATRICK REYNAUD
Responsable équipe Gap Rural
patrick.reynaud@veolia.com



NICOLAS GIRARD
Responsable équipe Gap
nicolas.girard2@veolia.com



JULIEN CASTINEL
Responsable équipe Barcelonnette
julien.castinel@veolia.com

L'ensemble du périmètre géographique du Territoire des Alpes du Sud est couvert par

Un service consommateur : qui accueille et accompagne nos clients dans leurs démarches quotidiennes de gestion de la facture d'eau, de création de branchement et le suivi des événements en temps réel sur le réseau.

Un service des opérations : qui accompagne les collectivités et les exploitants pour mener à bien le reporting, les projets techniques, le suivi de la qualité et les actions sécurité.

2 Unités opérationnelles Locales organisées par entités géographiques :

- Une Unité opérationnelle Gap Durance
avec 2 lieux d'embauche et accueil consommateurs
Gap et Embrun
- Une Unité opérationnelle Ubaye
basée à Barcelonnette



Les équipes des Unités opérationnelles assurent l'exploitation, l'entretien et la maintenance :

- Des captages et forages,
- Des usines de traitement d'eau potable,
- Des réservoirs,
- Des surpresseurs,
- Des postes de relèvement,
- Des stations d'épuration,
- De l'instrumentation des réseaux.

Et gèrent également :

- l'exploitation, l'entretien, les réparations et le renouvellement des réseaux,
- la réalisation des travaux de canalisations,
- Le suivi des rendements de réseau,
- les interventions consommateurs de terrain.



Le Territoire des Alpes du Sud gère en tout :

- **34** usines de dépollution
- **64** points de production d'eau potable
- **818** Km de réseaux d'eau potable
- **237** km de canalisations d'assainissement



Les services de l'échelon Territoire gèrent les fonctions support et les services centraux qui assurent des missions permanentes d'assistance, d'expertise et de contrôle.

Actions RSE 2018 sur le territoire

Renforcer la qualité du service de proximité, développer des compétences, participer à des actions RSE sont des exigences permanentes.

Cette année de nombreuses actions ont été menées sur le Territoire :

- Participation au Trail de Gap en cimes (Bar à eau),
- Action de reforestation du Col Bayard,
- Salons des maires du 04 et 05
- Salon des maires ruraux à St Léger les mélèzes
- Forum emploi à Barcelonnette



1.2. Présentation du contrat

Données clés

💧 Déléataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
💧 Périmètre du service	GAP
💧 Numéro du contrat	C5410
💧 Nature du contrat	Affermage
💧 Date de début du contrat	01/07/2013
💧 Date de fin du contrat	31/12/2024
💧 Les engagements vis-à-vis des tiers	

En tant que délégataire du service, VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux assume des engagements d'échanges d'eau avec les collectivités voisines ou les tiers (voir tableau ci-dessous). Les achats et ventes d'eau sont à la charge de la collectivité.

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	ASA du canal de Gap	Achat d'eau ASA canal de Gap
achat	LA ROCHE DES ARNAUDS	Achat d'eau Roche des Arnauds
vente	C.A Gap Tallard Durance	Vente d'eau C.A Gap Tallard Durance
vente	JARJAYES	Vente d'eau à Jarjayes
vente	NEFFES	Vente d'eau Neffes

💧 Liste des avenants

Aucun avenant n'a été réalisé.

1.3. Les chiffres clés

Gap : Service de l'Eau Potable

Chiffres clés



42 592

Nombre d'habitants desservis



23 388

Nombre d'abonnés
(clients)



9

Nombre d'installations de
production



24

Nombre de réservoirs



480

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



72,5

Rendement de réseau synchrone
(%)



135

Consommation moyenne
(l/hab/j)

1.4. L'essentiel de l'année 2018

1.4.1. PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

L'année 2018 fut une année particulièrement humide avec une accumulation de neige importante sur les sources Bayard.

Cela a eu pour effet d'augmenter le volume annuel des sources : 1 718 686 m³.

1.4.2. PROPOSITIONS D'AMELIORATION

Rendement du réseau:

L'amélioration du rendement nécessitera les actions suivantes :

- Mise en place de nouveaux débitmètres de sectorisation
- Travaux de génie civil sur les réservoirs de l'Usine de la Descente (ils ne sont pas étanches).
- Augmentation du plan de financement portant sur le programme de renouvellement des canalisations et des branchements
- Calcul de l'Indice Linéaire de perte (ILP m³/j/km) sur 28 secteurs d'ilotage. La relève des compteurs de la ville de Gap et d'autres compteurs abonnés particuliers devra être en phase avec ces secteurs : 3 secteurs d'ilotage (FARAUDS, TRESCHATEL, CHARANCE) ont été calculés pour l'exercice 2018 (compte rendu ci-dessous). Pour l'année 2019, le secteur d'ilotage du centre ville sera réalisé. Pour les autres secteurs, le calcul de l'ILP est beaucoup trop complexe compte tenu du découpage et de la période de relève des compteurs abonnés.

Travaux déviation canalisation :

- Pour des raisons de sécurité des riverains: risque de casse sur des conduites principales pouvant entraîner de graves dégâts des eaux sur les bâtiments :
 - o Déviation d'une canalisation DN 300mm Quartier Serrebourges (voir plan ci-dessous)
 - o Déviation des canalisations de distribution de l'Usine de la Descente suite à la réalisation d'une construction de maison neuve en 2019 (voir plan ci-dessous)

Réseau :

- Renforcement entre le quartier les Hautes de St Jean et le quartier de Saint Jean afin d'améliorer la défense incendie de la route de St Jean.
- Renforcement du réseau des Emeyères, de Treschatel, de Colombis afin d'améliorer la défense incendie et des besoins journaliers.

Stockage-Reprise :

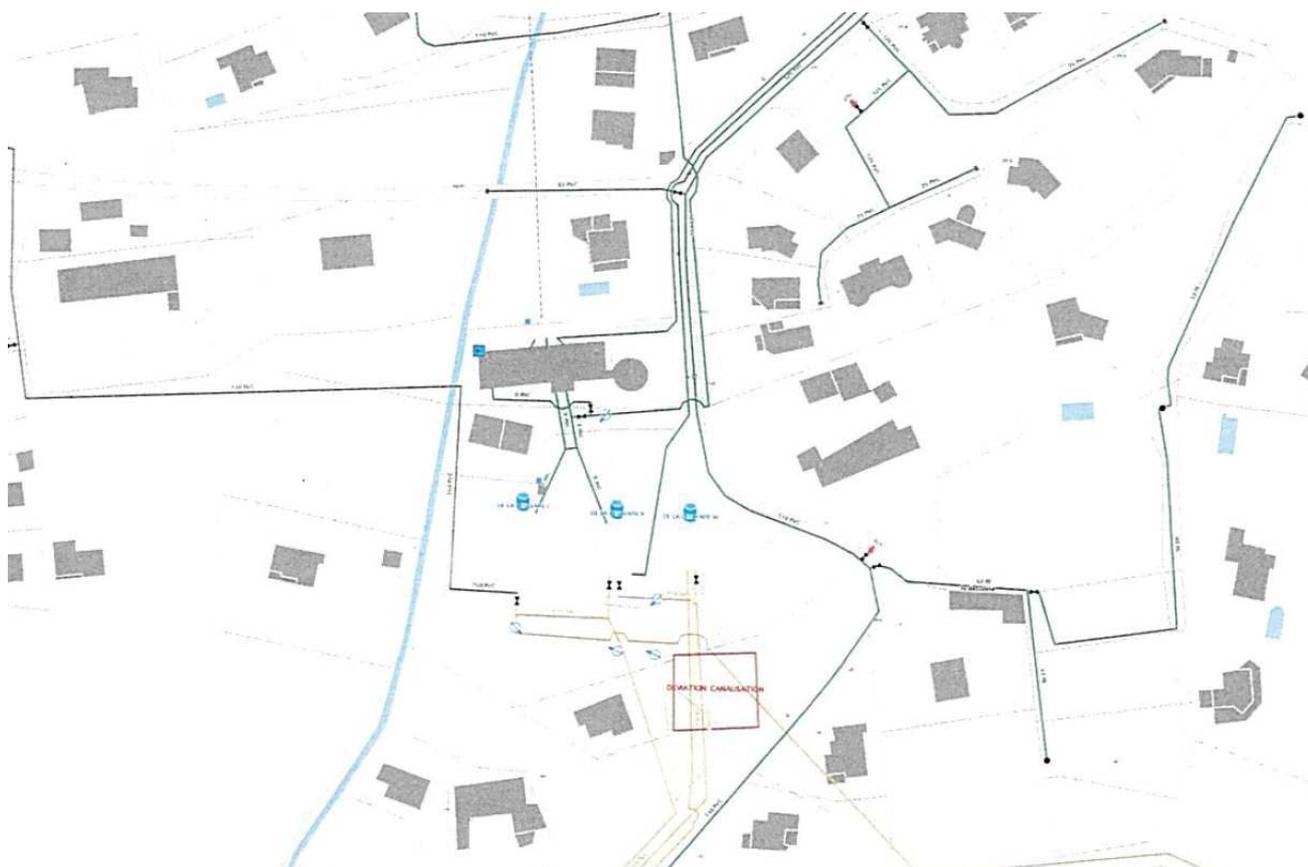
- Etude d'un réservoir sur le quartier des Abadous pour améliorer la distribution (manque de pression) ou un maillage de réseau avec la C.A Gap Tallard Durance

- Etude d'un nouveau réservoir pour assurer la défense incendie pour le projet du village autour Plaine Lachaup.
- Génie civil: Réservoir 5000m³ et 1000m³ à l'usine de la Descente: les dalles supérieures sont fissurées et leur réhabilitation **devient impérative**
- Mise en place d'une clôture au réservoir des Emeyères.
- Génie civil: étanchéité du toit à réaliser sur les chambres à vannes du réservoir des Furons.
- Les réservoirs d'eau potable sont équipés d'échelles en acier pour l'accès à la chambre des vannes et à l'intérieur de la cuve. Ces échelles ne répondent plus aux exigences des normes relatives aux échelles fixes, à savoir la NF E85-016 et la NF EN ISO 14122-4. Une mise en conformité des échelles est à prévoir par la Collectivité.

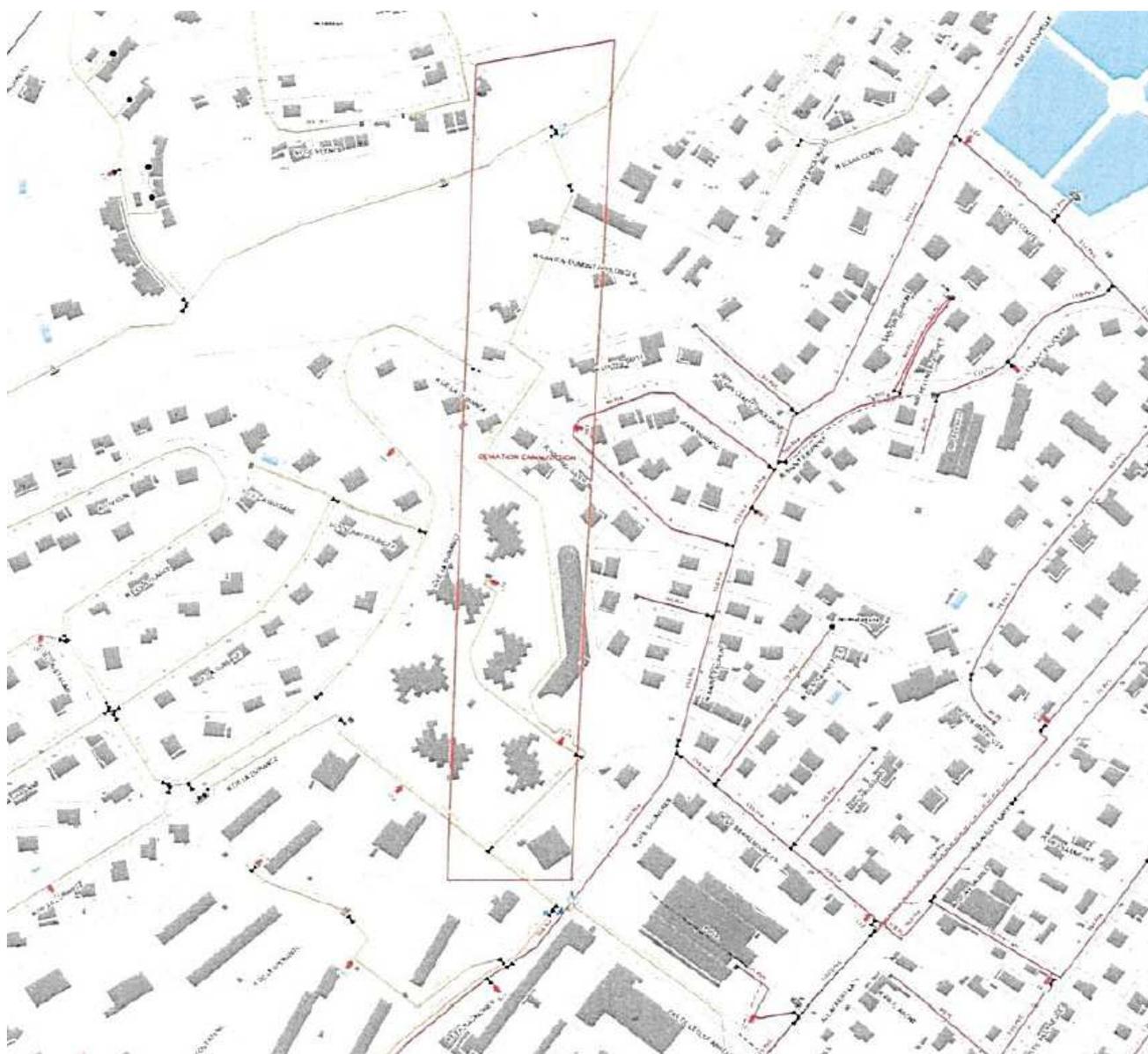
Génie Civil :

- Le réservoir de 1000m³ n'est pas étanche. Le volume de fuite annuel est estimé à 17 316 m³ (voir annexes).
- Prévoir la mise en place d'une clôture sur la chloration de Bayard.

Déviations canalisations de distribution – Usine de la Descente



Déviations canalisations – Quartier de Serrebourges



Compte rendu ILP – Secteurs Ilotage FAURAUDS-TRESCATEL-CHARANCE :

secteur ilotage FARAUDS :

période relève	période relève	Vol Prod	Vol Cons 2018	Rdt	linéaire canalisation (km)	ILP (m3/j/km)	ILC (m3/j/km)	objectif rendement Grenelle 2 %
22/06/2017	18/06/2018	56 727	51 954	91,59%	1,95	6,7	73,0	79,60

secteur ilotage TRESCATEL

période relève	période relève	Vol Prod	Vol Cons 2018	Rdt	linéaire canalisation (km)	ILP (m3/j/km)	ILC (m3/j/km)	objectif rendement Grenelle 2 %
01/06/2017	21/06/2018	76 844	44 915	58,45%	14,92	5,9	8,2	66,65

secteur ilotage CHARANCE

période relève	période relève	Vol Prod	Vol Cons 2018	Rdt	linéaire canalisation (km)	ILP (m3/j/km)	ILC (m3/j/km)	objectif rendement Grenelle 2 %
17/05/2017	18/05/2018	60 766	41 840	68,85%	12,3	4,2	9,3	66,86

1.4.3. EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

1. La réglementation sur les conditions d'exécution des travaux à proximité des réseaux (réforme communément nommée « anti-endommagement » ou « DT-DICT ») a fait l'objet d'une refonte majeure en 2018.

Celle-ci a donné lieu à la publication du décret n°2018-899 du 22 octobre 2018 (JO du 24/10/2018) et de l'arrêté du 26 octobre 2018 (JO du 30/11/2018) qui modifie en profondeur le précédent arrêté du 15 février 2012.

L'objectif premier de cette nouvelle réglementation porte sur l'amélioration de la géolocalisation des réseaux, sensibles et non-sensibles (dont font partie la très grande majorité des réseaux d'eau et d'assainissement). A partir du 1er janvier 2026 en zone urbaine et 1er janvier 2032 en zone rurale, les coûts de localisation et/ou des investigations complémentaires préalables à l'exécution des travaux seront portés à la charge des exploitants des réseaux d'eau et/ou d'assainissement si ceux-ci n'ont pas encore été géolocalisés avec la meilleure classe de précision (« classe A »).

Ces nouveaux textes publiés fin 2018 comportent également d'autres dispositions, applicables dès le 1er janvier 2020, qui redéfinissent les responsabilités entre les parties prenantes que sont les responsables des travaux, les exploitants (réseaux sensibles et non-sensibles) et les exécutants de travaux.

Nos équipes se tiennent à votre disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de ces textes importants pour la sécurité des travaux et évaluer leurs conséquences pour votre service.

2. Le 25 mai 2018 est entré en vigueur le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) qui a pour objet d'harmoniser au niveau européen, les règles en matière de protection des données personnelles. Il s'impose à tout organisme, privé ou public, qui traite des données sur des personnes physiques résidant sur le territoire de l'Union Européenne.

Dans ce contexte, votre délégataire a adressé à tous les abonnés de votre service une note précisant sa politique de confidentialité et les modalités d'exercice de leurs droits. Cette politique de confidentialité a été publiée sur notre site internet www.eau.veolia.fr, elle est également tenue à disposition dans tous nos sites d'accueil. Ces dispositions s'insèrent dans notre démarche de mise en conformité au RGPD, et doivent être complétées par une mise à jour du règlement du service.

Un Délégué à la Protection des Données a été nommé au sein de Veolia Eau France. Sa mission principale est de s'assurer du respect de la protection des données personnelles liées à nos activités, en coordination avec un réseau de référents locaux. Vous pouvez le solliciter à l'adresse suivante : veolia-eau-france.dpo@veolia.com.

1.5. Les indicateurs réglementaires 2018

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2018
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	42 592
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	1,35 €/m ³
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2018
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	93,3 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	105
[P104.3]	Rendement de réseau sur période synchrone	Délégataire	72,5 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés synchrone	Délégataire	8,61 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau synchrone	Délégataire	8,35 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,42 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	60 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	34
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	3 707
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	1,67 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	1,59 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	2,10 u/1000 abonnés

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

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

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

1.6. Autres chiffres clés de l'année 2018

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2018
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	3 486 526 m ³
VP.059	Volume produit	Délégataire	3 486 526 m ³
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	24 777 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	3 406 306 m ³
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	30 556 m ³
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	2 463 176 m ³
VP.201	Nombre de fuites réparées	Délégataire	112
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2018
	Nombre d'installations de production	Délégataire	9
	Capacité totale de production	Délégataire	12 960 m ³ /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	24
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	11 968 m ³
	Longueur de réseau	Délégataire	480 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	319 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	1 306 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	13 725
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	13
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	1
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	81
	Nombre de compteurs	Délégataire	23 406
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	1 324
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2018
	Nombre de communes	Délégataire	1
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	23 388
	- Abonnés domestiques	Délégataire	23 377
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	8
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	3
	Volume vendu	Délégataire	2 510 958 m ³
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	2 318 870 m ³
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	87 091 m ³
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	104 997 m ³
	Consommation moyenne	Délégataire	135 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	81 m ³ /abo/an

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

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

LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS	PRODUCTEUR	VALEUR 2018
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	84 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2018
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2018
Energie relevée consommée	Délégataire	99 395 kWh

1.7. Le prix du service public de l'eau

LA FACTURE 120 M³

En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. Elle représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

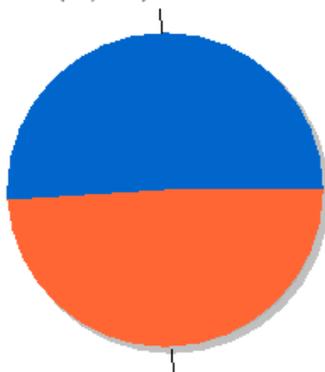
A titre indicatif sur la commune de GAP, l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m³ [D102.0] pour 120 m³, au tarif en vigueur au 1^{er} janvier, est la suivante :

GAP Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2019	Montant Au 01/01/2018	Montant Au 01/01/2019	N/N-1
Part délégataire			67,27	67,84	0,85%
Consommation	120	0,5653	67,27	67,84	0,85%
Part collectivité(s)			48,48	48,48	0,00%
Consommation	120	0,4040	48,48	48,48	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0360	4,32	4,32	0,00%
Organismes publics			34,80	32,40	-6,90%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2700	34,80	32,40	-6,90%
Total HT			154,87	153,04	-1,18%
TVA			8,52	8,42	-1,17%
Total TTC			163,39	161,46	-1,18%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,36	1,35	-0,74%

Le graphique ci-dessous présente la répartition du prix pour 120 m³ pour la commune de GAP :

Facture 120m³ / Répartition du prix du service de l'Eau

Service de l'eau : 72 € (51,06 %)



Organismes publics : 69 € (48,94 %)

Les factures type sont présentées en annexe.

2. Les clients de votre service et leur consommation



2.1. Les consommateurs abonnés du service

→ *Le nombre d'abonnés*

Le nombre de consommateurs abonnés (clients) par catégorie constaté au 31 décembre, au sens de l'arrêté du 2 mai 2007, figure au tableau suivant :

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	22 882	22 946	23 169	23 207	23 388	0,8%
domestiques ou assimilés	22 869	22 930	23 157	23 196	23 377	0,8%
autres que domestiques	10	13	9	8	8	0,0%
autres services d'eau potable	3	3	3	3	3	0,0%

→ *Les principaux indicateurs de la relation consommateurs*

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	5 378	4 250	4 516	4 059	5 354	31,9%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	2 996	2 891	2 840	2 876	2 940	2,2%
Taux de clients mensualisés	29,6 %	31,6 %	33,8 %	36,2 %	38,2 %	5,5%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	29,5 %	30,1 %	28,6 %	29,4 %	28,8 %	-2,0%
Taux de mutation	13,3 %	12,8 %	12,5 %	12,6 %	12,8 %	1,6%

→ *Détail des interventions*

Motif	Action	Nombre
BRANCHEMENT	DEVIS EAU POTABLE	136
BRANCHEMENT	METRE BRANCHEMENT EP	44
BRANCHEMENT	TRAVAUX NEUFS EP	84
BRANCHEMENT	TRAVAUX RENOUVELLEMT EP	1
FACTURATION	CONTROLLER INDEX	446
IMPAYES	ENQUETE / FERMETURE	7
IMPAYES	REOUVRIR ALIMENTATION	0
IMPAYES	DIVERS	0
OUVERTURE ABONNEMENT	OUVRIR BRANCHEMENT	162
OUVERTURE ABONNEMENT	POSER COMPTEUR	228
OUVERTURE ABONNEMENT	RELEVER INDEX	74
QUALITE EAU	ASPECT (COULEUR)	7
QUALITE EAU	GOUT, ODEUR	3
RESEAU EAU POTABLE	FUITE RESEAU	22
RESEAU EAU POTABLE	DIVERS	4
RESILIATION	FERMER BRANCHEMENT	1733
RESILIATION	RELEVE INDEX	109
TECHNIQUE	AUTRES TECHNIQUES	97
TECHNIQUE	FERMER ALIMENTATION	7
TECHNIQUE	OUVRIR ALIMENTATION	1
TECHNIQUE	FUITE COMPTEUR	125
TECHNIQUE	MANQUE D'EAU	81
TECHNIQUE	MODIFICATION INSTALLATION	3
TECHNIQUE	PROBLEME DE PRESSION	27
TECHNIQUE	ROBINET ARRET DEFECTUEUX	111
TECHNIQUE	RENOUVELLEMENT COMPTEUR CURATIF	76
TECHNIQUE	RENOUVELLEMENT COMPTEUR PREVENTIF	1752
TRAVAUX	REPARATION FUIITE	0
TRAVAUX	TRAVAUX NEUFS	0
TRAVAUX	DIVERS	1
TELERELEVE	POSER COMPTEUR	0
TELERELEVE	RENOUVELLEMENT	6
TELERELEVE	DIVERS	7
Total interventions 2018		5354

2.2. La satisfaction des clients

Satisfaire les consommateurs des services que nous exploitons est au cœur de l'action quotidienne de Veolia. Recueillir régulièrement le jugement qu'ils portent sur ces services est donc essentiel.

Le baromètre de satisfaction réalisé par Veolia porte sur les principaux critères d'appréciation de nos prestations :

- la qualité de l'eau
- la qualité de la relation avec le consommateur abonné : accueil par les conseillers des Centres d'appel, par ceux de l'accueil de proximité...
- la qualité de l'information adressée aux abonnés

Les résultats représentatifs de la région dont dépend votre service en décembre 2018 sont :

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Satisfaction globale	92	87	87	83	84	+1
La continuité de service	95	92	93	95	96	+1
La qualité de l'eau distribuée	83	81	79	80	81	+1
Le niveau de prix facturé	55	47	54	52	57	+5
La qualité du service client offert aux abonnés	87	83	83	76	79	+3
Le traitement des nouveaux abonnements	89	87	86	88	88	0
L'information délivrée aux abonnés	75	73	74	67	73	+6

→ Les 5 promesses aux consommateurs de Veolia

Par ces 5 promesses, Veolia concrétise sa volonté de placer les consommateurs du territoire au cœur de son action. Elles témoignent de la mobilisation quotidienne des femmes et des hommes de Veolia à leur service, tout au long de leur parcours avec le service.

#1 Qualité : « Nous nous mobilisons à 100% pour la qualité de votre eau ».

#2 Intervention : « Nous réagissons et vous aidons à faire face aux incidents »

#3 Budget : « Nous vous accompagnons dans la gestion de votre facture d'eau »

#4 Services : « Nous sommes à votre écoute quand et comme vous le souhaitez »

#5 Conseil : « Nous vous aidons à maîtriser votre consommation »

2.3. Données économiques

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

Le taux d'impayés est calculé au 31/12 de l'année 2018 sur les factures émises au titre de l'année précédente. Le taux d'impayés correspond aux retards de paiement.

C'est une donnée différente de la rubrique « pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement » figurant dans le CARE ; cette dernière reprend essentiellement les pertes définitivement comptabilisées. Celles-ci peuvent être enregistrées avec de plus grands décalages dans le temps compte tenu des délais nécessaires à leur constatation définitive.

Une détérioration du taux d'impayés témoigne d'une dégradation du recouvrement des factures d'eau. Une telle dégradation peut annoncer la progression des factures qui seront enregistrées ultérieurement en pertes sur créances irrécouvrables.

	2014	2015	2016	2017	2018
Taux d'impayés	0,43 %	0,41 %	0,63 %	1,17 %	1,59 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	21 664	20 518	32 159	60 757	83 916
Montant facturé N - 1 en € TTC	5 069 780	5 033 680	5 104 697	5 189 884	5 287 292

La loi Brottes du 15 avril 2013 a modifié les modalités de recouvrement des impayés par les services d'eau dans le cas des résidences principales. Quelles que soient les circonstances, les services d'eau ont interdiction de recourir aux coupures d'eau en cas d'impayés et doivent procéder au recouvrement des factures par toutes les autres voies légales offertes par la réglementation. Elles demeurent uniquement possibles dans le cas de résidences secondaires ou de locaux à strict usage professionnel, hors habitation. Cette situation a potentiellement pour effet de renchérir les coûts de recouvrement et/ou de pénaliser les recettes de l'ensemble des acteurs (délégataires, collectivités...).

Au cas précis du service, l'indicateur impayés ci-dessus fait apparaître une détérioration par rapport à l'année précédente. Cette dégradation constatée, malgré le renforcement des actions de recouvrement mises en œuvre, traduit les difficultés structurelles auxquelles le service est aujourd'hui confronté. Ce constat doit inspirer une réflexion quant à de nouvelles mesures à même d'assurer la pérennité économique du service.

→ Le taux d'impayés global à 2 mois sur les factures émises jusqu'au 31 octobre de l'année considérée

Le taux d'impayés au 31/12/2018 s'élève à 5,52%. Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année 2018 sur toutes les factures émises jusqu'au 31/10/2018.

Ce taux reflète l'état des factures impayées pour lesquelles le cycle des relances réglementaires a été effectué.

	2015	2016	2017	2018
Taux d'impayés à 2 mois	2,96%	4,15%	3,85%	5,52%
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur toutes les factures émises jusqu'au 31/10/N)	148 999	212 093	199 857	291 845
Montant facturé N-1 en € TTC	5 033 680	5 104 697	5 189 884	5 287 292

A compter du mois d'août 2018, un plan d'action visant à réduire notre taux d'impayés a été mis en place. Ce plan d'action, venant en complément des relances règlementaires et automatiques, repose sur deux grands volets :

- Des appels téléphoniques effectués dans le cadre de notre politique de recouvrement attentionné par nos Conseillers Clientèles Territoriaux basés à GAP.
Ces appels visent avant tout à établir un contact personnalisé avec nos consommateurs et à leurs proposer les solutions adaptées à leur situation.
- Le recours à des huissiers de justice locaux pour recouvrement par voie contentieuse s'agissant des consommateurs n'ayant pas donné suite à nos démarches amiables et affichant une volonté de ne pas s'acquitter des factures émises dans le cadre de notre mission.

A titre indicatif, 19 dossiers ont été déposés chez huissier entre août 2018 et décembre 2018.

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

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

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées **[P151.1]** est calculé à partir du nombre de coupures d'eau qui n'ont pas fait l'objet d'une information aux clients au moins 24h avant. En 2018, ce taux pour votre service est de 1,67/ 1000 abonnés.

	2014	2015	2016	2017	2018
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	1,35	1,70	1,17	1,77	1,67
Nombre d'interruptions de service	31	39	27	41	39
Nombre d'abonnés (clients)	22 882	22 946	23 169	23 207	23 388

→ *Le montant des abandons de créance et total des aides accordées [P109.0]*

L'accompagnement en cas de difficulté à payer les factures d'eau est une priorité pour votre collectivité et pour Veolia. Les dispositifs mis en œuvre s'articulent autour de trois axes fondamentaux :

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

En 2018, le montant des abandons de créance s'élevait à 3 707 €.

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	68	68	46	47	34
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	4 480,00	3 660,15	2 064,34	2 195,99	3 707,45
Volume vendu selon le décret (m3)	2 528 077	2 553 491	2 629 643	2 552 559	2 510 958

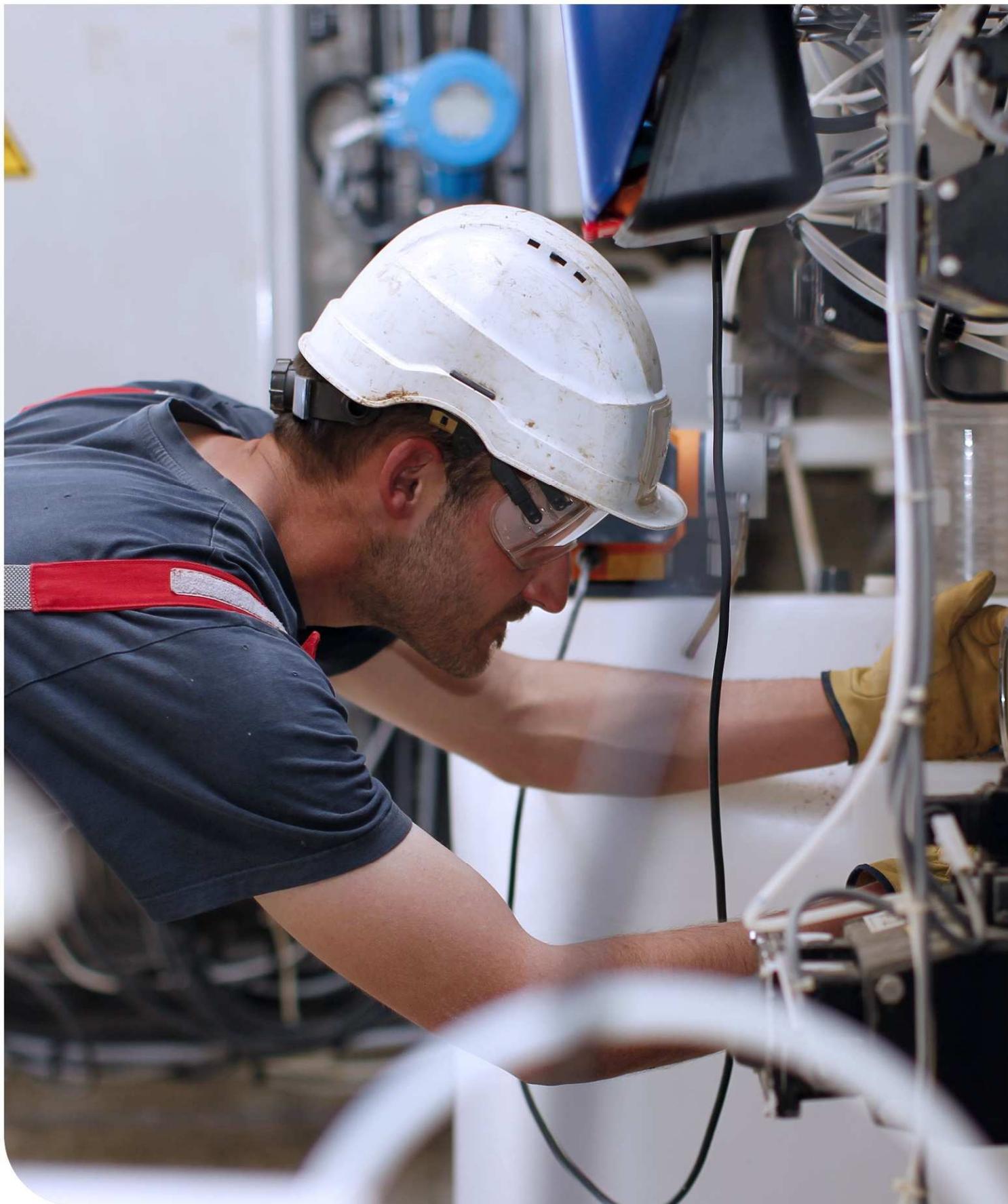
Ces éléments permettent à la Collectivité de calculer l'indicateur du décret **[P 109.0]**, en ajoutant à ce montant ses propres versements et en divisant par le volume vendu.

→ *Les échéanciers de paiement*

Le nombre d'échéanciers de paiement figure au tableau ci-après :

	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	72	67	85	35	41

3. Le patrimoine de votre Service



3.1. L'inventaire des installations

3.1.1. LES INSTALLATIONS

Cette section présente la liste des installations de prélèvement et de production associées au contrat.

Installation de captage

Source de Bayard
Sources de Charance

Installation de production

	Capacité de production (m3/j)
UP - La Descente	12 960
Capacité totale	12 960

Réservoir ou château d'eau

	Capacité de stockage (m3)
Abadous	13
Charance	500
Fontreyne	500
Furons	100
Hauts de St Jean	500
Kapados	300
La Descente	5 000
La Descente 2	1 000
La Descente 3	500
La Garde	100
Les Emeyères	100
Les Emeyères 2	100
Les Eyssagnières	300
Les Farauds	50
Les Guérins	5
Parassac	800
Puymaure	500
Rochasson 1	500
Rochasson 2	500
Romette 1	50
Romette 2	50
Sainte Marguerite	100
Saint-Jean	100
Serviolan	300
Capacité totale	11 968

3.2. L'inventaire des réseaux

3.2.1. LES RESEAUX, EQUIPEMENTS, BRANCHEMENTS ET OUTILS DE COMPTAGE

Cette section présente la liste :

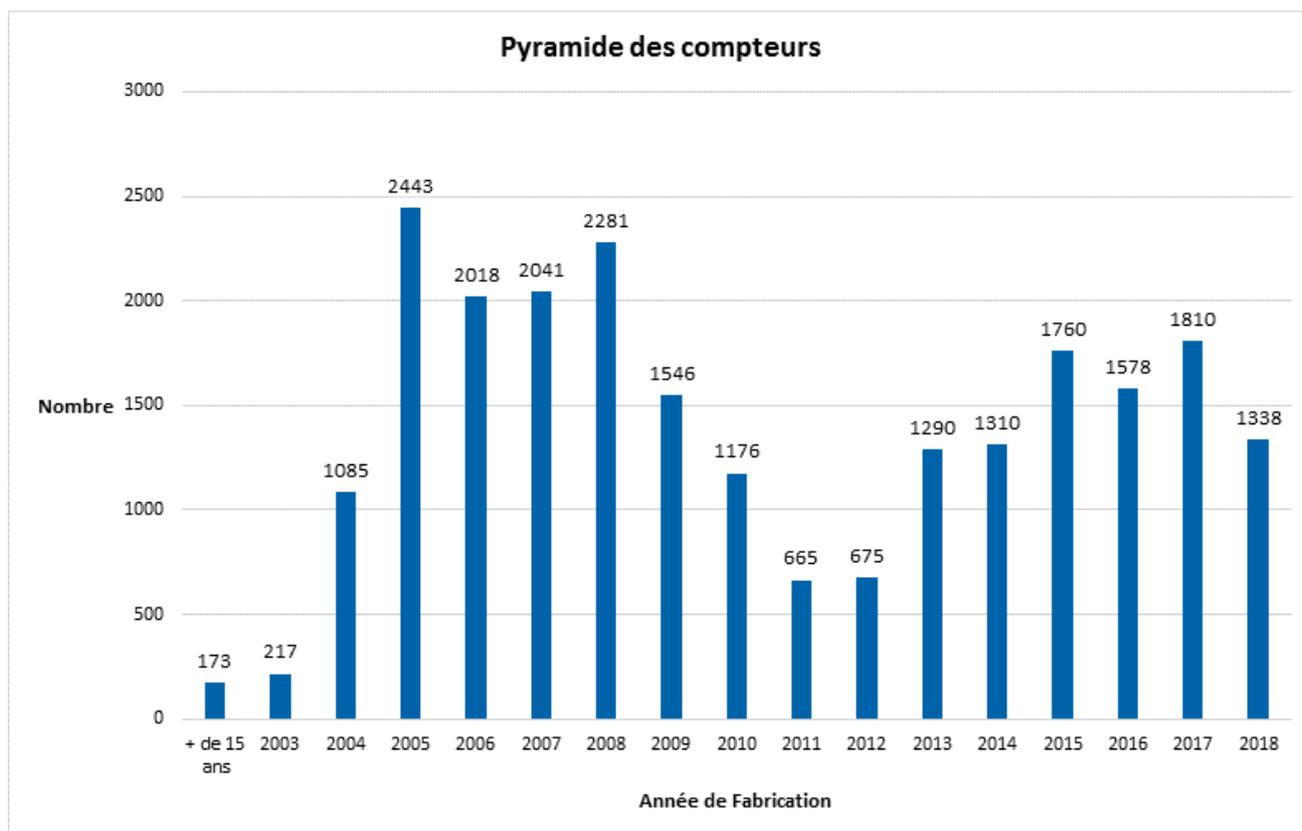
- des réseaux de distribution,
- des équipements du réseau,
- des branchements en domaine public,
- des outils de comptage

Les biens désignés comme biens de retour ou biens de reprise sont ceux expressément désignés comme tels au contrat, conformément au décret 2016-86 du 1er février 2016. S'il y a lieu, l'inventaire distingue les biens propres du délégataire.

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Canalisations						
Longueur totale du réseau (km)	475,1	478,1	478,6	478,8	479,9*	0,2%
Longueur d'adduction (ml)	17 362	17 362	17 362	17 362	17 362	0,0%
Longueur de distribution (ml)	457 772	460 713	461 193	461 466	462 543*	0,2%
<i>dont canalisations</i>	315 594	317 915	318 080	318 080	318 955*	0,3%
<i>dont branchements</i>	142 178	142 798	143 113	143 386	143 961	0,4%
Equipements						
Nombre d'appareils publics	720	588	722	724	728	0,6%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	526	578	535	537	541	0,7%
<i>dont bouches de lavage</i>	0	0	0	0	0	0%
<i>dont bornes fontaine</i>	10	10	25	25	25	0,0%
<i>dont bouches d'arrosage</i>	129	0	162	162	162	0,0%
Branchements						
Nombre de branchements	13 484	13 522	13 591	13 644	13 725	0,6%

*La différence de linéaire de réseau apparaissant en 2018 provient d'une mise à jour des données cartographiques réalisée cette année.

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1	Qualification
Compteurs							
Nombre de compteurs	23 043	22 874	23 104	23 311	23 406	0,4%	Bien de reprise



	Canalisation d'adduction (ml)	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
Longueur totale tous DN (ml)	17 362	318 955	336 317
DN 25 (mm)		254	254
DN 30 (mm)		1 307	1 307
DN 40 (mm)		13 870	13 870
DN 50 (mm)		11 905	11 905
DN 60 (mm)		22 650	22 650
DN 75 (mm)		25 472	25 472
DN 80 (mm)		10 270	10 270
DN 90 (mm)		11 252	11 252
DN 100 (mm)		16 243	16 243
DN 110 (mm)		88 589	88 589
DN 125 (mm)		34 935	34 935
DN 150 (mm)		9 719	9 719
DN 160 (mm)		30 600	30 600
DN 175 (mm)		2 996	2 996
DN 200 (mm)		15 764	15 764
DN 250 (mm)		5 698	5 698
DN 300 (mm)		4 111	4 111
DN 400 (mm)		5 825	5 825
DN indéterminé (mm)	17 362	7 495	24 857

Un synoptique du réseau de distribution est disponible en annexe.

3.2.2. L'INDICE DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DES RESEAUX [P103.2]

L'obligation de réalisation d'un descriptif détaillé des ouvrages d'eau, tel que le définit l'article D.2224-5-1 du Code Général des Collectivités Territoriales répond à l'objectif de mettre en place une gestion patrimoniale des réseaux.

Il faut que l'Indice de Connaissance et Gestion patrimoniale du réseau atteigne un total de 40 points sur les 45 premiers points accessibles pour que le service soit réputé disposer du descriptif détaillé.

Depuis 2015, les services d'eau ne disposant pas du descriptif détaillé se sont vus appliquer un doublement de la redevance pour les prélèvements réalisés sur la ressource en eau.

Calculé sur un barème de 120 points (ou 100 points pour les services n'ayant pas la mission de distribution), la valeur de cet indice [P103.2] pour l'année 2018 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2014	2015	2016	2017	2018
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	100	105	105	105	105

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	Barème	Valeur ICGPR
Partie A : Plan des réseaux (15 points)		
Existence d'un plan des réseaux	10	10
Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)		
Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	13
Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	12
Total Parties A et B	45	40
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)		
Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
Localisation des autres interventions	10	10
Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	10
Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
Total:	120	105

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2018 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation. Toutefois, un plan d'action visant à compléter l'inventaire des canalisations pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Veolia se tient à la disposition de vos services pour établir ce plan d'action.

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

3.3. Gestion du patrimoine

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

La mise à jour de l'intégralité des données patrimoniales du service est réalisée grâce à des outils de connaissance des installations et, pour les réseaux, d'un Système d'Information Géographique (SIG). L'analyse de l'ensemble des données apporte à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état.

3.3.1. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

Le renouvellement des installations techniques du service conditionne la performance à court et long termes du service. A court terme, les actions d'exploitation permettent de maintenir ou d'améliorer la performance technique des installations. A long terme, elles deviennent insuffisantes pour compenser leur vieillissement, et il faut alors envisager leur remplacement, en cohérence avec les niveaux de service fixés par la collectivité.

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

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

→ *Les installations (voir page suivante).*

Installations électromécaniques	Opération réalisée dans l'exercice
DESINFECTION CHAUVET	
ANALYS.CH.+SATELLITE TELEG.975460+	Renouvellement
TELESURVEILLANCE	
SATELLITE TELESURV. DESCENTE 5420	Rénovation
SATELLITE TELESURV. CHARANCE 5420	Renouvellement
SATELLITE TELESURV. ROMETTE 5420	Rénovation
SATELLITE TELESURV. PUYMAURE 5420	Rénovation
SATELLITE TELESURV. KAPADOS 5420	Renouvellement
SATELLITE TELESURV. TRECHASTEL 242	Rénovation
SATELLITE TELESURV. STE MARGUERITE	Rénovation
BRISE CHARGE CHARANCE	
DESINFECTION GENERATEUR UV	Rénovation
SATELLITE TELESUR ET ELECTRIC WIT CLIP NANO	Rénovation
REGARD TRAITEMENT U.V. LA GARDE	
TRAITEMENT UV	
GENERATEUR UV WEDECOBX 20	Rénovation
ARMOIRE ELECTRIQUE ET TELEGESTION	Rénovation
STATION DE TRAITEMENT	
DESINFECTION U. V.	
ENSEMBLE LAMPES UV	Renouvellement
RESERVOIRS LES FARRAUDS	
ANALYS.CH.+SATELLITE TELEG.975460	Rénovation
RESERVOIR DES FURONS 100 M3	
TELEGESTION WIT CLIP	Rénovation
RESERVOIR DU ROCHASSON 500 M3X2	
ARMOIRE BT	Rénovation
RESERVOIR DE CHARANCE. 500m3	
RESERVOIR	
EQUIPEMENT HYDRAULIQUE	Rénovation
RESERVOIR DE PARASSAC. 500 m3	
RESERVOIR	
ARMOIRE ELECTRIQUE ET TELEGESTION ET C	Rénovation
HAUTS DE SAINT- JEAN	
SURPRESSEUR	
TELEGESTION	Renouvellement
FERME LES GUERINS ET QUARTIER LES BARONS	
POMPAGE EN REGARD ROUTE DE JARJAYES	
ARMOIRE ELECTRIQUE ET TELEGESTION	Renouvellement
HAMEAU LES AUROUZES	
POMPAGE LES AUROUZES. EN REGARD.	
ARMOIRE ELECTRIQUE ET TELEGESTION	Renouvellement

→ Les réseaux

Le taux moyen de renouvellement des réseaux

Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable. La dernière ligne précise le linéaire renouvelé porté à la connaissance du délégataire. La collectivité pourra calculer le taux moyen de renouvellement en ajoutant aux valeurs de la dernière ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau.

	2014	2015	2016	2017	2018
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	0,66	0,60	0,66	0,50	0,43
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	315 594	317 915	318 080	318 080	318 955
Longueur renouvelée totale (ml)	1 450	880	1 751	1 512	1 306
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	1 450	880	1 393	1 512	1 306

→ Les branchements

Le détail des renouvellements de canalisations se trouve en annexes.

Lieu ou ouvrage	Description
Branchements	108 branchements renouvelés – longueur 1415 ml
	68 branchements DN 25mm
	22 branchements DN 32mm
	18 branchements DN 40mm

Le nombre total de branchements renouvelés sur l'exercice 2018 est de : 108

Renouvellement des branchements plomb	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre de branchements	13 484	13 522	13 591	13 644	13 725	0,6%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	79	6	14	14	13	-7,1%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	1%	0%	0%	0%	0%	0%
<i>Branchements plomb découverts pendant l'année</i>			4			
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	4	73	0	0	1	100%
<i>% de branchements plomb supprimés</i>	4,82%	92,41%	0,00%	0,00%	7,14%	100%

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

(**) par le Délégataire et par la Collectivité

→ **Les compteurs**

Le renouvellement des compteurs d'eau froide en service est réalisé de manière à :

- répondre aux exigences réglementaires et aux obligations contractuelles.
- optimiser la performance économique du parc compteurs

Répondre aux exigences réglementaires et obligations contractuelles

Exigences réglementaires

En France, le « contrôle des compteurs d'eau froide en service » est réglementé par **l'arrêté du 6 mars 2007**.

Le texte réglementaire propose deux méthodes de vérification périodique du parc compteurs:

- Vérification unitaire qui consiste au renouvellement des compteurs selon les prescriptions relatives à l'âge et la classe métrologique des instruments de mesure (au terme de 15 ans de service pour les compteurs de classe C ou équivalent).
- Contrôle statistique sous la forme d'un étalonnage sur banc d'essais agréé COFRAC, d'un échantillon de compteurs constitué de manière aléatoire (tirage au sort) à partir du carnet métrologique des compteurs en service.

Veolia a opté pour **le renouvellement unitaire des compteurs** selon les prescriptions relatives à l'âge et à la classe métrologique des instruments de mesure.

Obligations contractuelles

Veolia met en œuvre un plan de renouvellement complémentaire pour satisfaire les obligations contractuelles dans le cas où celles-ci sont différentes des exigences réglementaires.

Optimiser la performance économique du parc compteurs

Une analyse économique du parc compteurs est réalisée à l'aide d'un outil spécifique développé par Le Délégué.

Selon le résultat de l'étude, un programme de renouvellement appelé « plan économique » axé sur les compteurs enregistrant des consommations importantes, complète éventuellement les plans réglementaires et contractuelles.

Au travers de cette étude économique, Véolia s'attache à maintenir au plus haut la métrologie des compteurs des principaux consommateurs de manière à optimiser le rendement du parc compteurs.

Tenue à jour du carnet métrologique

Les compteurs en service sont répertoriés dans un carnet métrologique sur lequel sont consignées les informations prévues par la Décision Ministérielle du 30 décembre 2008.

Un bilan de complétion des informations réglementaires est dressé périodiquement.

Des actions correctives sont menées si nécessaire.

Renouvellement des compteurs	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre de compteurs	23 043	22 874	23 104	23 311	23 406	0,4%
Nombre de compteurs remplacés	1 368	1 452	1 674	1 678	1 324	-21,1%
Taux de compteurs remplacés	5,9	6,4	7,3	7,2	5,7	-20,8%

3.3.2. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Les réseaux, branchements et compteurs

Les principales opérations réalisées par le délégataire figurent au tableau suivant :

Lieu ou ouvrage	Description
Branchements neufs :	68 branchements neufs – longueur 485 ml
	41 branchements DN 25 mm , linéaire 295 ml
	5 branchements DN 32 mm , linéaire 42 ml
	22 branchements DN 40 mm , linéaire 148 ml

Les principales opérations financées par la Collectivité et réalisées par le Délégataire figurent au tableau suivant :

Lieu ou ouvrage	Description
Chemin du Parlement	Création d'un poteau incendie
Chemin du Haut Varsie	Travaux de raccordement du chantier de la Rocade Haut Varsie
Route des Près – Chantier Rond Point	Travaux de 2 raccordements sur canalisation existante (PVC DN 110)
Route des Près	Raccordement de 3 branchements PE DN 32 + 1 branchement PE DN 50 – longueur totale : 45 ml
Route de Chabanas – Maison Malene	Création d'un poteau incendie
Quartier Les Vigneaux - Romette	Création d'un poteau incendie
Porte Colombe	Pose regard de comptage PVC
Route des Fauvins – Cuisine Centrale	Création branchement PE DN 50 – longueur 5 ml
Bd d'Orient – Géant Casino	Création branchement arrosage PE DN 32 – longueur 5 ml
Route des Fauvins – Pont de la Luysanne	Création d'un poteau incendie
Quartier Les Mannes	Création branchement PE DN 40 – longueur 5 ml
Les Jausauds – Ancienne Ecole	Création branchement PE DN 25 – longueur 5 ml
Rue de Patac	Création branchement PE DN 40 – longueur 5 ml

Le nombre total de branchements neufs sur l'exercice 2018 est de : 81

4. La performance et l'efficacité opérationnelle pour votre service



4.1. La qualité de l'eau

La qualité de l'eau distribuée constitue l'enjeu prioritaire de performance des services. Elle figure légitimement au premier rang des exigences des consommateurs de service d'eau.

Les phénomènes de dégradation de la qualité de l'eau sont complexes et leur maîtrise nécessite une vigilance à tous les stades de vie des infrastructures du service (conception, travaux, exploitation...).

Composition de votre eau !



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



4.1.1. LE CONTROLE DE LA QUALITE DE L'EAU

Dans tous les services qui lui sont confiés, Veolia fait le choix de compléter le contrôle réglementaire réalisé par l'Agence Régionale de Santé, par un plan d'auto-contrôle de la qualité de l'eau sur la ressource et sur l'eau produite ainsi que 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. Le contrôle réglementaire réalisé par l'ARS porte sur l'ensemble des paramètres réglementaires microbiologiques et physico-chimiques. L'auto-contrôle est adapté à chaque service et cible davantage les paramètres réglementés pour un suivi du bon fonctionnement des installations et de la qualité de l'eau distribuée.

Le tableau suivant présente le nombre de résultats d'analyses réalisées sur l'ensemble des systèmes. Le détail des paramètres est disponible en annexe.

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	483	180	
Physico-chimique	4317	57	

4.1.2. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

→ Conformité des paramètres analytiques

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégataire	Valeur du seuil et unité
Nickel	0	53	2	0	6	0	20 µg/l
Plomb	0	13	1	0	6	0	10 µg/l
Turbidité Terrain	0,2	1,2	0	2	0	19	1 NFU

2 dépassements des références de qualité en Nickel ont été observés sur des prélèvements réalisés par l'ARS au robinet de consommateurs. Ceci est dû à des relargages de métaux des canalisations (en cuivre) privées et n'est pas révélateur de problématique de qualité de l'eau distribuée.

Il en est de même pour le dépassement de la teneur observée sur le paramètre plomb (sur le même point de distribution que l'un des dépassements en nickel).

Quelques dépassements de turbidité peuvent ponctuellement être observés sur le réseau suite à des événements particuliers (manipulation de poteaux incendie, travaux).

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégitaire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégitaire	Valeur du seuil et unité
Bact et spores sulfito-rédu	0	1	0	1	77	29	0 n/100ml
Bactéries Coliformes	0	1	1	0	77	29	0 n/100ml
Conductivité à 25°C	192	326	1	0	77	0	1100 µS/cm
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2	4	5	0	6	0	2 Qualitatif
Turbidité Terrain	0,3	1,2	0	3	0	19	0,5 NFU

Le prélèvement réalisé en autocontrôle le 26/12/18 après chloration a révélé 1 spore de bactéries sulfitoréductrice, la contre analyse réalisée immédiatement après était conforme et n'a pas confirmé ce résultat.

Une analyse ARS réalisée le 27/08/18 aux services techniques a révélé la présence d'une bactérie coliforme, malgré la présence d'un taux de chlore normal de 0,15 mg/l; ceci n'a pas été confirmé lors de la contre analyse.

Quelques dépassement de turbidité peuvent ponctuellement être observés sur le réseau suite à des événements particuliers (manipulation de poteaux incendie, travaux) .

→ Composition de l'eau du robinet

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	36,10	64,20	6	mg/l	Sans objet
Chlorures	0,40	4,40	18	mg/l	250
Fluorures	0	100	6	µg/l	1500
Magnésium	3,34	4,70	6	mg/l	Sans objet
Nitrates	0,60	3,80	23	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0	6	µg/l	0,5
Potassium	0	0,60	6	mg/l	Sans objet
Sodium	1,50	2,40	6	mg/l	200
Sulfates	6,40	33,40	18	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	9,50	17,60	18	°F	Sans objet

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

→ Historique des données du contrôle officiel (ARS)

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Paramètres microbiologiques					
Taux de conformité microbiologique	97,06 %	99,05 %	98,15 %	99,05 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	99	104	106	104	77
Nombre de prélèvements non conformes	3	1	2	1	0
Nombre total de prélèvements	102	105	108	105	77
Paramètres physico-chimique					
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	97,22 %	100,00 %	100,00 %	93,33 %
Nombre de prélèvements conformes	27	35	39	35	28
Nombre de prélèvements non conformes	0	1	0	0	2
Nombre total de prélèvements	27	36	39	35	30

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

→ Chlorure de Vinyle Monomère

Le Chlorure de Vinyle Monomère (CVM) constitue la principale matière première du PVC. Cette substance est classée comme cancérigène et sa limite de qualité dans les eaux destinées à la consommation humaine est fixée à 0,5 µg/L. Des dépassements de cette limite de qualité sont susceptibles d'être observés du fait d'une migration dans l'eau distribuée du CVM résiduel contenu dans les parois de certaines canalisations en PVC produites avant 1980.

En 2018, comme les années précédentes, les Agences Régionales de Santé (ARS) ont continué d'appliquer l'instruction de la Direction Générale de la Santé du 18 octobre 2012 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation humaine. La plupart des ARS appliquent une stratégie d'échantillonnage ciblée sur les canalisations précédemment repérées comme à risques. Il s'agit avant tout des canalisations susceptibles d'être concernées par le phénomène de migration du CVM compte-tenu de leurs caractéristiques patrimoniales (période de pose) et hydrauliques (temps de séjour de l'eau dans la canalisation).

Situation sur votre service.

Au titre du contrôle sanitaire ou de l'auto-surveillance, des recherches sur le paramètre CVM ont été engagées au cours de ces dernières années.

A ce jour, toutes les analyses réalisées par Veolia et/ou l'ARS se sont révélées conformes.

4.2. La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau

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

→ Le volume prélevé

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

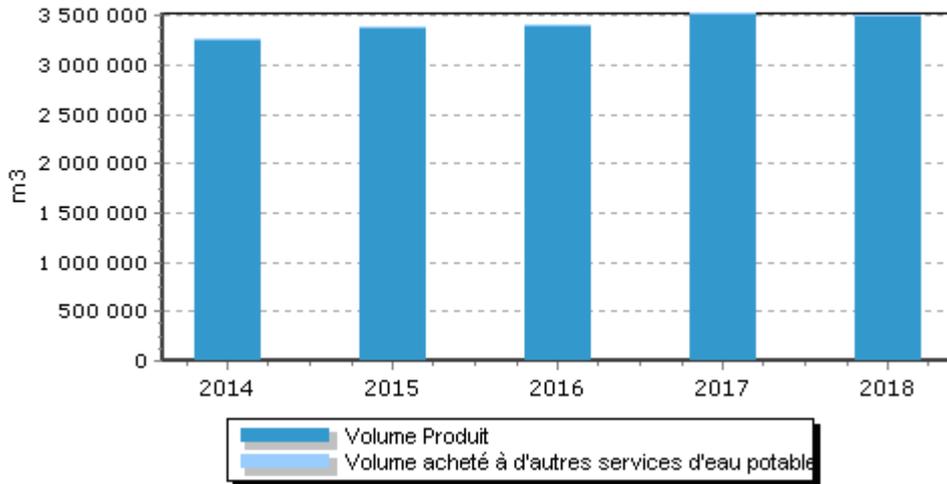
	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Volume prélevé (m3)	3 348 726	3 483 026	3 495 763	3 612 910	3 486 526	-3,5%
Volume prélevé par ressource (m3)						
UP - Chauvet/ Basset	6 054	15 656	7 530	9 457	11 496	24,6%
UP - Courbe Bayard Romette	155 003	166 211	125 647	120 172	126 639	5,4%
UP - La Descente	2 640 510	2 779 863	2 910 564	2 992 168	2 877 637	-3,8%
UP - Res de Charance	53 399	56 028	63 073	68 575	60 697	-11,5%
UP - Res Les Farauds	55 970	61 289	49 801	63 719	51 089	-19,8%
UP - Res Parassac	84 669	79 795	77 734	81 388	94 184	15,7%
UP - Res Puymaure	243 121	214 184	261 414	277 431	264 784	-4,6%
Volume prélevé par nature d'eau (m3)						
Eau souterraine non influencée	362 667	377 212	381 818	419 182	388 066	-7,4%
Eau souterraine influencée	217 332	226 048	203 381	201 560	220 823	9,6%
Eau de surface	2 730 216	2 839 711	2 910 564	2 992 168	2 877 637	-3,8%

→ Le volume produit et mis en distribution

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Volume prélevé (m3)	3 348 726	3 483 026	3 495 763	3 612 910	3 486 526	-3,5%
Volume eau brute acheté	2 193 000	2 152 000	2 199 000	2 516 573	1 934 000	-23,1%
Besoin des usines	110 000	110 000	110 000	110 000	110 000	0,0%
Volume produit (m3)	3 238 726	3 373 026	3 385 763	3 502 910	3 486 526	-0,5%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	19 577	21 054	17 985	25 714	24 777	-3,6%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	140 558	88 223	97 080	87 988	104 997	19,3%
Volume mis en distribution (m3)	3 117 745	3 305 857	3 306 668	3 440 636	3 406 306	-1,0%

Evolution des volumes produits et achetés à d'autres services d'eau potable



Le volume acheté à d'autres services d'eau potable est détaillé ci-après :

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	19 577	21 054	17 985	25 714	24 777	-3,6%
LA ROCHE DES ARNAUDS	19 577	21 054	17 985	25 714	24 777	-3,6%

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

→ Le volume vendu

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

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	2 528 077	2 553 491	2 629 643	2 552 559	2 510 958	-1,6%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	2 387 519	2 465 268	2 532 563	2 464 571	2 405 961	-2,4%
domestique ou assimilé	2 297 417	2 359 577	2 443 728	2 372 340	2 318 870	-2,3%
autres que domestiques	90 102	105 691	88 835	92 231	87 091	-5,6%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	140 558	88 223	97 080	87 988	104 997	19,3%

Le volume vendu par typologie de clients est détaillé comme suit :

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Volume vendu (m3)	2 528 077	2 553 491	2 629 643	2 552 559	2 510 958	-1,6%
<i>dont clients individuels</i>	2 051 714	1 846 515	1 864 116	1 864 051	1 825 552	-2,1%
<i>dont clients industriels</i>	0	16 054	14 136	15 250	16 480	8,1%
<i>dont clients collectifs</i>	0	275 863	252 196	258 848	248 264	-4,1%
<i>dont irrigations agricoles</i>	0	2 018	3 339	2 638	4 620	75,1%
<i>dont volume vendu autres collectivités</i>	140 558	88 223	97 080	87 988	104 997	19,3%
<i>dont bâtiments communaux</i>	335 805	205 256	398 776	168 670	171 482	1,7%
<i>dont appareils publics</i>	0	119 562	0	155 114	139 563	-10,0%

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	140 558	88 223	97 080	87 988	104 997	19,3%
CC de Tallard Barcilonnnette	90 089	47 902	55 315	43 871	60 801	38,6%
JARJAYES	708	850	785	587	1 424	142,6%
NEFFES	49 761	39 471	40 980	43 530	42 772	-1,7%

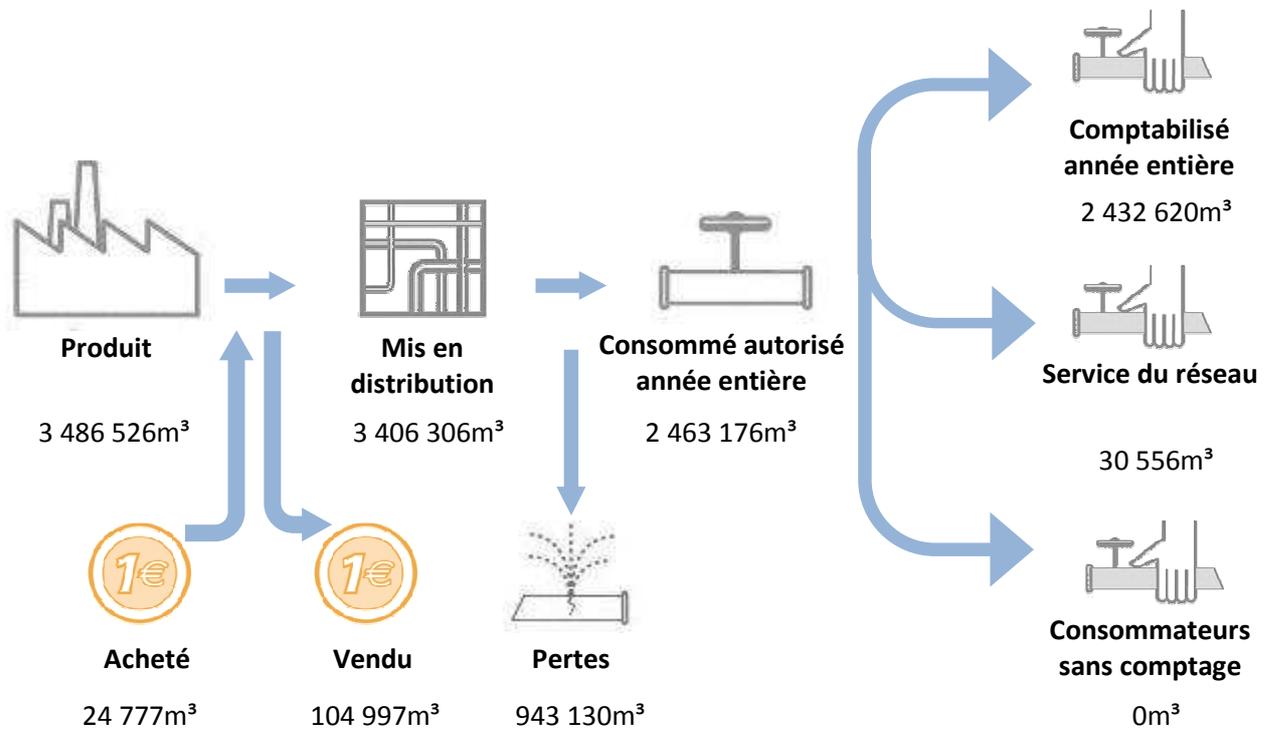
→ Le volume consommé

Le volume consommé autorisé est la somme du volume comptabilisé (issu des campagnes de relevés de l'exercice), du volume des 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 l'année entière par un calcul prorata temporis sur la part comptabilisée, en fonction du nombre de jours de consommation.

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	2 387 519	2 465 268	2 532 563	2 464 571	2 405 961	-2,4%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	2 387 519	2 445 171	2 546 478	2 484 996	2 432 620	-2,1%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	368	364	362	361	-0,3%
Volume consommateurs sans comptage (m3)		0	0	0	0	0%
Volume de service du réseau (m3)	13 090	13 090	13 090	13 091	30 556*	133,4%
Volume consommé autorisé (m3)	2 400 609	2 478 358	2 545 653	2 477 662	2 436 517	-1,7%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	2 400 609	2 458 261	2 559 568	2 498 087	2 463 176	-1,4%

* L'augmentation du volume de service en 2018 s'explique par le fait que le réservoir de 1000m³ de la Descente n'est pas étanche. Le volume de fuite annuel est estimé à 17 316 m³ (voir annexes).

→ Synthèse des flux de volumes



4.2.3. LA MAITRISE DES PERTES EN EAU

La maîtrise des pertes en eau est la résultante de deux principaux facteurs, à savoir, l'état du patrimoine et l'efficacité opérationnelle de l'exploitant pour détecter, localiser et réparer les fuites au plus vite.

La Loi Grenelle 2 a imposé un rendement minimum pour les réseaux de distribution d'eau potable, dont la valeur « seuil » dépend de la densité de l'habitat et de la taille du service, ainsi que de la disponibilité de la ressource en eau.

En cas de non atteinte de ce rendement minimum, la collectivité dispose d'un délai de deux ans pour élaborer un « plan d'actions » visant à maîtriser les pertes en eau et améliorer le rendement. La non-réalisation de ce plan d'actions entraîne le doublement de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau de l'Agence de l'eau.

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2018 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

période synchrone

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle 2 (%)	ILP (m ³ /j/km)	ILVNC (m ³ /j/km)	ILC (m ³ /j/km)
2018	72,5	69,41	8,35	8,61	22,06

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

Objectif Rdt Grenelle 2 (%) : Seuil de rendement à atteindre compte-tenu des caractéristiques du service, estimé conformément au décret du 27 janvier 2012

ILP (indice linéaire des pertes (m³/j/km)) : (volume mis en distribution – volume consommé autorisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/nombre de jours dans l'année)

ILVNC (indice linéaire des volumes non-comptés (m³/j/km)) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/ nombre de jours dans l'année)

ILC (indice linéaire de consommation (m³/j/km)) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)

→ *Rendement de réseau calculé sur la période synchrone*

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

Du 26/06/2017 au 22/06/2018.

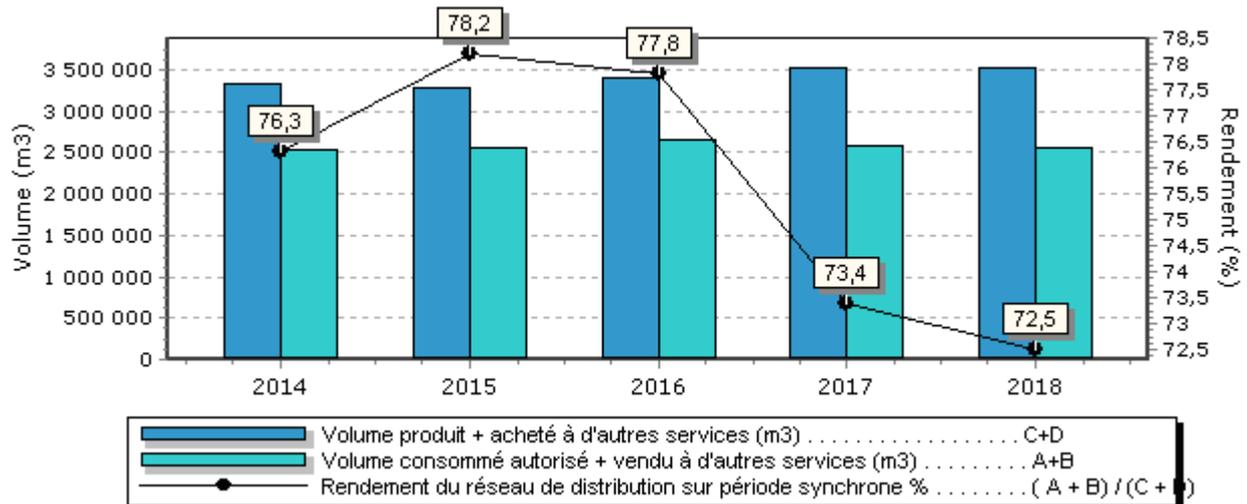
Ce recalage du volume mis en distribution sur une période synchrone aux volumes consommés, permet d'établir un rendement de réseau dit « synchrone » :

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Rendement du réseau de distribution sur période synchrone % (A+B)/(C+D)	76,3 %	78,2 %	77,8 %	73,4 %	72,5 %	-1,2%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	2 400 609	2 458 261	2 559 568	2 498 087	2 463 176	-1,4%
Volume vendu à d'autres services sur période synchrone (m3)..... B	144 655	99 703	96 147	84 183	97 148	15,4%
Volume produit sur période synchrone (m3)..... C	3 317 175	3 253 430	3 392 489	3 496 775	3 507 560	0,3%
Volume acheté à d'autres services sur période synchrone (m3)..... D	20 183	19 759	19 668	20 239	24 814	22,6%

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

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

Evolution du rendement du réseau de distribution sur période synchrone



Détermination du seuil de rendement « Grenelle 2 »

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

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

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

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

Le seuil de rendement « Grenelle 2 » pour le contrat de **Gap** s'établit à **69,41 %** en 2018.

Le rendement de réseau **2018** répond aux exigences fixées par le Grenelle 2.

Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2018 étant supérieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'actions spécifique. Veolia poursuivra ses efforts pour améliorer la performance du réseau dans la continuité des actions mises en œuvre en 2018.

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Indice linéaire des volumes non comptés calculé sur période synchrone (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	6,99	6,28	6,61	8,16	8,61
Volume mis en distribution synchrone (m3) A	3 192 703	3 173 486	3 316 010	3 432 831	3 435 226
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	2 387 519	2 445 171	2 546 478	2 484 996	2 432 620
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	315 594	317 915	318 080	318 080	318 955

	2014	2015	2016	2017	2018
Indice linéaire de pertes en réseau calculé sur période synchrone (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	6,88	6,16	6,50	8,05	8,35
Volume mis en distribution synchrone (m3) A	3 192 703	3 173 486	3 316 010	3 432 831	3 435 226
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	2 400 609	2 458 261	2 559 568	2 498 087	2 463 176
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	315 594	317 915	318 080	318 080	318 955

4.3. L'exploitation et la maintenance du patrimoine

On distingue 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 des équipes opérationnelles grâce à des procédures d'intervention parfaitement décrites et éprouvées. Les interruptions de service restent ainsi l'exception.

La réalisation de ces interventions conduit le cas échéant à faire appel à des compétences mutualisées (régionales ou nationales) et bénéficie d'outils informatiques de maintenance et de gestion des interventions.

L'ensemble de nos interventions sur le patrimoine est systématiquement reporté dans la GMAO, sur le SIG ou dans notre SI Client.

4.3.1. LES OPERATIONS DE MAINTENANCE DES INSTALLATIONS

→ *Les installations*

Nom du réservoir	Date de nettoyage	Commentaires
La Descente	07/03/2018	Lavage
La Descente 2	31/03/2018	Lavage
La Descente 3	10/01/2018	Lavage
Rochasson 1	25/01/2018	Lavage
Rochasson 2	25/01/2018	Lavage
Puymaure	16/02/2018	Lavage
Fontreyne	30/01/2018	Lavage
Kapados	16/01/2018	Lavage
Serviolan	07/02/2018	Lavage
Les Eyssagnières	18/02/2018	Lavage
Sainte Marguerite	23/01/2018	Lavage
Les Emeyères	24/01/2018	Lavage
Les Emeyères 2	25/01/2018	Lavage
Saint-Jean	26/01/2018	Lavage
La Garde	16/01/2018	Lavage
Furons	24/01/2018	Lavage
Charance	01/02/2018	Lavage
Romette 1	17/01/2018	Lavage
Romette 2	17/01/2018	Lavage
Les Farauds	14/03/2018	Lavage
Parassac	02/02/2018	Lavage
Hauts de St Jean	03/02/2018	Lavage
Abadous	04/02/2018	Lavage

4.3.2. LES OPERATIONS DE MAINTENANCE DU RESEAU

Le SIG est un composant essentiel de la gestion du patrimoine réseau. En effet, le SIG permet l'inventaire et la localisation des canalisations et des branchements, ainsi que la connaissance des événements d'exploitation. Cette capitalisation des informations permet d'intervenir efficacement au quotidien et de construire une stratégie optimisée de l'exploitation et du renouvellement.

4.3.3. LES RECHERCHES ET REPARATIONS DE FUITES

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	31	39	27	41	38	-7,3%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	68	60	75	63	63	0,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,5	0,4	0,6	0,5	0,5	0,0%
Nombre de fuites sur autre support	2	0	0	0	11	100%
Nombre de fuites réparées	101	99	102	104	112	7,7%

4.4. L'efficacité environnementale

4.4.1. LA PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU



La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la préservation de la ressource en eau aussi bien pour les installations gérées en propre que pour les achats d'eau. Le périmètre de protection est un des principaux moyens pour éviter la dégradation de la ressource 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.

	2014	2015	2016	2017	2018
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	60 %				

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	2014	2015	2016	2017	2018
UP - Chauvet/ Basset	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %
UP - Courbe Bayard Romette	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %
UP - La Descente	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %
UP - Res de Charance	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %
UP - Res Les Farauds	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %
UP - Res Puymaure	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %

4.4.2. LE BILAN ENERGETIQUE DU PATRIMOINE



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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	89 833	94 092	88 862	103 343	99 395	-3,8%
Installation de reprise	58 668	64 082	60 236	64 665	73 061	13,0%
Installation de production	31 165	30 010	28 626	38 678	26 334	-31,9%

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

4.4.3. LA CONSOMMATION DE REACTIFS

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

- 💧 assurer une eau de qualité conforme aux normes de potabilité,
- 💧 réduire les quantités de réactifs à utiliser.

4.4.4. LA VALORISATION DES SOUS-PRODUITS

→ *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.

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

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

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 2016-86 du 1^{er} février 2016.

→ 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 ».

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2018 (en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: C5410 - GAP DSP EAU POTABLE

Eau

LIBELLE	2017	2018	Ecart %
PRODUITS	3 275 984	3 245 455	-0.93 %
Exploitation du service	1 323 429	1 305 722	
Collectivités et autres organismes publics	1 688 435	1 625 702	
Travaux attribués à titre exclusif	88 462	131 280	
Produits accessoires	175 658	182 752	
CHARGES	3 328 686	3 425 326	2.90 %
Personnel	643 471	695 439	
Energie électrique	13 090	13 735	
Produits de traitement	7 416	5 175	
Analyses	17 357	9 138	
Sous-traitance, matières et fournitures	117 391	191 475	
Impôts locaux et taxes	137 802	155 430	
Autres dépenses d'exploitation	143 138	148 686	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	30 881	17 189	
<i>engins et véhicules</i>	41 609	48 225	
<i>informatique</i>	45 780	51 320	
<i>assurances</i>	7 912	18 498	
<i>locaux</i>	59 981	45 312	
<i>autres</i>	- 43 026	- 31 856	
Redevances contractuelles	26 386	26 792	
Contribution des services centraux et recherche	108 085	109 513	
Collectivités et autres organismes publics	1 688 435	1 625 702	
Charges relatives aux renouvellements	324 650	327 814	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	0	340	
<i>fonds contractuel (renouvellements)</i>	324 650	327 475	
Charges relatives aux investissements	13 382	13 583	
<i>programme contractuel (investissements)</i>	13 382	13 583	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	69 231	84 370	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	18 853	18 470	
RESULTAT AVANT IMPOT	- 52 702	- 179 870	NS
RESULTAT	- 52 702	- 179 870	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

4/11/2019

→ *L'état détaillé des produits*

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

Etat détaillé des produits (1)
Année 2018

Collectivité: C5410 - GAP DSP EAU POTABLE

Eau

LIBELLE	2017	2018	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	1 323 429	1 305 722	-1.34 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	1 325 595	1 301 166	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 2 166	4 556	
Exploitation du service	1 323 429	1 305 722	-1.34 %
Produits : part de la collectivité contractante	950 011	941 750	-0.87 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	955 443	945 046	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 5 432	- 3 296	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	84 807	83 880	-1.09 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	85 278	84 175	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 471	- 294	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	653 617	600 072	-8.19 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	658 276	601 296	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 4 659	- 1 225	
Collectivités et autres organismes publics	1 688 435	1 625 702	-3.72 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	88 462	131 280	48.40 %
Produits accessoires	175 658	182 752	4.04 %

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

4/11/19

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

5.2. Situation des biens

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

→ *Inventaire des biens*

L'inventaire au 31 décembre de l'exercice est établi selon les préconisations de la FP2E. Les biens désignés comme biens de retour ou biens de reprise sont ceux expressément désignés comme tels au contrat, conformément au décret 2016-86 du 1er février 2016. S'il y a lieu, l'inventaire distingue les biens propres du délégataire.

→ *Situation des biens*

La situation des biens est consultable aux chapitres 3.1 et 3.2.

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

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

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

5.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

→ *Les autres dépenses de renouvellement*

Les états présentés dans cette section permettent de suivre les dépenses réalisées dans le cadre d'une obligation en garantie pour la continuité du service ou d'un fonds contractuel de renouvellement.

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

Dépenses relevant d'une garantie pour la continuité du service :

Cet état fournit, sous la forme préconisée par la FP2E, les dépenses de renouvellement réalisées au cours de l'exercice dans le cadre d'une obligation en garantie pour la continuité du service.

Nature	Renouvellement 2018
Branchements	136 728,50 €
Equipements	27 247,85 €
Dépenses à la fin de l'exercice	163 976,35 €

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

Un fonds de renouvellement a été défini au contrat. Les dépenses et la situation du fonds relatif à l'exercice sont résumées dans les tableaux suivants :

Nature	Renouvellements 2018 au titre du Fond
CANALISATION EAU	193 517,09 €
Dépenses à la fin de l'exercice	193 517,09 €

5.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

5.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

Les flux financiers de fin de contrat doivent être anticipés dans les charges qui s'appliqueront immédiatement à tout nouvel exploitant du service. Sur la base de ces informations, il est de la responsabilité de la Collectivité, en qualité d'entité organisatrice du service, d'assurer la bonne prise en compte de ces contraintes dans son cahier des charges.

→ Régularisations de TVA

Si Veolia a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition¹, deux cas se présentent :

- Le nouvel exploitant est assujéti à la TVA² : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux Services de l'Etat.
- Le nouvel exploitant n'est pas assujéti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia du montant dû à l'Administration Fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

→ Biens de retour

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

→ Biens de reprise

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

→ Autres biens ou prestations

Hormis les biens de retour et les biens de reprise prévus au contrat, Veolia utilise, dans le cadre de sa liberté de gestion, certains biens et prestations. Le cas échéant, sur demande de la Collectivité et selon des

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

² Conformément au principe posé par le nouvel article 257 bis du Code Général des Impôts précisé par l'instruction 3 A 6 36 parue au BOI N°50 du 20 Mars 2006 repris dans le BOFiP (BOI-TVA-CHAMP-10-10-50-10)

conditions à déterminer, les parties pourront convenir de leur mise à disposition auprès du nouvel exploitant.

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

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

5.4.2. DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL

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

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

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

→ *Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de Veolia*

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

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

Lorsque l'entité sortante ne constitue pas une entité économique autonome mais que le nouvel exploitant entre dans le champ d'application de la Convention collective Nationale des entreprises d'eau et

d'assainissement d'avril 2000, l'application des articles 2.5.2 ou 2.5.4 de cette Convention s'impose tant au précédent délégataire qu'au nouvel exploitant avant la fin de la période de 12 mois.

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

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

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

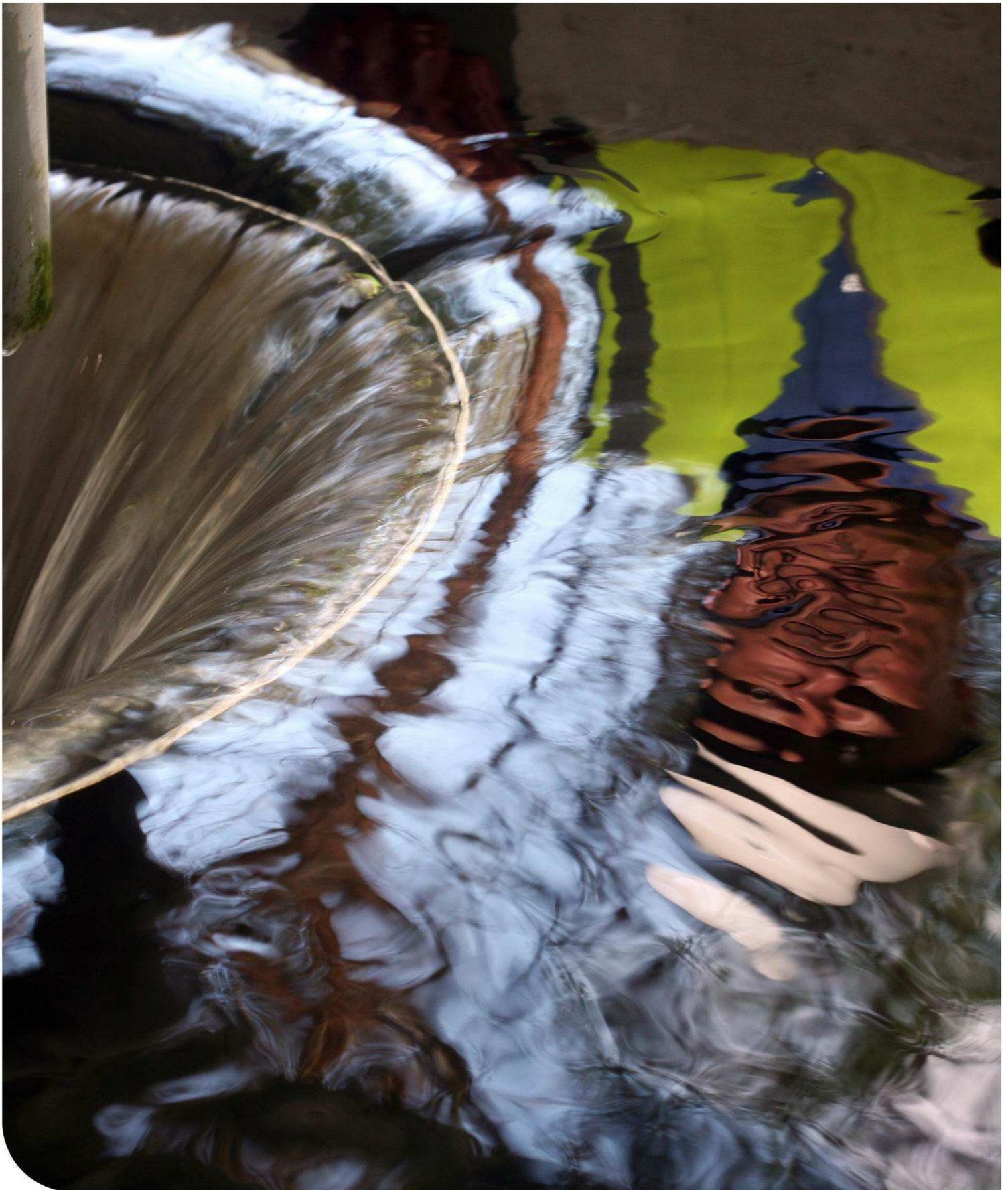
→ *Comptes entre employeurs successifs*

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

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

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

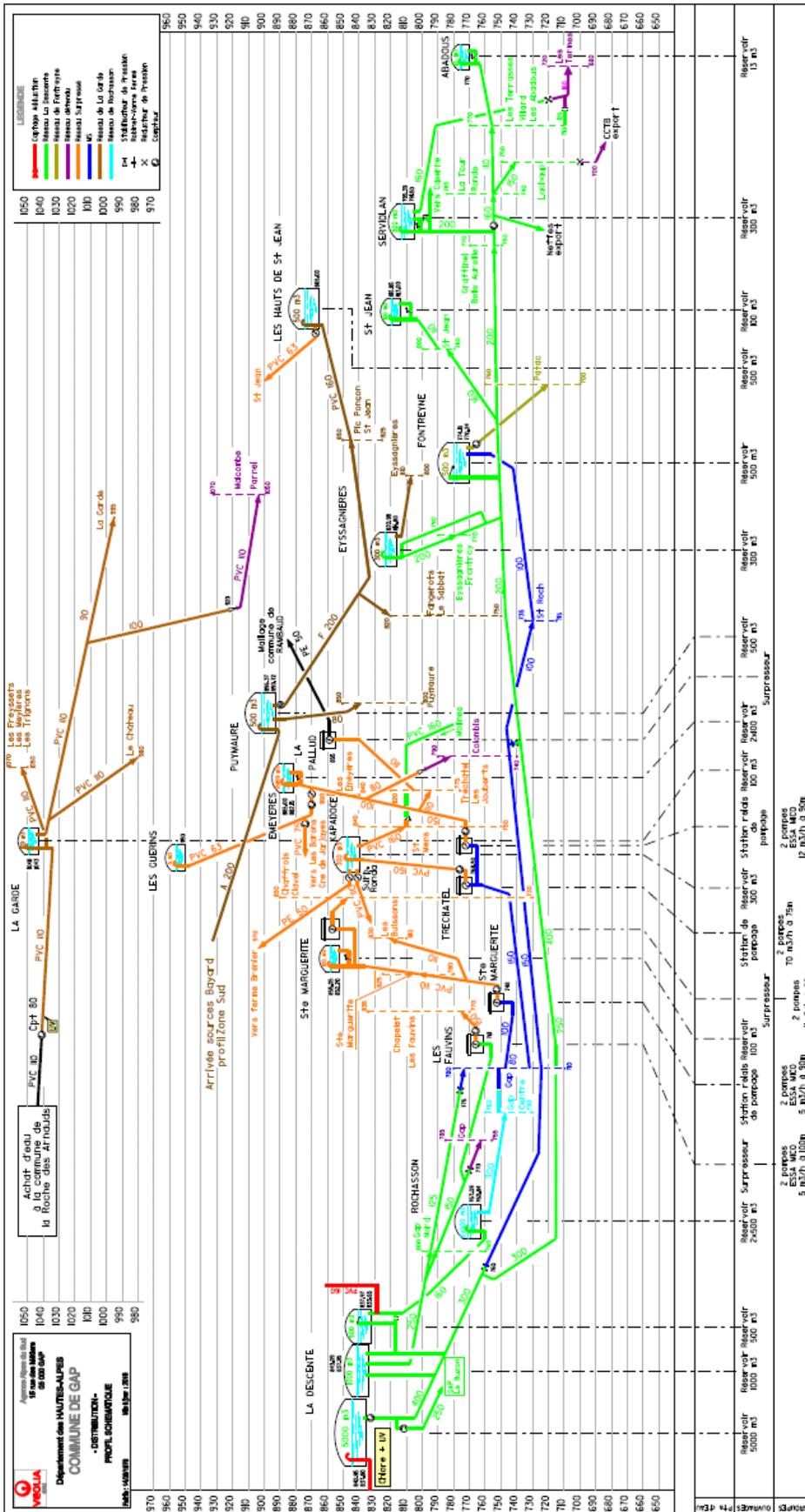
6. Annexes



6.1. La facture 120 m³

GAP	m ³	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
Production et distribution de l'eau			120,07	120,64	0,47%
Part délégataire			67,27	67,84	0,85%
Consommation	120	0,5653	67,27	67,84	0,85%
Part collectivité(s)			48,48	48,48	0,00%
Consommation	120	0,4040	48,48	48,48	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0360	4,32	4,32	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			85,20	85,20	0,00%
Part collectivité(s)			85,20	85,20	0,00%
Consommation	120	0,7100	85,20	85,20	0,00%
Organismes publics et TVA			72,30	69,14	-4,37%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2700	34,80	32,40	-6,90%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,60	18,00	-3,23%
TVA			18,90	18,74	-0,85%
TOTAL € TTC			277,57	274,98	-0,93%

6.2. Le synoptique du réseau



6.3. La qualité de l'eau

6.3.1. 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	21	21	6	6
Physico-chimique	1653	1653	4	4

Détail des non-conformités sur la ressource :

Tous les résultats sont conformes.

6.3.2. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

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

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

→ Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	77	77	29	29	106	106
Physico-chimie	30	28	19	17	49	45

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

	Taux de conformité Contrôle Sanitaire	Taux de conformité Surveillance du Délégué	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué
Microbiologique	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Physico-chimie	93,3 %	89,5 %	91,8 %

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

→ Conformité des paramètres analytiques

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à limite de qualité des paramètres soumis à une référence de qualité⁴ :

	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	154	154	58	58
Physico-chimique	1212	1209	19	17
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	308	307	116	115
Physico-chimique	976	970	53	50
Autres paramètres analysés				
Microbiologique				
Physico-chimique	500			

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

6.3.3. NOMBRE DE RESULTATS ET CONFORMITE DES ANALYSES SUR L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUE PAR ENTITES RESEAU

⁴ Attention, tous les paramètres analysés ne sont pas forcément soumis à limite ou à référence de qualité.

PC - Lac des Jaussauds

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		36	5	n/100ml	
Bact Sp Anaér SulfitoRed/20ml	2		2	1	n/20ml	
Bactéries Coliformes	0		21	2	n/100ml	
Cryptosporidium sp Eau Potable	0		0	1	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		42	6	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		23	6	n/100ml	<= 10000
Kystes Giardia sp Eau Potable	0		0	1	n/100ml	= 0
Salmonelles dans 5 L	0		0	5	n/5l	
Carbonates	0	0	0	5	mg/l CO3	
CO2 libre	0	8.102	33.8	5	mg/l CO2	
Delta pH = PHE - PHEAU	-0.02	0.2	0.32	5	Unité pH	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		4	5	Qualitatif	
Essai Marbre TAC	7.7	9.72	12.55	5	°F	
Essai Marbre TH	9.7	12.04	14	5	°F	
Hydrogénocarbonates	91	121.4	160	5	mg/l	
pH à température de l'eau	7.1	7.85	8.2	6	Unité pH	
pH après marbre	7.94	8.042	8.13	5	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	8.03	8.2	8.36	5	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.82	8.068	8.19	5	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	5	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	7.45	9.94	13.1	5	°F	
Titre Hydrotimétrique	9.6	12.246	14.3	5	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	5	mg/l Pt	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	5	mg/l Pt	<= 100
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Turbidité	0.41	0.746	1.7	5	NFU	
Turbidité Terrain	4	4	4	1	NFU	
Détergeant anionique	0	0	0	5	mg/l	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	5	mg/l	<= 0.2
Phénols (indice Phénol)	0	0	0	5	µg/l	<= 5
Température de l'eau	3.6	9.9	18.7	6	°C	<= 25
Fer dissous	0	3	15	5	µg/l	<= 2000
Manganèse total	0	6.4	32	5	µg/l	
Calcium	32.7	41.7	49.8	5	mg/l	
Chlorures	0.8	1.9	3.4	5	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	211	264.4	309	5	µS/cm	
Conductivité à 25°C in situ	227	227	227	1	µS/cm	<= 1100
Magnésium	3.5	4.41	5.12	5	mg/l	
Potassium	0.6	0.62	0.7	5	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	3.1	3.82	4.1	5	mg/l	
Sodium	1.5	2.3	3.3	5	mg/l	<= 200
Sulfates	21.6	30.08	36.5	5	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.4	0.52	0.7	5	mg/l C	<= 10
DBO (5 jours)	0	0.5	0.8	5	mg/l O2	

DCO	0	0	0	5	mg/l O2	
H2S Qualit.(0= RAS 1 présence)	0		0	5	Qualitatif	
Matières en suspension	0	0.72	3.6	5	mg/l	
Oxygène dissous	8.5	10.02	11.6	5	mg/l	
O2 dissous % Saturation	95	111.8	133	5	%sat.	>= 30
Ammonium	0	0.012	0.06	5	mg/l	<= 1.5
Azote global	0.5	1.2	1.7	5	mg/l	
Azote Kjeldhal (en N)	0	0	0	5	mg/l	
Nitrates	0.5	1.2	1.7	5	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.01	0.023	0.034	5	mg/l	
Nitrites	0	0	0	5	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0	0	0	5	mg/l P2O5	
Aluminium total	0.01	0.019	0.036	5	mg/l	
Antimoine	0	0	0	5	µg/l	
Arsenic	0	2.6	5	5	µg/l	<= 50
Baryum	0.033	0.039	0.048	5	mg/l	<= 1
Bore	0	2.2	11	5	µg/l	
Cadmium	0	0	0	5	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	5	µg/l	<= 50
Cuivre	0	0	0	5	mg/l	
Cyanures totaux	0	0	0	5	µg/l	<= 50
Fluorures	60	72	80	5	µg/l	
Mercure	0	0	0	5	µg/l	<= 1
Nickel	0	0	0	5	µg/l	
Plomb	0	0	0	5	µg/l	<= 50
Sélénium	0	0	0	5	µg/l	<= 10
Zinc	0	0.003	0.013	5	mg/l	<= 5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	5	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	5	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	5	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	5	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	5	µg/l	<= 0.2
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	5	µg/l	<= 0.2
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	5	µg/l	<= 0.2
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	5	µg/l	<= 0.2
Fluoranthène	0	0	0	5	µg/l	<= 0.2
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	5	µg/l	
Hydrocarb.polycycl.arom. 16sub	0	0	0	5	µg/l	
Hydrocarb.polycycl.arom. 6subs	0	0	0	5	µg/l	<= 0.2
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	5	µg/l	<= 0.2
Méthylisothiocyanate	0	0	0	5	µg/l	

UP - Brise ch.Source Charance

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	6	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		20	6	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		0	6	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	6	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	6	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	6	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.8	7.8	7.8	1	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.81	7.81	7.81	1	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique Complet	14	14	14	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	13.9	13.9	13.9	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0.13	0.13	0.13	1	NFU	<= 1
Turbidité Terrain	0.3	0.524	1.1	5	NFU	<= 1
Température de l'air	11.8	11.8	11.8	1	°C	
Température de l'eau	8.3	8.3	8.3	1	°C	<= 25
Chlorures	0.8	0.8	0.8	1	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	284	284	284	1	µS/cm	[200 - 1200]
Sulfates	8.5	8.5	8.5	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.3	0.3	0.3	1	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 0.1
Nitrates	0.6	0.6	0.6	1	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.01	0.01	0.01	1	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.1
Chlore libre	0	0	0	2	mg/l	
Chlore total	0	0	0	2	mg/l	

UP - Regard chloration Bayard

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		1	10	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		35	10	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		37	10	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	10	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	10	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	10	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
CO2 libre	3.2	3.45	3.7	2	mg/l CO2	
Delta pH = PHE - PHEAU	0.27	0.33	0.39	2	Unité pH	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	3		4	2	Qualitatif	[1 - 2]
Essai Marbre TAC	4.4	9.525	14.65	2	°F	
Essai Marbre TH	14.4	15.8	17.2	2	°F	
Hydrogénocarbonates	188	197	206	2	mg/l	
pH à température de l'eau	7.5	7.683	8	6	Unité pH	[6,5 - 9]
pH après marbre	7.76	7.765	7.77	2	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.87	7.88	7.89	2	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.8	7.932	8.09	6	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	2	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	9.5	13.658	16.85	6	°F	
Titre Hydrotimétrique	9.5	14.067	17.6	6	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	6	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	6	mg/l Pt	<= 15
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Turbidité	0	0.152	0.26	6	NFU	<= 1
Turbidité Terrain	0.3	0.425	0.5	4	NFU	<= 1
Acrylamide	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Température de l'air	12.8	15.45	18.1	4	°C	
Température de l'eau	4.6	8.533	15.7	6	°C	<= 25
Fer total	0	9	18	2	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Calcium	59.9	62.05	64.2	2	mg/l	
Chlorures	0.4	1.583	3.9	6	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	203	279	324	6	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	3.7	3.78	3.86	2	mg/l	
Potassium	0	0	0	2	mg/l	
Sodium	1.6	1.65	1.7	2	mg/l	<= 200
Sulfates	6.4	8.183	9.8	6	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.233	0.4	6	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	6	mg/l	<= 0.1
Nitrates	0.9	2.25	3.8	6	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.018	0.046	0.08	6	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	6	mg/l	<= 0.1

Aluminium total	0	0	0	2	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Baryum	0.013	0.013	0.013	2	mg/l	<= 0.7
Bore	0	0	0	2	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Fluorures	0	0	0	2	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	2	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Méthylisothiocyanate	0	0	0	2	µg/l	
Activité alpha totale	0	0	0	2	Bq/l	
Activité bêta due au K40	0	0	0	2	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0	0	2	Bq/l	
Activité bêta totale	0	0	0	2	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	2	mSv/an	<= 0.1
Radon 222	0	0	0	2	mBq/l	
Tritium (activité due au)	0	0	0	2	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0	0.175	0.31	10	mg/l	
Chlore total	0	0.203	0.39	8	mg/l	
Bromoforme	0	0	0	2	µg/l	
Chloroforme	0	0.34	0.68	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0.12	0.24	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	2	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0.24	0.46	0.68	2	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	2	µg/l	<= 1

UP - Regard Cpt R.des Arnauds

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	5	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		18	5	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		1	5	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	5	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	5	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	5	n/100ml	= 0
Turbidité Terrain	0.3	0.53	1.2	5	NFU	<= 1
Chlore libre	0	0	0	1	mg/l	
Chlore total	0	0	0	1	mg/l	

UP - Réservoir des Farauds

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	5	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		21	5	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		1	5	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	5	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	5	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	5	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.6	7.6	7.6	1	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.88	7.88	7.88	1	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique Complet	14.15	14.15	14.15	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	15.9	15.9	15.9	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0.15	0.15	0.15	1	NFU	<= 1
Turbidité Terrain	0.5	0.6	0.9	4	NFU	<= 1
Température de l'air	4.2	4.2	4.2	1	°C	
Température de l'eau	5.5	5.5	5.5	1	°C	<= 25
Chlorures	0.5	0.5	0.5	1	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	291	291	291	1	µS/cm	[200 - 1200]
Sulfates	13	13	13	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.2	0.2	0.2	1	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 0.1
Nitrates	1.6	1.6	1.6	1	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.032	0.032	0.032	1	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.1
Chlore libre	0	0	0	3	mg/l	
Chlore total	0	0	0	3	mg/l	

UP - Station de la Descente

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	11	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		1	11	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		6	11	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	11	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	11	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	11	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	4	mg/l CO3	
CO2 libre	2.21	4.203	5.8	4	mg/l CO2	
Delta pH = PHE - PHEAU	0.09	0.43	0.77	4	Unité pH	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		4	4	Qualitatif	[1 - 2]
Essai Marbre TAC	7.95	10.463	13.7	4	°F	
Essai Marbre TH	10.4	12.575	14.8	4	°F	
Hydrogénocarbonates	100	130	172	4	mg/l	
pH à température de l'eau	7.4	7.73	8	10	Unité pH	[6,5 - 9]
pH après marbre	7.91	7.968	8.05	4	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.99	8.105	8.17	4	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.93	8.013	8.1	10	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	4	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	8.2	11.825	15.8	10	°F	
Titre Hydrotimétrique	10.4	13.588	15.4	10	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	10	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	10	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	10	mg/l Pt	<= 15
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	10	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	10	Qualitatif	
Turbidité	0.19	0.293	0.44	10	NFU	<= 1
Turbidité Terrain	0.45	0.45	0.45	1	NFU	<= 1
Acrylamide	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Température de l'air	4.4	10.117	17.3	6	°C	
Température de l'eau	4.4	9.5	16.9	10	°C	<= 25
Fer total	0	12.5	18	4	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	4	µg/l	<= 50
Calcium	36.1	44.6	54.1	4	mg/l	
Chlorures	1.4	2.69	4.4	10	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	220	276	321	10	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	3.34	4.235	4.7	4	mg/l	
Potassium	0	0.275	0.6	4	mg/l	
Sodium	1.5	1.875	2.4	4	mg/l	<= 200
Sulfates	7.7	20.9	33.4	10	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.3	0.44	1	10	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	10	mg/l	<= 0.1
Nitrates	0.7	1.59	2.4	10	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.01	0.031	0.05	10	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	10	mg/l	<= 0.1

Aluminium total	0	0.003	0.013	4	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	1.75	4	4	µg/l	<= 10
Baryum	0.027	0.03	0.035	4	mg/l	<= 0.7
Bore	0	0	0	4	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	4	µg/l	<= 50
Fluorures	0	57.5	100	4	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	4	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	4	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	4	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	4	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	4	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	4	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	4	µg/l	
Méthylisothiocyanate	0	0	0	4	µg/l	
Activité alpha totale	0.03	0.043	0.07	4	Bq/l	
Activité bêta due au K40	0	8.75	19	4	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0	0	4	Bq/l	
Activité bêta totale	0	0	0	4	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	4	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	4	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.21	0.346	0.44	11	mg/l	
Chlore total	0.24	0.394	0.5	11	mg/l	
Bromoforme	0	0	0	4	µg/l	
Chloroforme	1.1	3.325	5.4	4	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	4	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0.538	1.1	4	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	1.1	3.863	6.5	4	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	4	µg/l	<= 1

ZD - Bayard,Romette,Puymaure,Chauv

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	11	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		2	11	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		6	11	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	11	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	11	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	11	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.7	7.808	8.1	12	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.8	7.945	8.06	11	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	11	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	11	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	11	mg/l Pt	<= 15
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	11	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	11	Qualitatif	
Turbidité	0	0.186	0.67	11	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Température de l'air	18.3	21.55	24.8	2	°C	
Température de l'eau	6.7	11.058	17.6	12	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	2	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	286	312.091	326	11	µS/cm	[200 - 1200]
Carbone Organique Total	0	0.245	0.9	11	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	11	mg/l	<= 0.1
Azote global	2.8	2.85	2.9	2	mg/l	
Azote Kjeldhal (en N)	0	0	0	2	mg/l	
Nitrates	2.8	2.85	2.9	2	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.056	0.058	0.06	2	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	<= 0.5
Phosphore total (en P2O5)	0	0.023	0.046	2	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Cuivre	0.033	0.072	0.11	2	mg/l	<= 2
Nickel	0	0	0	2	µg/l	<= 20
Plomb	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	2	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Fluoranthène	0	0.004	0.008	2	µg/l	
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1

Hydrocarb.polycycl.arom. 16sub	0	0.004	0.008	2	µg/l	
Hydrocarb.polycycl.arom. 6subs	0	0	0	2	µg/l	
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0.12	0.193	0.27	11	mg/l	
Chlore total	0.15	0.235	0.35	11	mg/l	
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	0.93	0.93	0.93	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0.43	0.43	0.43	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.65	0.65	0.65	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	2.01	2.01	2.01	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	2	µg/l	<= 1

ZD - Gap Centre

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	42	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		10	42	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		7	42	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		1	42	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	42	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	42	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.3	7.804	8.1	47	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.93	8.059	8.17	42	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	42	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	42	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	42	mg/l Pt	<= 15
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	42	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	42	Qualitatif	
Turbidité	0.16	0.381	0.95	42	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	
Température de l'air	17.4	22.8	31.6	4	°C	
Température de l'eau	6.3	13.174	23.4	47	°C	<= 25
Fer total	0	10.333	20	3	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	220	282.071	318	42	µS/cm	[200 - 1200]
Carbone Organique Total	0.2	0.438	1.6	42	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	42	mg/l	<= 0.1
Azote global	1.1	1.667	2.2	3	mg/l	
Azote Kjeldhal (en N)	0	0	0	3	mg/l	
Nitrates	1.1	1.667	2.2	3	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.02	0.03	0.04	3	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	3	mg/l	<= 0.5
Phosphore total (en P2O5)	0	0	0	3	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	3	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0	0	3	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	3	µg/l	<= 50
Cuivre	0.167	0.387	0.541	4	mg/l	<= 2
Nickel	0	22.5	53	4	µg/l	<= 20
Plomb	0	5.25	13	4	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	4	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	4	µg/l	<= 3
Dichlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	4	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	4	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	4	µg/l	
Anthracène	0	0	0	1	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	4	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1

Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Fluoranthène	0	0.002	0.008	4	µg/l	
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Hydrocarb.polycycl.arom. 16sub	0	0.002	0.008	4	µg/l	
Hydrocarb.polycycl.arom. 6subs	0	0	0	4	µg/l	
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Naphtalène	0	0	0	1	µg/l	
Chlore libre	0	0.198	0.36	43	mg/l	
Chlore total	0	0.237	0.38	43	mg/l	
Bromoforme	0	0	0	3	µg/l	
Chloroforme	4.1	6.267	8.4	3	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0.1	0.3	3	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.52	1.073	1.4	3	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	4.62	7.44	9.7	3	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	3	µg/l	<= 1

ZD - Les Farauds, Golf

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	1	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		0	1	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		0	1	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	1	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.9	7.9	7.9	1	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	8.09	8.09	8.09	1	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	1		1	1	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0.18	0.18	0.18	1	NFU	<= 2
Température de l'eau	8.6	8.6	8.6	1	°C	<= 25
Conductivité à 25°C	299	299	299	1	µS/cm	[200 - 1200]
Carbone Organique Total	0.2	0.2	0.2	1	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 0.1
Chlore libre	0	0	0	1	mg/l	
Chlore total	0	0	0	1	mg/l	

ZD - Quartier Charance

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	7	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		300	7	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		243	7	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	7	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	7	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	7	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.6	7.65	7.7	2	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.86	7.885	7.91	2	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	2	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	2	mg/l Pt	<= 15
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Turbidité	0.17	0.175	0.18	2	NFU	<= 2
Turbidité Terrain	0.32	0.562	1.1	5	NFU	<= 2
Température de l'eau	7.1	9.35	11.6	2	°C	<= 25
Conductivité à 25°C	284	297.5	311	2	µS/cm	[200 - 1200]
Carbone Organique Total	0.3	0.3	0.3	2	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1
Chlore libre	0	0	0	4	mg/l	
Chlore total	0	0	0	4	mg/l	

ZD - Quartier La Garde

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	8	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		13	8	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		2	8	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	8	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	8	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	8	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.8	7.933	8	3	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	8.03	8.073	8.12	3	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	3	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	3	mg/l Pt	<= 15
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Turbidité	0	0.13	0.29	3	NFU	<= 2
Turbidité Terrain	0.2	0.544	1.2	5	NFU	<= 2
Température de l'eau	8.1	12.433	17.4	3	°C	<= 25
Conductivité à 25°C	192	201	206	3	µS/cm	[200 - 1200]
Carbone Organique Total	0.3	0.333	0.4	3	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	3	mg/l	<= 0.1
Chlore libre	0	0	0	5	mg/l	
Chlore total	0	0	0	5	mg/l	

6.4. Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

Installation de production

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
UP - La Descente						
Energie relevée consommée (kWh)	31 165	30 010	28 626	38 678	26 334	-31,9%

La baisse de l'énergie consommée cette année s'explique par la non utilisation du pompage de secours (L'année 2018 fut une année particulièrement humide avec une accumulation de neige importante sur les sources Bayard.

Cela a eu pour effet d'augmenter le volume annuel des sources : 1 718 686 m³)

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur (voir page suivante)

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
REP - Les Aurouzes						
Energie relevée consommée (kWh)	480	487	680	1 180	397	-66,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)		243 500	813	284	571	101,1%
Volume pompé (m3)	0	2	836	4 161	695	-83,3%
REP - Puymaure						
Volume pompé (m3)	0	0	0	21 593	432	-98,0%
REP - Res Kapados						
Energie relevée consommée (kWh)	2 812	555	2 609	2 013	4 428	120,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	205	177	536	2 969	444	-85,0%
Volume pompé (m3)	13 691	3 135	4 867	678	9 964	1 369,6%
REP - St. Marguerite						
Energie relevée consommée (kWh)	3 863	5 876	8 593	7 977	9 327	16,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	262	302	480	435	453	4,1%
Volume pompé (m3)	14 764	19 446	17 894	18 328	20 594	12,4%
REP - Treschatel						
Energie relevée consommée (kWh)	33 108	34 140	31 467	39 839	37 582	-5,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)	591	474	452	498	489	-1,8%
Volume pompé (m3)	56 058	72 060	69 687	80 033	76 930	-3,9%
SURP - La Pallud						
Energie relevée consommée (kWh)	1 784	2 814	1 947	1 911	2 435	27,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	666	467	1 103	831	793	-4,6%
Volume pompé (m3)	2 680	6 029	1 765	2 301	3 072	33,5%
SURP - Les Fauvins						
Energie relevée consommée (kWh)	4 037	3 917	3 606	4 710	8 485	80,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	556	486	548	506	443	-12,5%
Volume pompé (m3)	7 256	8 057	6 580	9 309	19 166	105,9%
SURP - Les Furons						
Energie relevée consommée (kWh)	7 957	9 452	4 776	1 949	2 163	11,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	48 518	11 120	15 162	5 997	2 888	-51,8%
Volume pompé (m3)	164	850	315	325	749	130,5%
SURP - Les Guerins						
Energie relevée consommée (kWh)	764	826	764	450	920	104,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	917	884	925	698	661	-5,3%
Volume pompé (m3)	833	934	826	645	1 392	115,8%
SURP - St. Marguerite						
Energie relevée consommée (kWh)	3 863	6 015	5 794	4 636	7 324	58,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	2 812	2 589	1 703	1 866	3 255	74,4%
Volume pompé (m3)	1 374	2 323	3 402	2 485	2 250	-9,5%

6.5. Les engagements spécifiques au service

→ *Récupération de la TVA de la Collectivité*

Cet état sera remis à la collectivité sur demande.

→ *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.



<i>Notre référence à rappeler dans toute correspondance :</i>	
N° ASSURE : F18746E N° CONTRAT : 1351.001/ 2 85834 N° SIREN : 572 025 526	
Pour tout renseignement contacter : SMA SA Grands Comptes et International 8 rue Louis Armand CS 71201 75738 Paris Cedex 15 Tél. : 01.40.59.70.00 Fax : 01.40.59.70.57	VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX 21, rue La Boétie 75008 PARIS

Contrat d'assurance RESPONSABILITE DECENNALE OUVRAGES SOUMIS

Période de validité : du 01/01/2019 au 31/12/2019

SMA SA ci-après désigné l'assureur atteste que l'assuré désigné ci-dessus est titulaire d'un contrat d'assurance professionnelle RESPONSABILITE DECENNALE OUVRAGES SOUMIS souscrit par VEOLIA ENVIRONNEMENT SA numéro **F18746E 1351.001 / 2 85834** pour l'ensemble de ses filiales.

1- PERIMETRE DE LA GARANTIE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE ET DE LA GARANTIE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DECENNALE

Les garanties objets de la présente attestation s'appliquent :

- aux activités professionnelles suivantes : Entreprise, maître d'œuvre ou fabricant-vendeur dans tous domaines d'activités et notamment dans le domaine des Services d'eau et d'assainissement, de la gestion des déchets et de l'optimisation des services énergétiques :
 - o Conception, exécution, rénovation, réparation et entretien de réseaux,
 - o Pose et fourniture de canalisations (travaux sur voiries) et de matériaux sur voiries (tampons, plaques, grilles et caniveaux), travaux sur voiries divers,
 - o Reprise et création de réseaux VRD EU/EP/AEP, installations d'ouvrages de prétraitement d'assainissement / d'évacuation d'eaux usées (bacs à graisses, assainissement non collectif, poste de relevage, séparateurs à hydrocarbures, fosses de décantation et fosses de relevage, changement de colonnes, réseau, siphons, regards, ..)
 - o Conception et exécution de branchement sur conduites publiques,
 - o Fourniture et pose d'installations autonomes d'assainissement,
 - o Plomberie intérieure et extérieure bâtiment (EU/EP/AEP), y compris réalisation de travaux de chaudronnerie, tuyauterie et structures métalliques,
 - o Entretien et installations techniques en aval des compteurs (eau, gaz, électricité),
 - o Stations de traitement d'eau, de forages et de captages,
 - o Réservoirs, et bassins de rétention,

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance
Entreprise régie par le code des assurances au capital
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

www.sma-courtage.com





- Eoliennes,
- Panneaux photovoltaïques, y compris en couverture (pose de capteurs solaires PV intégrés), production d'énergie accessoire à un ouvrage de construction par capteurs solaires,
- Réseaux de chaleur / chauffage urbain
- Réalisation de prises et de rejets d'eau avec des fondations dans l'eau
- Eclairage public et signalisations,
- Activités Spécifiques de gainages notamment des procédés « Anjou », « Phénix », « Intec assainissement » et « Intec immobilier » réalisés par les filiales TELEREP et SARP SUD OUEST.
- Maçonnerie, Plâtrerie, peinture, enduits extérieurs, enduits hydrauliques
- Fourniture / pose de poteaux et clôtures, accessoires en béton armé
- Travaux de rénovation, de réhabilitation, d'extension et de travaux neufs y compris dans le cadre de travaux de maintenance
- Ascenseurs, monte charges,
- Installations thermiques de génie climatique, VMC, d'aéraulique, conditionnement d'air à l'exclusion des techniques de géothermie
- Gestion technique Centralisée
- Electricité,
- Installation groupes électrogènes.
- Plomberie / installations sanitaires
- Isolation thermique et acoustique (calorifugeage, isolation thermique par l'extérieur, par soufflage).
- Menuiserie métallique, extérieures, menuiseries en bois
- Murs rideaux et façades industrielles
- Métallerie, serrurerie
- Fumisterie Ramonage (tubage)
- Détection incendie, intrusion
- Couverture / charpente bois,
- Ravalement de façades, protection des façades
- Calfeutrement de joint de construction
- Couverture zinguerie / carrelages et mosaïques
- Etanchéité de toitures.
- Revêtements textiles et plastiques,
- Ingénierie Bâtiment : Maitrise d'œuvre, études techniques TCE
- Maîtrise d'œuvre ou coordination SSI en phase conception et réalisation,
- MOE de désamiantage
- Maitrise d'œuvre d'installations photovoltaïques (puissance <1,2 MWC)

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance
Entreprise régie par le code des assurances au capital
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

www.sma-courtage.com





- Ingénierie Génie Civil : Etudes techniques Maçonnerie BA, VRD, sanitaires et fluides
- Etudes techniques Vitrerie Miroiterie y compris façades aluminium
- aux travaux ayant fait l'objet d'une ouverture de chantier pendant la période de validité mentionnée ci-dessus. L'ouverture de chantier est définie à l'annexe I à l'article A 243-1 du code des assurances ;
- aux travaux réalisés en France Métropolitaine et dans les DROM ;
- aux chantiers dont le coût total de construction hors taxes tous corps d'état (honoraires compris), déclaré par le maître d'ouvrage, n'est pas supérieur à la somme de 30 000 000 €. Cette somme est illimitée en présence d'un contrat collectif de responsabilité décennale bénéficiant à l'assuré, comportant à son égard une franchise absolue au maximum de :
 - 10 000 000 € par sinistre si l'assuré réalise des travaux incluant la structure ou le gros œuvre,
 - 6 000 000 € par sinistre si l'assuré réalise des travaux n'incluant pas la structure ou le gros œuvre,
 - 3 000 000 € par sinistre si l'assuré est concepteur, non réalisateur de travaux.
- aux travaux, produits et procédés de construction suivants :
 - travaux de construction traditionnels, c'est-à-dire ceux réalisés avec des matériaux et des modes de construction éprouvés de longue date,
 - travaux de construction répondant à une norme homologuée (NF DTU ou NF EN), à des règles professionnelles acceptées par la C2P⁽¹⁾⁽³⁾, ou à des recommandations professionnelles du programme RAGE 2012 non mises en observation par la C2P⁽²⁾⁽³⁾,
 - travaux de construction conformes au CCTG et ses fascicules ou à un référentiel spécifique à la technique utilisée publiée par un organisme reconnu par la profession, dans le cadre de marchés de travaux publics,
 - procédés ou produits faisant l'objet au jour de la passation du marché :
 - d'un Agrément Technique Européen (ATE) en cours de validité 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⁽³⁾,
 - d'une Appréciation Technique d'Expérimentation (ATEX) avec avis favorable,
 - d'un Pass'innovation « vert » en cours de validité.

(1) Les règles professionnelles acceptées par la C2P (Commission Prévention Produits mis en œuvre de par l'Agence Qualité Construction AQC) sont listées à l'annexe 2 de la publication semestrielle de la C2P

(2) Les recommandations professionnelles RAGE 2012 (Règles de l'Art Grenelle Environnement 2012) sont consultables sur le site internet du programme RAGE : www.reglesdelart-grenelle-environnement-2012.fr

(3) Les communiqués de la C2P sont accessibles sur le site de l'AQC www.qualiteconstruction.com

Dans le cas où les travaux réalisés ne répondent pas aux caractéristiques énoncées ci-dessus, l'assuré en informe l'assureur.

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance
Entreprise régie par le code des assurances au capital
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

www.sma-courtage.com



2- ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE

Nature de la garantie	Montant des garanties
<p>Le contrat garantit la responsabilité décennale de l'assuré instaurée par les articles 1792 et suivants du code civil, dans le cadre et les limites prévus par les dispositions des articles L. 241-1 et L. 241-2 du code des assurances relatives à l'obligation d'assurance décennale, et pour des travaux de construction d'ouvrages qui y sont soumis, au regard de l'article L. 243-1-1 du même code.</p> <p>La garantie couvre les travaux de réparation, notamment en cas de remplacement des ouvrages, qui comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.</p>	<p>En Habitation : Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage.</p>
	<p>Hors Habitation: Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage dans la limite du coût total de construction déclaré par le maître d'ouvrage et sans pouvoir être supérieur au montant prévu au I de l'article R.243-3 du code des assurances.</p>
	<p>En présence d'un CCRD: Lorsqu'un Contrat Collectif de Responsabilité Décennale (CCRD) est souscrit au bénéfice de l'assuré, le montant de la garantie est égal au montant de la franchise absolue stipulée par ledit contrat collectif.</p>
Garantie de bon fonctionnement des éléments d'équipement dissociables	<p>Marché d'entreprise 1 000 000 € épuisable par année d'assurance</p>
	<p>Marché de maîtrise d'œuvre 350 000 € épuisable par année d'assurance</p>
<p>Durée et maintien des garanties : La garantie s'applique pour la durée de la responsabilité décennale pesant sur l'assuré en vertu des articles 1792 et suivants du code civil. Elle est maintenue dans tous les cas pour la même durée.</p>	

La présente attestation ne peut engager l'assureur au-delà des clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère.

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

Le contrat garantit la responsabilité de l'assuré qui intervient en qualité de sous-traitant, en cas de dommages de nature décennale dans les conditions et limites posées par les articles 1792 et 1792.2 du Code civil, sur des ouvrages soumis à l'obligation d'assurance de responsabilité décennale. Cette garantie est accordée pour une durée ferme de dix ans à compter de la réception visée à l'article 1792-4-2 du Code civil.

**SMA COURTAGES, DÉPARTEMENT COURTAGES DE SMA SA
SMA SA**

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance
Entreprise régie par le code des assurances au capital
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

www.sma-courtages.com





La garantie couvre les travaux de réparation, notamment en cas de remplacement des ouvrages, qui comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.

Le montant des garanties accordées reste celui prévu par L'ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE.

La présente attestation ne peut engager l'assureur au-delà des clauses et conditions du contrat précité auquel elle se réfère.

Fait à PARIS
Le 07/12/2018

Le Directeur général
Par Délégation



SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance
Entreprise régie par le code des assurances au capital
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

www.sma-courtage.com



Attestation d'Assurance - Risques Environnementaux

Nous soussignés, **Allianz Global Corporate & Specialty SE** Succursale en France située 1 Cours Michelet CS 30051, 92076 Paris La Défense Cedex – France, certifions par la présente que la société :

VEOLIA ENVIRONNEMENT
21 rue la Boétie
75008 Paris

agissant tant pour son compte que pour le compte de ses filiales, et notamment de :

VEOLIA EAU – COMPAGNIE GENERALE DES EAUX et ses filiales
21 rue La Boétie
75008 Paris
France

est assurée auprès de notre Compagnie par un contrat d'assurance de Risques Environnementaux **N°FRL002185-19** couvrant les conséquences pécuniaires de sa Responsabilité Civile Atteintes à l'Environnement, lorsque les dommages résultent d'Atteintes à l'Environnement consécutifs à des faits fortuits prenant naissance sur les sites lui appartenant ou qu'il exploite et résultant des activités assurées.

La garantie s'exerce dans le respect de la législation locale, et à concurrence des montants ci-après :

RESPONSABILITE CIVILE ATTEINTES A L'ENVIRONNEMENT :

Engagement annuel maximum de l'Assureur, toutes garanties confondues :

10.000.000 EUR par sinistre et par année d'assurance

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

Cette attestation est valable du **01/01/2019** au **31/12/2019 inclus**.

La présente attestation est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne saurait engager la Compagnie au-delà des clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère.

Fait à Paris le 5 décembre 2018
Pour la Compagnie



Allianz Global Corporate & Specialty SE
Succursale en France
1 cours Michelet - CS 30051
92076 Paris La Défense Cedex
487 424 608 RCS Nanterre

Siège social :
Königinstrasse 28
80802 Munich
Allemagne

Société Européenne immatriculée en Allemagne sous le N°HRB 208312
Entreprise soumise au contrôle de la Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Strasse 108 - 53117 Bonn, Allemagne

www.agcs.allianz.com

Attestation d'Assurance

Nous, soussignés, **Allianz Global Corporate & Specialty SE, Succursale en France**, situé 1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex, certifions par la présente que la Société :

VEOLIA ENVIRONNEMENT
21 rue La Boétie
75008 Paris

agissant tant pour son compte que pour le compte de ses filiales, et notamment de :

VEOLIA EAU – COMPAGNIE GENERALE DES EAUX et ses filiales
21 rue La Boétie
75008 Paris

sont assurées auprès de notre compagnie par la police n° **FRL00218419** garantissant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incombent dans l'exercice de ses activités en raison de dommages causés aux tiers.

La garantie s'exerce à concurrence des montants ci-après :

Responsabilité Civile Exploitation

Tous dommages confondus (corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non) 10 000 000 EUR par sinistre

Responsabilité Civile Après-Livraison / Responsabilité Civile Professionnelle

Tous dommages confondus (corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non) 10 000 000 EUR par sinistre
et par année d'assurance

Période d'assurance du 01/01/2019 au 31/12/2019 inclus.

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 servir et valoir ce que de droit et ne saurait engager la Compagnie au-delà des clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère.

Fait à Paris La Défense, le 5 décembre 2018

Pour la Compagnie



ATTESTATION D'ASSURANCE

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

**Immeuble Quai 33- 33 quai de Dion-Bouton
92800 PUTEAUX**

agissant par délégation et pour le compte des assureurs

attestons que la société : **VEOLIA EAU – Compagnie Générale des Eaux
21 rue la Boétie
75008 PARIS**

est garantie par les polices, Dommages aux biens, Responsabilités, Pertes financières consécutives et Frais et Pertes annexes, de type « Tous Risques Sauf » Portant les numéros **2019/FR/PDBI/001** par **CODEVE Insurance Company DAC, Elm Park, Merrion Road, Dublin 4 , Ireland** ; 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 61 rue Mstislav Rostropovitch 75832 Paris Cedex 17, 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 GENERALE DES EAUX
21, rue La Boétie
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 – Evènements naturels – Catastrophes Naturelles en France, (art.L125-1 et suivants du code des Assurances), Actes de Terrorisme et Attentats en France, (art.L126-2 et L126-3 du code des Assurances).

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

La présente attestation est valable du **1er Janvier 2019** jusqu'au **31 Décembre 2019**, sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

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

Fait à Puteaux, le 04/01/2019



6.6. Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

Introduction générale

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

Le CARE établi au titre de 2018 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Organisation de la Société au sein de la Région et de Veolia Eau France

L'organisation de la Société **Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux (VE-CGE)** au sein de la Région Méditerranée 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.

Par ailleurs, à l'écoute de ses clients et des consommateurs, Veolia Eau est convaincu que si l'eau est au cœur des grands défis du 21ème siècle, il convient aussi d'être très attentif à la quête grandissante de transparence, de proximité, d'implication des collectivités ainsi qu'à la recherche constante d'efficacité et de qualité. Tout au long de l'année 2017, un projet d'entreprise baptisé « Osons 20/20 ! » a ainsi été construit collectivement, selon une logique « gLocale » pour répondre à ces nouveaux enjeux.

Une nouvelle organisation a ainsi été mise en place au 1^{er} janvier 2018. Elle permet à la fois de partager le meilleur de ce que peut apporter un grand groupe en matière de qualité, d'innovation, de solutions et d'investissements (« global ») ; mais aussi en s'appuyant sur 67 « Territoires » nouvellement créés, avec des moyens renforcés pour l'exploitation, toujours plus ancrés dans les territoires et avec un réel pouvoir de décision (« local »). 9 Régions viennent quant à elle assumer un rôle de coordination et de mutualisation au bénéfice des Territoires.

Pour mémoire, l'organisation antérieure s'articulait autour de 20 Centres Régionaux regroupés au sein de 4 Zones et en charge d'environ 330 services. Dans un souci de simplification, de proximité plus grande avec les réalités locales et donc de réactivité accrue, le niveau de la zone a ainsi été supprimé.

Au sein de cette organisation, et notamment pour accroître la qualité des services rendus à ses clients, la Société **Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux (VE-CGE)** a pris part à la démarche engagée par Veolia Eau visant à accroître la collaboration entre ses différentes sociétés.

Dans ce contexte, la Société est associée à d'autres sociétés du Groupe pour mettre en commun au sein d'un GIE national un certain nombre de fonctions supports (service clientèle, ressources humaines, bureau d'étude technique, service achats, expertises nationales...) ; étant précisé que cette mise en commun peut être organisée en tant que de besoin sur des périmètres plus restreints (au niveau d'une Région ou d'un Territoire par exemple).

Aujourd'hui, les exploitations de la Société bénéficient des interventions tant de ses moyens propres que des interventions du GIE national, 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 Région, du Territoire, du Service Local), et d'autre part les charges de niveau national (contribution des services centraux).

En particulier, conformément aux principes du droit des sociétés, et à partir d'un suivi analytique commun à toutes les sociétés membres du GIE national, la Société facture à ce dernier le coût des moyens qu'elle met à sa disposition ; réciproquement, le GIE national 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

Comme évoqué précédemment, Veolia Eau a décidé de mettre en œuvre à compter de 2018 une nouvelle organisation plus adaptée aux enjeux du secteur.

Cette nouvelle organisation, qui s'articule autour de 9 Régions et 67 Territoires aux moyens renforcés pour l'exploitation, s'est déployée à compter du 1^{er} janvier 2018.

Ainsi, la Région Méditerranée mise en place dans le cadre de la nouvelle organisation est elle désormais responsable de 216 contrats de DSP exploités qui, dans le cadre de l'organisation précédente, étaient suivis pour 52 d'entre eux par l'ancien Centre Régional Corse, pour 45 d'entre eux par l'ancien Centre Régional Côte d'Azur et pour 119 d'entre eux par l'ancien Centre Régional Provence.

Les moyens du Groupe ont été alloués aux différents niveaux en fonction des missions qui leur sont confiées : coordination et mutualisation pour les Régions, proximité, opérations et développement pour les Territoires, exécution opérationnelle pour les Services Locaux.

Cette réorganisation a eu plusieurs impacts sur l'ensemble des CARE établis au titre de 2018 par la Société :

D'une part, la mise en place de cette nouvelle organisation a engendré en 2018 des coûts de restructuration - par nature exceptionnels - qui ont été répartis entre les contrats de la Société.

D'autre part, ces changements d'organisation ont nécessairement modifié la répartition des charges indirectes en 2018 (ce qui est le propre de tout changement d'organisation dans toute entreprise quelle que soit la clef utilisée) : les moyens mutualisés entre les contrats ont été organisés différemment et leurs coûts sont répartis sur des périmètres redessinés.

Par ailleurs, le projet d'entreprise « Osons 20/20 ! » comporte d'importantes ambitions en termes de relation consommateurs, avec la volonté de mettre celle-ci au cœur des opérations tout en modernisant les outils utilisés. Cette dynamique se traduit à la fois par la mise en place dans l'ensemble des Territoires de

compétences consommateur de terrain tout en professionnalisant toujours davantage les processus de masse tels que facturation, encaissement, centre d'appels.

Ces dernières fonctions sont mutualisées au sein de 2 plateformes nationales:

- la plateforme Produits & Cash qui gère la facturation de masse, les encaissements, la relation et les échanges de données avec les prestataires de recouvrement, les versements aux collectivités.
- La plateforme RC 360 qui gère les flux mails, courriers, appels téléphonique des consommateurs.

Dans un souci de simplification du suivi comptable et de meilleure compréhension des coûts de celles-ci sur le terrain, l'enregistrement des charges des plateformes dans les CARE a évolué en 2018.

Le coût de ces plateformes intègre différentes composantes : des coûts de personnel, des loyers, de la sous traitance... Dans l'approche retenue jusqu'au 31 12 2017, lorsque ces charges étaient réparties entre les différents CARE de la Société, elles étaient ventilées par nature ligne à ligne sur toutes les rubriques concernées (les charges de personnel sur la ligne « personnel », les loyers sur la ligne « locaux »...). A compter du 1^{er} janvier 2018, cette présentation a été simplifiée : la quote part du coût des plateformes répartie sur chaque contrat est regroupée pour être enregistrée sur la seule ligne « sous traitance ».

Ce changement de présentation, toutes choses égales par ailleurs, n'a pas pour effet de modifier le montant réparti sur un contrat donné : il enregistre sur une seule ligne un montant qui était auparavant ventilé sur plusieurs d'entre elles.

A noter toutefois que dans le contexte de montée en puissance progressive de la nouvelle organisation et des contraintes associées, le coût de ces plateformes a été réparti de la façon suivante : une pré répartition du coût des plateformes vers les Territoires a été effectuée en tenant compte de l'organisation antérieure et sur la base de la valeur ajoutée simplifiée de 2017. La répartition entre les contrats s'est ensuite effectuée selon la clef de la valeur ajoutée simplifiée 2018 tel qu'exposé au paragraphe 2.2.

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. A la clôture de l'exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des produits non relevés et/ou facturés au cours du mois de décembre. Ces facturations sont comptabilisées dans les comptes de l'année suivante, tout comme, le cas échéant, les écarts d'estimation. Les éventuels dégrèvements comptabilisés (dont ceux consentis au titre de la loi dite « Warsmann » du 17 mai 2011 qui fait obligation à la Société d'accorder – dans certaines conditions - des dégrèvements aux usagers ayant enregistré des surconsommations d'eau et d'assainissement du fait de fuites sur leurs installations après compteur) sont quant à eux portés en minoration des produits d'exploitation de l'année où ils sont accordés.

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 (cf 2.1.1),
- 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 (cf 2.1.2). Pour être calculées, ces charges n'en sont pas moins identifiées contrat par contrat, en fonction de leurs opérations spécifiques,
- les charges correspondant aux produits perçus pour le compte des collectivités et d'autres organismes,
- les charges relatives aux travaux à titre exclusifs.

2.1.1. Dépenses courantes d'exploitation

Il s'agit des dépenses de personnel imputées directement, d'énergie électrique, d'achats d'eau, de produits de traitement, d'analyses, des redevances contractuelles et obligatoires, de la Contribution Foncière des Entreprises et de certains impôts locaux, etc.

En cours d'année, les imputations directes de dépenses de personnel opérationnel au contrat ou au chantier sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote-part de frais « d'environnement » (véhicule, matériel et outillage, frais de déplacement, encadrement de proximité...) . En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau du Service Local (ancienne UO) dont dépendent les agents et le coût standard imputé fait l'objet d'une répartition au prorata des heures imputées sur les contrats du Service Local. Cet écart est ventilé selon sa nature sur trois rubriques des CARE (personnel, véhicules, autres charges) ; à noter qu'il s'agit d'une simplification par rapport à l'approche retenue jusqu'au 31 12 2017 où l'écart sur les charges autres que de personnel et de véhicules était reparti sur autant de rubriques que de natures de charges concernées.

Par ailleurs, la précision suivante est apportée sur la prise en compte de la fiscalité indirecte applicable aux consommations d'électricité. Depuis 1^{er} janvier 2016, la Contribution au Service Public de l'Energie (CSPE) est désormais calculée comme une majoration du prix du KWH selon un barème fonction de l'électrointensivité de la Société au cours de l'année considérée. Ce taux applicable n'est donc pas nécessairement connu en début d'année et des régularisations peuvent donc avoir lieu au cours des exercices suivants.

Ces régularisations sont enregistrées dans les CARE lors de leur versement effectif. A ce titre , les CARE présentés au titre de 2018 peuvent comprendre des remboursements obtenus au titre de consommations d'électricité survenues en 2016 et 2017. Ces régularisations sont imputées au contrat selon les points de livraison de l'électricité consommée.

2.1.2. Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

Charges relatives au renouvellement :

Les charges économiques calculées relatives au renouvellement sont présentées sous des rubriques distinctes en fonction des clauses contractuelles (y compris le cas échéant au sein d'un même contrat).

- Garantie pour continuité du service

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

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

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

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

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours (voir note 4 ci-après).

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

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

Enfin, et pour tous les contrats prenant effet à compter du 1^{er} janvier 2015, la charge portée dans le CARE au titre d'une obligation contractuelle de type « garantie pour continuité de service » correspond désormais aux travaux réalisés dans l'exercice sans que ne soit plus effectué le lissage évoqué ci-dessus ; ce dernier ne concerne donc désormais que les contrats ayant pris effet antérieurement.

- Programme contractuel

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

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

- d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà effectués depuis le début de la période contractuelle en cours (voir note 4 ci-après) ;
- d'autre part, le montant des renouvellements contractuels futurs jusqu'à la fin de cette même période ;

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

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.

Toutefois, par dérogation avec ce qui précède, et pour tous les contrats prenant effet à compter du 1^{er} janvier 2015, la redevance peut reprendre le calcul arrêté entre les parties lors de la signature du contrat.

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.

- Fonds contractuel

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société est contractuellement tenue de consacrer tous les ans un certain montant à des dépenses d'investissements dans le cadre d'un suivi contractuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. C'est en pareil cas le montant correspondant à la définition contractuelle qui est reprise dans cette rubrique.

- 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. Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement

Cette rubrique reprend essentiellement les pertes sur les créances devenues définitivement irrécouvrables, comptabilisées au cours de l'exercice. Celles-ci peuvent être enregistrées plusieurs années après l'émission des factures correspondantes compte tenu des délais notamment administratifs nécessaires à leur constatation définitive. Elle ne traduit par conséquent qu'avec un décalage dans le temps l'évolution des difficultés liées au recouvrement des créances.

2.1.4. 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.

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 du GIE national.

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 (qui incluent les éventuelles charges de restructuration) proviennent de chaque niveau organisationnel de Veolia Eau intervenant au profit du contrat : services centraux, Régions, Territoires (et regroupements spécifiques de contrats le cas échéant).

Lorsque les prestations effectuées par le GIE national à un niveau donné 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.

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, donc, facturation des prestations du GIE national) selon le critère de la valeur ajoutée des contrats de l'exercice. Ce critère unique de répartition est déterminé par contrat, qu'il s'agisse d'un contrat de Délégation de Service Public (DSP) ou d'un contrat Hors Délégation de Service Public (HDSP). La valeur ajoutée se définit ici selon une approche simplifiée comme la différence entre le volume d'activité (produits) du contrat et la valeur des charges contractuelles et d'achats d'eau en gros imputées à son niveau. Les charges communes engagées à un niveau organisationnel donné sont réparties au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats rattachés à ce niveau organisationnel.

Par ailleurs, et dans certains cas, le GIE peut être amené à facturer des prestations à des Sociétés de Veolia Eau France dans le cadre de conventions spécifiques. Les montants facturés à ce titre viennent selon les cas de figure en diminution du montant global des frais à facturer entre sociétés comme évoqué ci-dessus et/ou à répartir entre les contrats au sein de la Société.

Les contrats comportant des achats d'eau supportent une quote part forfaitaire de «peines et soins » égale à 5% de ces achats d'eau qui est portée en minoration du montant global des frais à répartir entre les contrats.

Les charges indirectes sont donc ainsi réparties sur les contrats au profit desquelles elles ont été engagées.

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

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 Territoires a été facturée au GIE national à charge pour lui 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 au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats.

2.3. Autres charges

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

Pour valoriser les travaux réalisés dans le cadre d'un contrat de DSP, une quote-part de frais de structure est calculée sur la dépense brute du chantier. Cette disposition est applicable à l'ensemble des catégories de travaux relatifs aux délégations de service public (travaux exclusifs, production immobilisée, travaux de renouvellement), hors frais de pose des compteurs. Par exception, la quote-part est réduite à la seule composante « frais généraux » si la prestation intellectuelle est comptabilisée séparément. De même, les

taux forfaitaires de maîtrise d'œuvre et de gestion contractuelle des travaux ne sont pas automatiquement applicables aux opérations supérieures à 500 K€ ; ces prestations peuvent alors faire l'objet d'un calcul spécifique.

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

La quote-part de frais ainsi attribuée aux différents chantiers est portée en diminution des charges indirectes réparties selon les règles exposées au § 2.2 (de même que la quote-part « frais généraux » affectée aux chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes ou encore que la quote-part de 5% appliquée aux achats d'eau en gros).

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 2018 au titre de l'exercice 2017.

2.4. Autres informations

Lorsque la Société a enregistré dans sa comptabilité une charge initialement engagée par le GIE national ou un de ses membres dans le cadre de la mutualisation de moyens, cette charge est mentionnée dans le compte annuel de résultat de l'exploitation selon sa nature et son coût d'origine, et non pas en soustraction. Cette règle ne trouve en revanche pas à s'appliquer pour les sociétés du Groupe qui, telles les sociétés d'expertise, ne sont pas membres du GIE national.

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 – et notamment les risques sur créances impayées mentionnées au paragraphe 2.1.3, 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.

Notes :

1. *Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.*
2. *C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.*

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

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

→ **Avis des commissaires aux comptes**

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

6.7. Reconnaissance et certification de service

Veolia Eau est depuis de nombreuses années engagé dans des démarches de certification. En 2015, les systèmes de management de la qualité et de l'environnement existants ont été fédérés sous la gouvernance du siège et complétés par un système de management de l'énergie.

Les activités certifiées sont la production et la distribution d'eau potable, la collecte et le traitement des eaux usées et l'accueil et le service aux consommateurs.

Cette triple certification ISO 9001, ISO 14001 et ISO 50001 délivrée par Afnor Certification en novembre 2015 valide, via un tiers indépendant, l'efficacité des méthodes et des outils mis en place et l'engagement d'amélioration continue de l'entreprise. Cette démarche s'inscrit dans le cadre élargi de la politique de l'Eau France qui comprend des objectifs forts en matière de santé et de sécurité au travail.

Notre certification ISO 50001 valide nos démarches d'amélioration de l'efficacité énergétique des installations confiées par nos clients. Elle est reconnue par l'Administration dans le cadre des textes d'application de la directive 2012/27/UE (loi DDADUE) (*)



Certificat
Certificate

N° 2015/69286.5

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

**PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE & D'EAU DE PROCESS.
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES.
ACCUEIL ET SERVICE AUX CONSOMMATEURS.**

**DRINKING WATER & PROCESS WATER PRODUCTION AND DISTRIBUTION.
WASTEWATER COLLECTION AND TREATMENT.
CUSTOMER SERVICE.**

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

ISO 14001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

Liste complémentaire des sites certifiés en annexes / Complementary list of certified locations on appendix

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)
This certificate is valid from (year/month/day)

2018-11-10

Jusqu'au
Until

2021-11-09

Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probatoire.
This document is electronically signed. It stands for an electronic original with probatory value.

Franck LEBEUGLE
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Seul le certificat électronique, consultable sur www.afnor.org, fait foi en temps réel de la certification de l'organisme. The electronic certificate only, available at www.afnor.org, attests in real time that the company is certified. **COPRAC** n° 0001, Certification de Systèmes de Management. Permis de porter sur www.coprac.fr. **COPRAC** accreditation n° 0001, Management Systems Certification. Scope available on www.coprac.fr. **AFAQ** est une marque déposée. **AFAQ** is a registered trademark. ©2011 F 1006/7.11/2014



Certificat

Certificate

N° 2015/69287.5

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

**PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE & D'EAU DE PROCESS.
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES.
ACCUEIL ET SERVICE AUX CONSOMMATEURS.**

**DRINKING WATER & PROCESS WATER PRODUCTION AND DISTRIBUTION.
WASTEWATER COLLECTION AND TREATMENT.
CUSTOMER SERVICE.**

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

ISO 9001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

Liste complémentaire des sites certifiés en annexes / Complementary list of certified locations on appendix

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)
This certificate is valid from (year/month/day)

2018-11-10

Jusqu'au
Until

2021-11-09

Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probatoire.
This document is electronically signed. It stands for an electronic original with probatory value.

Franck LEBEUGLE
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Seul le certificat électronique consultable sur www.afnor.org fait foi en tant que tel de la certification de l'organisme. The electronic certificate only available at www.afnor.org stands in real time that the company is certified. Accreditation CONTRACT: n° 4 0001. Certification de Systèmes de Management. Pointe déposée sur www.afnor.org.
CONTRAT: accréditation n°4 0001. Management Systems Certification. Marque déposée en www.afnor.org.
AFNOR est une marque déposée. AFNOR is a registered trademark - CERTIF F 0966/7/11/2014

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 16 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION



Certificat

Certificate

N° 2015/69288.4

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

**PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE ET D'EAU DE PROCESS.
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES.
ACCUEIL ET SERVICE AUX CONSOMMATEURS.**

**DRINKING WATER AND PROCESS WATER PRODUCTION AND DISTRIBUTION.
WASTEWATER COLLECTION AND TREATMENT.
CUSTOMER SERVICE.**

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

ISO 50001 : 2011

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

Adresse
Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

N° SIREN
572025526

Liste des sites certifiés en pages suivantes / List of certified locations on the following pages

(L'ensemble des activités de l'entreprise sur le(s) site(s) donné(s) est couvert par la certification)
(The scope of certification covers all activities carried out on the above-mentioned location(s))

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)
This certificate is valid from (year/month/day)

2018-11-11

Jusqu'au
until

2021-08-20

Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probatoire.
This document is electronically signed. It stands for an electronic original with probatory value.

Franck LEBEUGLE
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification



Flashez ce QR Code
pour vérifier la validité
du certificat

Seul le certificat électronique, consultable sur www.afnor.org, fait foi en temps réel de la certification de l'organisme. The electronic certificate only, available at www.afnor.org, attests in real time that the company is certified. Accreditation CCFRAC n° 14081. Certification des systèmes de Management. Preuve déposée sur www.afnor.org. CCFRAC, accréditation n° 14081. Management Systems Certification. Scope available on www.afnor.org. AFNOR is a registered trademark. CERTI, F 14614, 132014.

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 98 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION

(*) La directive 2012/27/UE instaure un audit énergétique obligatoire dans les grandes entreprises, obligation reprise par la loi DDADUE. Certifiées ISO 50001, ces entreprises sont exemptées de cette obligation et peuvent valoriser leurs actions d'économies d'énergie grâce à la bonification des CEE.

6.8. Actualité réglementaire 2018

Certains textes présentés ci-dessous ont un impact contractuel. Veolia se tient à disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de ces textes et évaluer leurs conséquences pour votre service.

Services publics locaux

→ *Loi Notre et transfert de compétences*

La loi 2018-702 du 3 août 2018, complétée par la circulaire du 28 août 2018, modifie les modalités de transfert des compétences « eau » et « assainissement » introduites par la loi NOTRe du mois d'août 2015, tout en maintenant le principe. Ces modifications portent sur trois points :

- La loi permet dans certaines conditions un report au 1er janvier 2026 du transfert obligatoire des compétences « eau » et « assainissement » aux communautés de communes. En ce cas, c'est le maintien optionnel de cette compétence au profit des communautés de communes (CC). Cette faculté de report ne concerne pas les communes ayant déjà transféré ces compétences, ni les communautés d'agglomération.
- La loi instaure, à l'instar de la loi dite ALUR, une minorité de blocage pour rendre effectif ce report. Cette minorité de blocage doit être constituée d' «au moins 25% des communes membres de la communauté de communes représentant au moins 20% de la population qui délibèrent en ce sens » et cela avant le 1er juillet 2019.
- Enfin, si après le 1er janvier 2020 une CC n'exerce pas les compétences relatives à l'eau et à l'assainissement ou à l'une d'entre elle, la loi lui offre la possibilité de se prononcer par un vote sur l'exercice de plein droit d'une ou de ces compétences par la communauté. Cependant, si une minorité de blocage est réunie dans les 3 mois qui suivent l'adoption de la délibération de la CC, le transfert ne sera pas effectif.

Par ailleurs, la loi prévoit que l'exercice par une CC de la compétence assainissement non collectif ne fait pas obstacle à la possibilité de bénéficier d'un report concernant le transfert de la totalité de la compétence eau et assainissement.

→ *GEMAPI*

Dans une note d'information du 3 avril 2018 (publiée le 5 avril 2018), le Ministère de la Transition écologique et solidaire revient sur les assouplissements apportés à la mise en œuvre de la compétence de gestion des milieux aquatiques et de prévention des inondations (GEMAPI). Cette note rappelle l'introduction d'une possibilité de sécabilité dans le transfert des quatre missions attachées à la compétence GEMAPI dont le cadre doit néanmoins rester cohérent par rapport à l'exercice de chacune des missions au regard des caractéristiques de chaque Etablissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI). Cette note précise aussi les modalités de participation financière des départements ou des régions à l'exercice de cette compétence par les EPCI.

→ *Secret des affaires*

La loi 2018-670 du 30 juillet 2018 et son décret n° 2018-1126 du 11 décembre 2018 transposent en droit français une directive européenne du 6 juin 2016 sur la protection des savoir-faire et des informations commerciales non divulgués, ou encore secrets des affaires, contre l'obtention, l'utilisation et la divulgation illicites. Les entreprises françaises disposent désormais d'un cadre légal plus protecteur, les secrets des affaires étant reconnus comme composants essentiels de leur capital immatériel. Les collectivités doivent prendre en compte ce contexte.

→ *Commande publique*

L'ordonnance n°2018-1074 du 26 novembre 2018 pour la partie législative, complétée par le décret n°2018-1075 du 3 décembre 2018 pour la partie réglementaire, constitue le nouveau code de la commande

publique qui codifie à droit constant les ordonnances et décrets « concessions » et « marchés publics » de 2015 et 2016. Le Conseil d'Etat a rappelé à cette occasion que l'égalité de traitement, la liberté d'accès et la transparence des procédures sont les principes fondamentaux de la commande publique.

En toute fin d'année, le décret n°2018-1225 du 24 décembre 2018 ainsi que l'arrêté du 26 décembre 2018 ont complété le dispositif réglementaire en permettant, à titre expérimental et pour une durée de 3 ans, aux acheteurs publics de passer des marchés négociés sans publicité ni mise en concurrence préalables portant sur des solutions innovantes dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 € HT.

→ *Numérique*

Protection des données personnelles

L'ordonnance 2018-1125 du 12 décembre 2018 prise en application de l'article 32 de la loi 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles rappelle l'ensemble des règles applicables à la collecte et au traitement des données à caractère personnel.

Signature électronique

L'arrêté du 12 avril 2018 impose la signature électronique pour tout document sous forme électronique d'un marché public et ceci depuis le 1^{er} octobre 2018.

Dématérialisation de la commande publique

Un premier arrêté du 27 juillet 2018 (JO du 5 août 2018) rappelle que l'accès aux documents de la consultation pour les marchés publics se fait de manière gratuite, complète, directe et sans restriction.

La procédure de dématérialisation obligeant les potentiels candidats à télécharger les documents de consultation, l'acheteur public doit indiquer les moyens électroniques par lesquels ces documents peuvent être obtenus gratuitement même lorsqu'ils sont très volumineux. Les opérateurs économiques peuvent indiquer à l'acheteur le nom de la personne physique chargée du téléchargement et une adresse électronique afin que les éventuelles modifications apportées aux documents de consultation lui soient communiquées.

L'arrêté fixe également le régime applicable à la copie de sauvegarde qui fera l'objet d'une ouverture si :

- un programme informatique malveillant est détecté dans les candidatures ou offres transmises par voie électronique,
- la candidature est reçue de manière incomplète, hors délais ou n'a pu être ouverte, sous réserve que la transmission de la candidature ou de l'offre électronique ait commencé avant la clôture de la remise des candidatures ou des offres.

Lorsque la copie de sauvegarde a été ouverte, elle est conservée conformément aux décrets 2016-360 et 2016-361 du 25 mars 2016. Lorsque la copie de sauvegarde n'est pas ouverte ou a été écartée, elle est détruite.

Un second arrêté, également daté du 27 juillet 2018 (JO du 5 août 2018), définit les "moyens de communication électronique" que sont des outils ou dispositifs de communication et d'échanges d'information par voie électronique et liste les garanties que doivent respecter ces moyens :

- identité des parties,
- intégrité des données,
- heure et la date exactes de la réception,
- gestion des droits,
- les garanties de niveaux de sécurité exigés sont déterminées par l'acheteur.

Ce même arrêté énonce les obligations à la charge de l'acheteur public.

→ *ICPE /IOTA / Evaluation environnementale*

La loi 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance a apporté quelques allègements en matière d'évaluation environnementale par l'examen dit au cas par cas de certains projets.

La loi a par ailleurs étendu la procédure de rescrit, qui permet de figer les règles applicables à un projet, aux redevances des Agences de l'eau.

Le décret 2018-435 du 4 juin 2018 assouplit la nomenclature des projets soumis à étude d'impact (annexée à l'article R122.2 du code de l'environnement). Cette nomenclature précise la liste des projets soumis à évaluation environnementale soit systématiquement soit après examen au cas par cas.

L'arrêté du 24 septembre 2018 qui fixe les règles de calcul et les modalités de constitution des garanties financières, prévues par l'article R. 516-2-I du code de l'environnement, pour les installations « Seveso seuil haut » permet dorénavant à l'exploitant de plusieurs installations de ce type de mutualiser les garanties financières exigées.

Une note technique du 5 février 2018 relative à l'instruction des dossiers de déclaration au titre de la loi sur l'eau propose des critères objectifs permettant de hiérarchiser les modalités d'instruction des dossiers selon les enjeux.

→ *Amiante*

Dans une note technique du 5 décembre 2017, la Direction Générale du Travail (DGT) précise le cadre juridique applicable aux interventions susceptibles de provoquer l'émission de fibres d'amiante. Dans cinq fiches thématiques, la DGT précise la nature des interventions considérées comme susceptibles de provoquer l'émission de fibres d'amiante. Une fiche est dédiée aux spécificités liées aux opérations initiales de repérage de matériaux amiantés. La note revient enfin sur les obligations concernant les modes opératoires, la mise à disposition des travailleurs des EPI (équipements de protection individuelle) adaptés, ainsi que leur renouvellement.

L'arrêté interministériel du 30 mai 2018 (JO du 29 juin 2018) fixe de nouvelles conditions pour le mesurage des niveaux d'empoussièrement d'amiante. Il rend d'application obligatoire la norme NF X 43-269 (2017). L'arrêté modifie également les modalités de contrôle du respect de la valeur limite d'exposition professionnelle à la fibre cancérogène.

→ *Travaux à proximité des réseaux*

La réglementation sur les conditions d'exécution des travaux à proximité des réseaux (réforme communément nommée « anti-endommagement » ou « DT-DICT ») a fait l'objet d'une refonte majeure en 2018. Celle-ci a donné lieu à la publication du décret 2018-899 du 22 octobre 2018 (JO du 24 octobre 2018) et de l'arrêté du 26 octobre 2018 (JO du 30 novembre 2018) qui modifie en profondeur le précédent arrêté du 15 février 2012.

L'objectif premier de cette nouvelle réglementation porte sur l'amélioration de la géolocalisation des réseaux, sensibles et non-sensibles (dont font partie la très grande majorité des réseaux d'eau et d'assainissement). A partir du 1er janvier 2026 en zone urbaine et 1er janvier 2032 en zone rurale, les coûts de localisation et/ou des investigations complémentaires préalables à l'exécution des travaux seront portés à la charge des exploitants des réseaux d'eau et/ou d'assainissement si ceux-ci n'ont pas encore été géolocalisés avec la meilleure classe de précision (« classe A »).

Ces nouveaux textes comportent également d'autres dispositions, applicables dès le 1er janvier 2020, qui redéfinissent les responsabilités entre les parties prenantes que sont les responsables des travaux, les exploitants (réseaux sensibles et non-sensibles) et les exécutants de travaux.

Ils ont été complétés par les arrêtés du 29 octobre 2018 (JO du 6 décembre 2018) et du 18 décembre 2018 (JO du 29 décembre 2018) qui dressent la liste des diplômes professionnels justifiant la délivrance de l'Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux (AIPR).

Enfin, l'arrêté du 13 novembre 2018 (JO du 24 novembre 2018) fixe le barème des redevances instituées pour financer le téléservice « Guichet Unique » (de l'INERIS) référant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux tiers.

Service public de l'eau

→ **Facture d'eau**

L'arrêté du 20 novembre 2018 a modifié celui du 10 juillet 1996 relatif aux factures d'eau et d'assainissement. A partir du 1^{er} juillet 2019 lorsque le prix de l'eau varie en cours de période de consommation, le volume consommé pour chaque période tarifaire devra être indiqué ; au cas contraire une notice annexée à la facture devra préciser le mode de répartition des volumes estimés pour chaque période.

→ **Surveillance de la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine (EDCH)**

Transposition des annexes II et III de la directive européenne 2015/1787

Dans une note d'information du 9 janvier 2018 (mise en ligne le 23 février 2018), la Direction Générale de la Santé détaille pour les préfets et les Agences Régionales de Santé les éléments de références et les outils à leur disposition pour promouvoir la mise en oeuvre de plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux (PGSSE) par les personnes responsables de la production et de la distribution d'eau destinée à la consommation humaine. Conformément aux annexes II et III de la directive européenne 2015/1787, la mise en oeuvre des PGSSE relève d'une démarche volontaire, sans caractère d'obligation.

Gestion des non-conformités dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine

Dans une instruction « cadre » aux Agences Régionales de Santé (ARS), en date du 21 mars 2018 (mise en ligne le 30 avril 2018), la DGS annonce les notes d'information relatives à la gestion de non-conformités dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine qui seront diffusées aux ARS au cours de l'année 2018. Cette instruction apporte également des éléments d'information relatifs aux travaux d'expertise sur lesquels les ARS pourront s'appuyer dans la gestion des situations de non-conformité.

- La première note d'information du 21 mars 2018 (mise en ligne le 26 avril 2018) concerne le contrôle sanitaire et la gestion des risques sanitaires liés à la présence du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine, en application des arrêtés du 9 décembre 2015 fixant notamment les modalités de mesure du radon dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine.
- La seconde note d'information du 5 avril 2018 (mise en ligne le 24 mai 2018) porte sur la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement des limites de qualité pour le bore et le sélénium dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine, conformément aux articles R 1321-26 à R 1321-36 du Code de la Santé Publique.

→ **Sécurité sanitaire et matériaux en contact avec l'Eau Destinée à la Consommation Humaine (EDCH)**

Pris en application de l'article R.1321-48 du Code de la Santé Publique, l'arrêté du 18 janvier 2018 (JO du 26 janvier 2018) définit les conditions auxquelles doivent répondre les matériaux et objets étamés (ayant fait l'objet d'un traitement de surface par application d'un revêtement à base d'étain) mis sur le marché et destinés aux installations de production, de distribution et de conditionnement qui entrent en contact avec l'eau destinée à la consommation.

Dans un avis publié au JO du 23 janvier 2018, la Direction Générale de la Santé modifie la nature des essais et critères techniques que doivent satisfaire les matériaux et objets, constitués à base de ciment, entrant au contact d'eau destinée à la consommation humaine dans les installations de production, de traitement et de distribution d'eau pour bénéficier d'un certificat de conformité aux listes positives (CLP) indispensable à leur première mise sur le marché. Le précédent avis avait été publié en février 2012.

→ **Traitement des Eaux Destinées à la Consommation Humaine (EDCH)**

Dans deux avis publiés respectivement aux JO des 21 et 23 décembre 2018, la Direction Générale de la Santé met à jour la liste des modules de filtration membranaire et des réacteurs équipés de lampes à rayonnement ultraviolet (UV) qui bénéficient de l'attestation de conformité sanitaire (ACS) pour être utilisés pour le traitement de l'eau destinée à la consommation humaine.

→ **Sécurité des systèmes d'information / cybersécurité**

Par extension des dispositions prévues à la loi de Programmation Militaire (LPM), la loi 2018-133 du 26 février définit les mesures destinées à assurer le renforcement de la sécurité des réseaux informatiques et des systèmes d'information conformément à la Directive Européenne 2016/1146 du 6 juillet 2016 (dite « NIS », pour « Network and Information Security »).

Cette loi a donné lieu à la publication de plusieurs textes d'application, à savoir, le décret n°2018-384 du 23 mai 2018, les arrêtés du 13 juin 2018 (JO du 26 juin 2018), 1^{er} août 2018 (JO du 3 août 2018) et 14 septembre 2018 (JO du 29 septembre 2018).

La sécurité des réseaux et systèmes d'information consiste en leur capacité de résister à un niveau de confiance donné, à des actions qui compromettent la disponibilité, l'authenticité, l'intégrité ou la confidentialité des données stockées, transmises ou faisant l'objet d'un traitement, et de services connexes. Les opérateurs de services considérés comme essentiels (OSE) doivent mettre en œuvre des dispositions relatives à la sécurité de leurs réseaux et de leurs systèmes d'informations.

A travers ces différents textes d'application, le Premier Ministre dresse la liste des services considérés comme essentiels, dont les services publics d'eau, d'assainissement et d'évacuation des eaux pluviales, et fixe les règles de sécurité nécessaires à la protection des réseaux et systèmes d'informations avec pour objectif de garantir un niveau de sécurité, adapté aux risques existants.

Les opérateurs de ces services essentiels (OSE) peuvent être soumis à des contrôles avec des amendes, en cas de non-respect de leurs engagements, entre 75 000 et 125 000 €.

→ **Cahier des Clauses Techniques Générales applicables aux marchés de travaux**

L'arrêté du 28 mai 2018 (JO du 14 juin 2018) modifie certaines dispositions techniques relevant du Cahier des Clauses Techniques Générales (CCTG) applicable aux marchés publics de travaux. Il approuve officiellement des fascicules techniques faisant office de CCTG dans différents secteurs de travaux. Il dresse également la dénomination des six fascicules applicables au secteur de l'eau et de l'assainissement. Ceux-ci sont en cours de refonte au sein de la profession en vue d'une prochaine approbation par voie réglementaire.

Biodiversité et Qualité des milieux

→ **Substances dans les milieux**

Par une décision d'exécution du 5 juin 2018 (publiée le 7 juin 2018), la Commission Européenne a mis à jour la liste de vigilance des substances à surveiller dans les milieux aquatiques. Cette liste comporte huit polluants. Ces derniers sont susceptibles de présenter un risque pour l'environnement mais l'état de la connaissance ne permet pas de le confirmer. Par rapport à la précédente liste publiée en mars 2015, la Commission Européenne introduit trois nouvelles substances et en exclut cinq présentes dans la précédente liste.

→ *Surveillance des milieux aquatiques*

Evaluation des masses d'eau

Pris au titre des articles R. 212-10, R. 212-11 et R. 212-18 du code de l'environnement, l'arrêté du 27 juillet 2018 (JO du 30 août 2018) modifie l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface.

La note technique du 26 décembre 2017 (mise en ligne le 24 janvier 2018) du Ministère de la Transition écologique et solidaire à destination des préfets de région précise les modalités de mise en œuvre du suivi des substances de l'état chimique des eaux de surface dans le biote, par bioaccumulation dans les organismes vivants (poissons, crustacés ou mollusques), dans le cadre de la directive cadre sur l'eau conformément à la directive 2013/39/UE du 12 août 2013.

L'arrêté du 17 octobre 2018 (publié au JO du 13 novembre 2018) ajoute le suivi dans le biote, par bioaccumulation dans les organismes vivants (poissons, crustacés ou mollusques), pour les substances de l'état chimique. Il propose également la mise à jour des normes ou des guides techniques pour l'échantillonnage, le traitement et l'analyse des échantillons des éléments de qualité écologique des cours d'eau et plans d'eau de métropole et d'outre-mer.

Méthodes d'analyse et agrément des laboratoires

Dans un avis publié au JO du 14 avril 2018, le Ministère de Transition écologique et solidaire modifie les limites de quantification des paramètres chimiques que doivent satisfaire les laboratoires agréés effectuant des analyses de l'eau et les milieux aquatiques. Ces limites de quantification se déclinent selon chaque matrice environnementale (eau douce, eau saline, sédiment, etc). Cet avis annule et remplace les précédents avis de janvier 2012 et de novembre 2015.

Le décret 2018-685 du 1er août 2018 (JO du 3 août 2018) modifie la procédure d'agrément des laboratoires d'analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques. L'agrément est désormais délivré pour une durée de cinq ans, contre deux ans auparavant. L'Agence Française pour la Biodiversité est chargée de l'instruction des demandes d'agrément.

Plans d'actions opérationnels territorialisés

L'instruction du Gouvernement en date du 14 août 2018, à destination des préfets de département (mise en ligne le 28 août 2018), fixe le cadre de la mise à jour des plans d'actions opérationnels territorialisés (PAOT) de la directive cadre sur l'eau pour l'année 2019 et introduit le guide technique national d'accompagnement de ce travail.

Cyanobactéries

Dans une instruction technique en date du 21 août 2018, la Direction Générale de l'Alimentation du Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation dresse l'état de connaissances actuelles sur les épisodes de contamination des cours et plans d'eau douce par des efflorescences de cyanobactéries. Cette instruction propose des lignes directrices des actions à entreprendre en cas d'épisode de développement massif. Elle fait suite à l'occurrence de très nombreux épisodes au cours de l'été 2018.

→ *Protection des données de biodiversité*

Un arrêté du 17 mai 2018 publié le 4 juin 2018 crée une plateforme pour dépôt légal des données acquises par les maîtres d'ouvrage à l'occasion de projets d'aménagement et leur diffusion à titre gratuit. Ce dispositif résulte de l'article 7 de la loi Biodiversité de 2016 (art. L 411-1A du Code de l'environnement) qui précise qu'il s'agit des données brutes recueillies entre autres lors des études d'impact de certaines ICPE, IOTA et autres projets.

6.9. 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).

Abonnés domestiques ou assimilés :

Les abonnés non domestiques sont redevables directement à l'Agence de l'eau pour les redevances de pollution et de modernisation des réseaux perçues habituellement sur les factures d'eau et d'assainissement. Il s'agit d'établissements dont les activités sont définies par un arrêté du 21/12/2017, et dont le volume d'activité dépasse certains seuils. Les abonnés non domestiques ne doivent pas être confondus avec les abonnés industriels. La notion d'abonnés industriels correspond à des critères propres au règlement de service.

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 :

Cette norme concerne le système de management environnemental. La certification s'applique aux aspects environnementaux que Veolia Eau peut maîtriser et sur lesquels il est censé avoir une influence. Le système vise à réduire les impacts liés à nos produits, activités et services sur l'environnement et à mettre en place des moyens de prévention des pollutions, en s'intéressant à la fois aux ressources et aux sous-produits du traitement dans le respect de la législation en vigueur et la perspective d'une amélioration continue.

Certification ISO 9001 :

Cette norme concerne le système de management de la qualité. La certification ISO 9001 traduit l'engagement de Veolia à satisfaire les attentes de ses clients par la qualité des produits et des services proposés et l'amélioration continue de ses performances.

Certification ISO 22000 :

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

Certification ISO 50001 :

Cette norme concerne le système de management de l'énergie. Ce système traduit l'engagement de Veolia à analyser ses usages et ses consommations énergétiques pour privilégier la performance énergétique dans le respect de la législation en vigueur et la perspective d'une amélioration continue.

Certification OHSAS 18001 :

Cette norme concerne le système de management de la santé et de la sécurité au travail.

Consommateur – abonné (client) :

Le consommateur abonné est une 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.). Il 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 consommateurs eau, les consommateurs assainissement collectif et les consommateurs assainissement non collectif. Il perd sa qualité de consommateur abonné à un point de

service donné lorsque le service n'est plus délivré à ce point de service, de façon définitive, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé). Pour Veolia, un consommateur abonné correspond à un abonnement : le nombre de consommateurs abonnés est égal au nombre d'abonnements.

Consommation individuelle unitaire :

Consommation annuelle des consommateurs particuliers individuels divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de consommateurs 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 :

Le rapport Brundtland a défini en 1987 la notion de développement durable comme « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs ». La conférence de Rio de 1992 a popularisé cette définition de développement économique efficace, équitable et soutenable, et celle de programme d'action ou « Agenda 21 ». D'autres valeurs sont venues compléter ces notions initiales, en particulier être une entreprise responsable, respecter les droits humains, assurer le droit des habitants à disposer des services essentiels, favoriser l'implication de la société civile, faire face à l'épuisement des ressources et s'adapter aux évolutions climatiques.

Les Objectifs du Développement Durable (ODD) de l'agenda 2030 sont un ensemble de 17 objectifs établis en 2015 par les Nations Unies et concernent tous les pays (développés et en voie de développement), dont l'objectif 6 : Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement.

Ces nouveaux objectifs succèdent aux Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD de 2000 à 2015) pour réduire la pauvreté dans les pays en voie de développement (à ce titre Veolia a contribué à l'accès de 6,5 millions de personnes à l'eau potable et a raccordé près de 3 millions de personnes aux services d'assainissement dans les pays émergents).

Eau souterraine influencée :

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

HACCP :

Hazard Analysis Critical Control Point : méthode d'identification et de hiérarchisation des risques développée à l'origine dans le secteur agroalimentaire, cette méthode est depuis utilisée pour les systèmes d'alimentation en eau potable.

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.

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

Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120 points, à la fois :

- ◆ le niveau de connaissance du réseau et des branchements,
- ◆ et l'existence d'une politique de renouvellement pluri-annuelle du service d'assainissement collectif.

L'échelle est de 0 à 100 points pour les services n'exerçant pas la mission de distribution.

Fiche indicateur disponible sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

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.

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.

Nombre d'habitants desservis (Estimation du) [D101.0] :

Il s'agit de la population totale (avec 'double compte') desservie par le service, estimée par défaut à partir des populations authentifiées annuellement par décret pour les communes du service et des taux de couverture du service sur ces communes. Conformément à la réglementation en vigueur, l'exercice de l'année N donne le recensement de l'année N-3.

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)

La Loi Grenelle 2 a imposé un rendement minimum à atteindre pour chaque réseau de distribution, dont la valeur dépend de la densité de l'habitat et de la taille du service, ainsi que de la disponibilité de la ressource en eau. Cette valeur « seuil » est définie par le décret 2012-97 du 27 janvier 2012. Cette définition réglementaire est transcrite dans la formule générique donnée ci-après :

$$\text{Objectif Rdt Grenelle 2} = \text{Min} (A + 0,2 \text{ ILC} ; 85)$$

Avec :

- ◆ Objectif Rdt Grenelle 2 exprimé en % ;
- ◆ ILC : Indice Linéaire de Consommation ($m^3/j/km$) qui traduit la densité de l'habitat et la taille du service ;
- ◆ A = 65 dans la majorité des situations excepté pour les réseaux alimentés, d'une part, par une ressource en eau classée en Zone de Répartition des Eaux (ZRE) et, d'autre part, par des prélèvements supérieurs à 2 Mm^3/an où le terme A prend alors la valeur de 70 (pour tenir compte de la faible disponibilité de la ressource en eau).

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.

Réseau de distribution :

Le réseau de distribution est constitué du réseau de desserte défini ci-dessus et des conduites de branchements.

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 au moins 24h à l'avance.

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 ne sont pas prises en compte.

Taux de clients mensualisés :

Pourcentage du nombre total de clients (consommateurs particuliers, clients industriels, etc.) ayant opté pour un règlement mensuel par prélèvement bancaire.

Taux de clients prélevés :

Pourcentage du nombre total de clients (consommateurs particuliers, clients industriels, etc.) 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 consommateurs, 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.

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.

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.

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.

Volume de service du réseau :

Le volume de service du réseau est le volume utilisé pour l'exploitation du réseau de distribution.

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).

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.

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.

6.10. Autres annexes

RENOUVELLEMENT – DETAILS DES CHARGES

Tableau de suivi du programme de renouvellement sur le réseau d'eau potable, ville de Gap : Situation au 31/12/2018

Libellé chantier	ml	Réalisé 2013	Réalisé 2014	Réalisé 2015	Réalisé 2016	Réalisé 2017	Réalisé 2018
Chantiers 2013	400	82 624					
Chantiers 2014	718		173 785				
Chantiers 2015	940			134 217			
Chantiers 2016	1393				157 020		
Chantiers 2017	1 442					160 082	
Chemin du parlement	500						67 000
Lycée Paul Heraud	66						12 000
Chemin des Fangerots	210						39 000
Rue Mauzan	180						31 000
Rue de Camargues	85						26 000
Chemin champs des pommiers	265						18517
Total	6 199	82 624	173 785	134 217	156 559	160 082	193 517
Solde cumulé (avec actualisation)		- 4 625	-20 293	4 669	2 846	-536	- 35 990

Libellé chantier	Réalisé 2013	Réalisé 2014	Réalisé 2015	Réalisé 2016	Réalisé 2017	Réalisé 2018
Branchements	45 362	144 939	177 242	168 838	151 043	136 729
Divers équipements	13 820	22 630	23 725	19 265	32 011	27 248
Total	59 182	167 569	200 967	188 104	183 054	163 977
Solde cumulé (avec actualisation)	24 417	26 316	- 4 043	-25 807	-40 913	-35 681

Compte de renouvellement des canalisations , ville de Gap

Année : 2018

Chantier N 22: lycee Paul Heraud

Détails des travaux :	nature et diamètre de canalisation :	PVC 125 mm
	linéaire (ml) :	66

Montant des travaux réalisés HT = 12 000 euros

Compte de renouvellement des canalisations , ville de Gap

Année : 2018

Chantier N 21 : chemi du parlement

Détails des travaux :	nature et diamètre de canalisation :	Pvc 125 mm
	linéaire (ml) :	500

Montant des travaux réalisés HT = 67 000 euros

Compte de renouvellement des canalisations , ville de Gap

Année : 2018

Chantier N 23 : chemin des Fangerots

Détails des travaux :	nature et diamètre de canalisation :	Pvc 75 mm
	linéaire (ml) :	210

Montant des travaux réalisés HT = 39 000 euros

Compte de renouvellement des canalisations , ville de Gap

Année : 2018

Chantier N 24: rue Mauzan

Détails des travaux :

nature et diamètre de canalisation :	PVC 63 mm
linéaire (ml) :	180

Montant des travaux réalisés HT = 31 000 euros

Compte de renouvellement des canalisations , ville de Gap

Année : 2018

Chantier N 26 : chemin des Champ Pommiers

Détails des travaux :	nature et diamètre de canalisation :	PEHD 50 mm
	linéaire (ml) :	265

Montant des travaux réalisés HT = 18 517 euros

Compte de renouvellement des canalisations , ville de Gap

Année : 2018

Chantier N 25 : rue de Camargue

Détails des travaux :	nature et diamètre de canalisation :	fonte 200 mm
	linéaire (ml) :	85

Montant des travaux réalisés HT = 26 000 euros

fonds de garantie , ville de Gap

Année : 2018

Chantier n 1 : renouvellement des branchements eau potable

nombre de branchements renouvelés : 108 u

Montant des travaux réalisés HT= 136 728 euros

fonds de garantie , ville de Gap

Année : 2018

Chantier N 2: électromécanique

site	opérations réalisées	montant HT
Usine de la Descente	16 lampes UV	5587
Usine de la Descente	carte modem télésurveillance	280
traitement UV la Garde	2 lampes UV	660
traitement UV les Fareauds	4 lampes UV	1480
débitmètre Bayard	télésurveillance	1500
réservoir Rochasson	télésurveillance	1500
réservoir Charance	télésurveillance	1500
réservoir Parassac	télésurveillance	1500
réservoir st Jean	télésurveillance	1500
réservoir les Guérins	télésurveillance	1500
réservoir Kapados	télésurveillance	1500
réservoir Romette	carte modem télésurveillance	280
réservoir Puymaure	carte modem télésurveillance	280
pompage Trechatel	carte modem télésurveillance	280
pompage ste Marguerite	carte modem télésurveillance	280
UV Charance	carte modem télésurveillance	280
UV la Garde	carte modem télésurveillance	280
réservoir les Furonds	carte modem télésurveillance	280
réservoir les Fareauds	carte modem télésurveillance	280
pompage Aurouze	armoie électrique	5400
réservoir de Charance	compteur de production	1100
Montant des travaux réalisés HT		27247

Date: 21/05/2019 19:45:00

Sta_Descente ->
Niveau_Reservoir_1000
Date: 21/05/2019 19:45:00
Valeur: 2.64 m

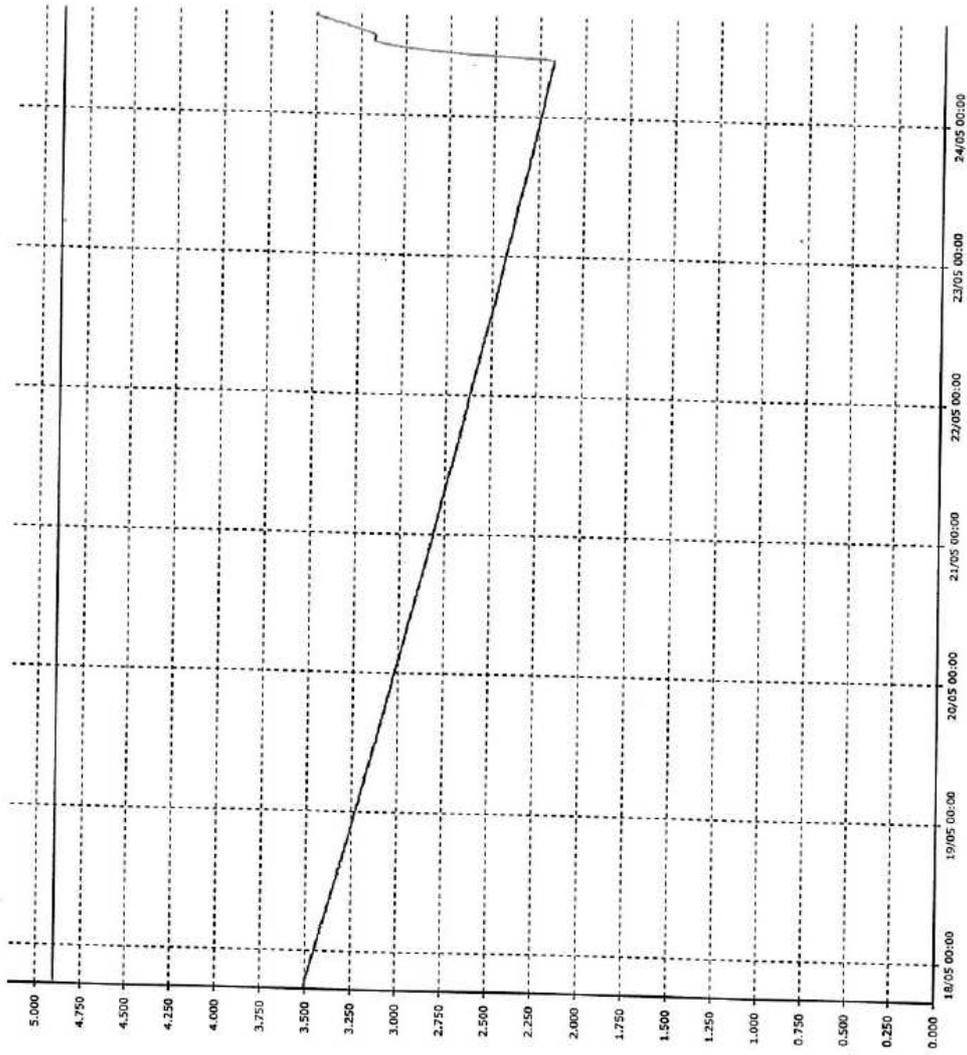
Calcul du volume de fuite sur le réservoir de 1000 m³ :

Sur la période du 18 au 25 mai 2019, le réservoir est isolé

Et nous observons une baisse du niveau d'environ 1.5 m

Ce volume d'eau sur une semaine est de 333 m³

Soit un volume annuel de 17 316 m³



Ressourcer le monde

Credits photos : © Gettyimages

Veolia

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

www.veolia.com