

Commune de Cestas

CESTAS



Application de la loi n°95-127 du 8 février 1995 relative aux marchés publics et délégations des services publics

Rapport Annuel du Déléguataire 2008 Service de l'Eau

Commune de Cestas

Synthèse du Rapport Annuel du Délégué 2008

Service de l'eau potable

Dans le cadre de ce contrat, Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux assure 3 missions essentielles :

- Produire et distribuer l'eau potable conformément aux besoins de la population et aux exigences de sécurité sanitaire ;
- Préparer l'avenir en garantissant la bonne gestion du service et de ses équipements ;
- Répondre aux attentes des clients (informations, demandes d'intervention ...).

L'ESSENTIEL DE L'ANNEE 2008

◆ Habitants	17 170
◆ Clients	7 115
◆ Longueur de réseau (km)	239
◆ Taux de Conformité bactériologique DDASS (%)	100,0
◆ Rendement de réseau (%)	85,2
◆ Consommation moyenne journalière (l/hab/j)	137
◆ Branchements d'eau potable	7 134

LES COMMUNES DESSERVIES

CESTAS

On a constaté en 2008 une chute du débit du forage **Bois-du-Moulin**. Une surveillance est en cours

Une fuite s'est déclarée en octobre 2008 sur la conduite de distribution de la **station de Bouzet** en DN 200. Pendant les travaux de réparation l'usine LU a subi un manque d'eau.

Les services techniques de la mairie ont réalisé sur la **station de Réjouit** un aménagement pour la récupération des eaux de vidange dans le réseau d'eaux pluviales.

Le délégataire poursuit sa campagne de renouvellement **du parc à compteurs**. 692 compteurs client ont ainsi été remplacés en 2007, et 390 en 2008 soit plus de 15% de l'ensemble du parc sur 2 exercices.

Le rendement du réseau est satisfaisant depuis plusieurs années : il est supérieur à 85 %.

LES CHIFFRES DE L'EAU A LA MAISON

Consommation d'eau moyenne pour :

- ◆ Une douche : 70 litres
- ◆ Un bain : 180 litres
- ◆ Un lave-vaisselle : 15 litres
- ◆ Une vaisselle à la main : 50 litres pour 12 couverts
- ◆ Un lave-linge : 60 litres
- ◆ Une chasse d'eau : 8 litres
- ◆ Lavage d'une voiture : 200 litres



50 000 litres /an
(= 50 m³ / an)



100 000 litres /an
(= 100 m³ / an)



120 000 litres /an
(= 120 m³ / an)



150 000 litres /an
(= 150 m³ / an)

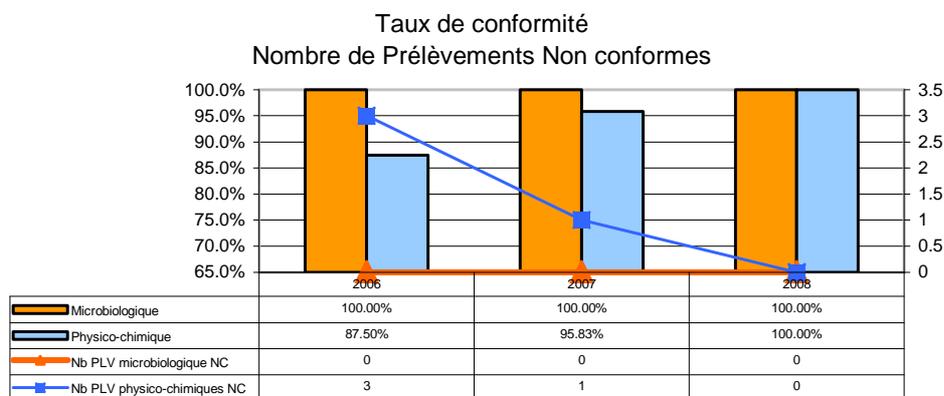
La maîtrise de la qualité de l'eau distribuée

① Description de la filière et des installations

Le patrimoine du service est doté de :

- ◆ 5 installations de production d'une capacité totale de 11 568 m³ par jour
- ◆ 5 réservoirs d'une capacité totale de stockage de 2 710 m³
- ◆ 239 kilomètres de canalisations.

② Résultats des Analyses Qualité de l'Eau



③ Conclusion du Bilan réalisé par la DDASS

CONCLUSION SANITAIRE
 L'eau distribuée en 2008 sur la commune de CESTAS a été conforme aux limites réglementaires de qualité des eaux destinées à la consommation humaine pour l'ensemble des paramètres mesurés.



INDICATEURS DE PERFORMANCE

◆ Liaison du service à un laboratoire accrédité		Oui
◆ Taux de conformité des analyses bactériologiques DDASS	Nombre de prélèvements bactériologiques conformes / nombre de prélèvements bactériologiques réalisés (analyses DDASS sur l'eau distribuée)	100,0 %
◆ Taux de conformité des analyses physico-chimiques DDASS	Nombre de prélèvements physico-chimiques conformes / nombre de prélèvements physico-chimiques réalisés (analyses DDASS sur l'eau produite et distribuée)	100,0 %
◆ Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Indice de 0 à 100 % de l'avancement des démarches d'établissement des périmètres de protection.	100 %
◆ Taux de réclamations	Nombre de réclamations par voie écrite (lettre, fax, mël) / 1000 clients	0,28 (u/1000 abonnés)

La gestion du patrimoine

Nos Travaux d'entretien

Réseau	Remplacement de 1 vanne de sectionnement DN 100 ; 1 ventouse ; 4 branchements particuliers ; 6 bouches à clé
Parc compteurs	Renouvellement de 390 compteurs clients
Réseau	Mise à niveau de 28 bouches à clé (financement délégataire)
Réseau	Mise à niveau de 135 bouches à clé (financement commune)
Qualité de l'eau	20 opérations de purges faites sur divers points du réseau
Réserves	Vidange, lavage et stérilisation de l'ensemble des réservoirs du service
Réseau	Vérification de 97 vannes de sectionnement et de purge
Ens. des Stations	29 interventions de dépannage et de réparation
Ens. des Stations	11 interventions diverses non programmées
Réseau	Réparation de 158 fuites sur canalisation, branchements et compteurs

Les Renouvellements

Bouzet	Echelle intérieure bâche ; Poste transfo HT
Réjouit	Variateur de vitesse ; Variateur – capteur analogique : Variateur de vitesse
Maguiche	Variateur de vitesse pompe 1 ; Chloration au chlore gazeux (partiel) ; Pompe n°1 vitesse variable (partiel)
Jarry	Equipements dioxyde de chlore ; Pompe doseuse CS
Réseau	Canalisation rues St Exupéry et Brémontier (1 ^{ère} tranche)

Nos investissements

Télésurveillance	Création des installations de sectorisation du réseau
Télésurveillance	Installation d'un système anti-intrusion (vigipirate) sur l'ensemble des stations de production et de distribution
Maguiche	Aménagements du système de déferrisation

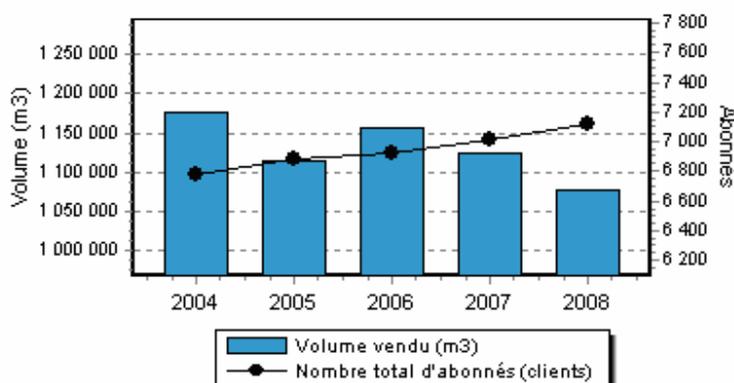
INDICATEURS DE PERFORMANCE

 Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Nombre total d'interruptions non programmées affectant plus d'un branchement / 1000 abonnés	3,09 (u/1000 abonnés)
 Indice linéaire des volumes non comptés	(Volume mis en distribution - volume comptabilisé) / longueur du réseau hors branchements / 365 j	2,94 (m3/jour/km)
 Indice linéaire de pertes en réseau	Volume de pertes en distribution / longueur du réseau hors branchements / 365 j	2,92 (m3/jour/km)
 Rendement net d'utilisation de la ressource	(volume consommé total + volume exporté) / (volume produit + volume acheté ou importé) = Rendement du réseau	85,2 %
 Politique patrimoniale (réseau)	Indice de 0 à 100 % représentant la qualité des informations disponibles sur le réseau et l'avancement de la planification du renouvellement	40 %

Le service à la clientèle

Evolution Clients et Volume Vendu

Evolution comparative du nombre d'abonnés et du volume vendu



Accueil Clientèle

Veolia Eau offre aux clients du service la possibilité de pouvoir effectuer toutes leurs démarches sans se déplacer, qu'il s'agisse :



- d'une demande d'abonnement, de branchement ou de prélèvement automatique
- de la résiliation de leur contrat
- d'une prise de rendez-vous avec ses techniciens et également pour signaler toute intervention urgente (fuite, ruptures de canalisation)

Activité clientèle en chiffres

	2004	2005	2006	2007	2008
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	848	777	692	1 166	871
Nombre annuel de demandes d'abonnement	586	409	381	472	469
Taux de clients mensualisés	18,1 %	18,9 %	20,0 %	21,0 %	22,1 %
Taux de clients prélevés hors mensualisation				19,1 %	18,9 %



PRIX D'UN APPEL LOCAL DEPUIS UNE LIGNE FIXE

Ce service fonctionne 24h/24 et 7j/7.

Et sur Internet : www.veoliaeau.fr

INDICATEURS DE PERFORMANCE

◆ Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Aucune mesure = 0, mesure statistique d'entreprise = 1, mesure statistique sur le périmètre du service = 2	Mesure statistique d'entreprise
◆ Existence d'une CCSPL	Commission Consultative des Services Publics Locaux (Oui, Non)	Oui
◆ Existence d'une CFSL	Convention Fonds Solidarité Logement (Oui, Non)	Oui
◆ Prix de l'eau au m ³ TTC pour 120 m ³	Prix au 1 ^{er} janvier de l'exercice de présentation du rapport dans la commune de référence pour une consommation de 120 m ³	1,14 (Euro TTC / m ³)
◆ Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Montant des impayés au 31/12/2008, relatifs à la facturation de l'année 2007 / montant des factures émises relatives à l'année 2007.	0,1 %
◆ Obtention de la certification ISO 9001	Certification ISO 9001 version 2000 : Non, En cours, Certification obtenue par l'exploitant	Certification obtenue par l'exploitant
◆ Obtention de la certification ISO 14 001 (usine)	Nombre d'usines certifiées ISO 14 001	0
◆ Obtention de la certification ISO 14 001 (réseau)	Non, En cours, Certification obtenue par l'exploitant	Non

Préambule

Une nouvelle présentation du rapport annuel du délégataire est proposée cette année, avec un contenu enrichi, pour aider à l'application du décret n°20 07-675 du 2 mai 2007.

Ce nouveau décret qui concerne le rapport annuel sur le prix et la qualité des services d'eau et d'assainissement (le « rapport du maire ») établi par la Collectivité, introduit les indicateurs de performance devant y figurer à compter de 2008. Ces indicateurs destinés à améliorer l'information des usagers sur la qualité du service seront accessibles via le système d'information mis en place par l'Office National de l'Eau et des Milieux Aquatiques (ONEMA). Plusieurs années seront nécessaires pour qu'ils soient établis avec un degré de fiabilité suffisant. L'évaluation de la performance des services prendra ainsi son sens progressivement. La comparaison entre services, indicateur par indicateur, devra se faire avec toute la prudence requise par la diversité des contextes locaux.

Depuis 2003, Veolia Eau avait anticipé cette démarche en présentant chaque année dans le rapport annuel du délégataire les indicateurs établis par la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E). A objet identique, les nouveaux indicateurs se substituent donc à ces derniers ; ils sont repérables dans le corps du présent rapport par leur référence réglementaire indiquée en gras.

La nouvelle trame de notre rapport annuel reprend la thématique du décret - qualité du service, performance environnementale et gestion patrimoniale - bien adaptée à la description de nos actions concrètes en faveur du **développement durable**, après une présentation de la vie et des principales données du service au cours de l'exercice. Les données détaillées sont regroupées en annexe, ainsi qu'un glossaire des nouveaux indicateurs. Une synthèse en tête du document permet de prendre rapidement connaissance de l'essentiel des événements de l'année.

Le décret précise le producteur de données de chaque indicateur. Il appartient à la Collectivité de recueillir les éléments fournis par les différents producteurs de données pour l'établissement de son rapport annuel sur le prix et la qualité des services. En qualité d'entreprise adhérente à la FP2E, Veolia Eau s'engage à **apporter son appui à la Collectivité** :

- ◆ en lui fournissant les indicateurs lorsque le producteur de données est l'opérateur,
- ◆ en mettant à sa disposition les données disponibles dans ses propres systèmes d'information, lorsque le producteur de données est la Collectivité,
- ◆ dans l'interprétation des résultats.

Des adaptations contractuelles pourront être proposées à la Collectivité pour tenir compte des conséquences de ces nouvelles dispositions réglementaires.

Table des matières

Chapitre I	Le service	9
I.1.	Présentation du service	9
I.1.1.	Objet du service	9
I.1.2.	Constitution du service	10
I.1.3.	Synoptique du service d'eau	10
I.2.	La vie du service en 2008	11
I.2.1.	Les volumes ◀	12
I.2.2.	L'activité clientèle ◀	14
I.2.3.	L'exploitation et la maintenance	15
I.2.4.	Les travaux de maintenance et de renouvellement ◀	15
I.2.5.	Les travaux neufs	16
I.2.6.	Veolia Eau acteur de la vie locale	17
I.3.	Le prix du service	17
I.3.1.	La tarification ◀	17
I.3.2.	Le prix du service ◀	17
I.4.	Le contrat ◀	18
I.4.1.	L'historique de la délégation	18
I.4.2.	Les engagements vis-à-vis des tiers	18
Chapitre II	La qualité du service	19
II.1.	La continuité du service ◀	19
II.2.	La qualité de l'eau ◀	19
II.3.	La satisfaction des usagers	20
II.3.1.	Notre ambition : être toujours plus à l'écoute des usagers ◀	20
II.3.2.	Nos engagements de qualité de service ◀	24
II.4.	L'accès à l'eau ◀	25
Chapitre III	La performance environnementale	26
III.1.	La gestion de la ressource ◀	26
III.2.	La maîtrise des prélèvements sur le milieu naturel ◀	26
III.2.1.	Réduction des pertes en réseau	26
III.2.2.	Utilisation de l'eau et rendement	27
III.2.3.	Sensibilisation du public	28
III.3.	La maîtrise des impacts de l'exploitation	28
III.3.1.	Bilan énergie	28
III.3.2.	Optimisation des déplacements	28
III.3.3.	Gestion des déchets	28
III.4.	La certification environnementale	29
Chapitre IV	La gestion financière et patrimoniale	30
IV.1.	Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	30
IV.1.1.	Le CARE ◀	31
IV.1.2.	Etat détaillé des produits ◀	32
IV.1.3.	Etat des reversements de surtaxe	33
IV.1.4.	Etat des attestations de TVA	33
IV.2.	Le patrimoine du service	34
IV.2.1.	Variation du patrimoine immobilier	34

IV.2.2. Inventaire des biens (résumé) ◀	34
IV.2.3. Inventaire des biens détaillé	35
IV.2.4. Le parc à compteur	53
IV.2.5. Situation des biens ◀	54
IV.2.6. Gestion durable du patrimoine ◀	63
IV.3. Les investissements et le renouvellement	64
IV.3.1. Dépenses d'investissement et de renouvellement	64
IV.3.2. Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement	64
IV.4. Les engagements à incidences financières	65
IV.4.1. Flux financiers de fin de contrat	65
IV.4.2. Dispositions applicables au personnel	66
IV.4.3. Autres dispositions	67
Chapitre V Les Annexes	68
V.1. Le glossaire	68
V.2. Le délégataire	72
V.2.1. Le Centre d'Exploitation	72
V.2.2. Les fonctions support	73
V.2.3. La certification « Assurance qualité »	74
V.2.4. Hygiène-sécurité-conditions de travail	74
V.3. Les nouveaux textes de référence	74
V.3.1. Gestion des services publics locaux	74
V.3.2. Eau potable & ressources	77
V.3.3. Autres textes	78
V.4. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation	79
V.4.1. Les modalités d'établissement du CARE	79
V.4.2. Avis des Commissaires aux Comptes	85
V.5. Données détaillées	94
V.5.1. Données par commune	94
V.5.2. Contrôles de l'eau ◀	94
V.5.3. Fiche DDASS	97
V.5.4. Bilan énergétique détaillé	98
V.5.5. Autres données	99
V.5.6. Indicateurs du SAGE	99
V.6. Les factures – type ◀	100

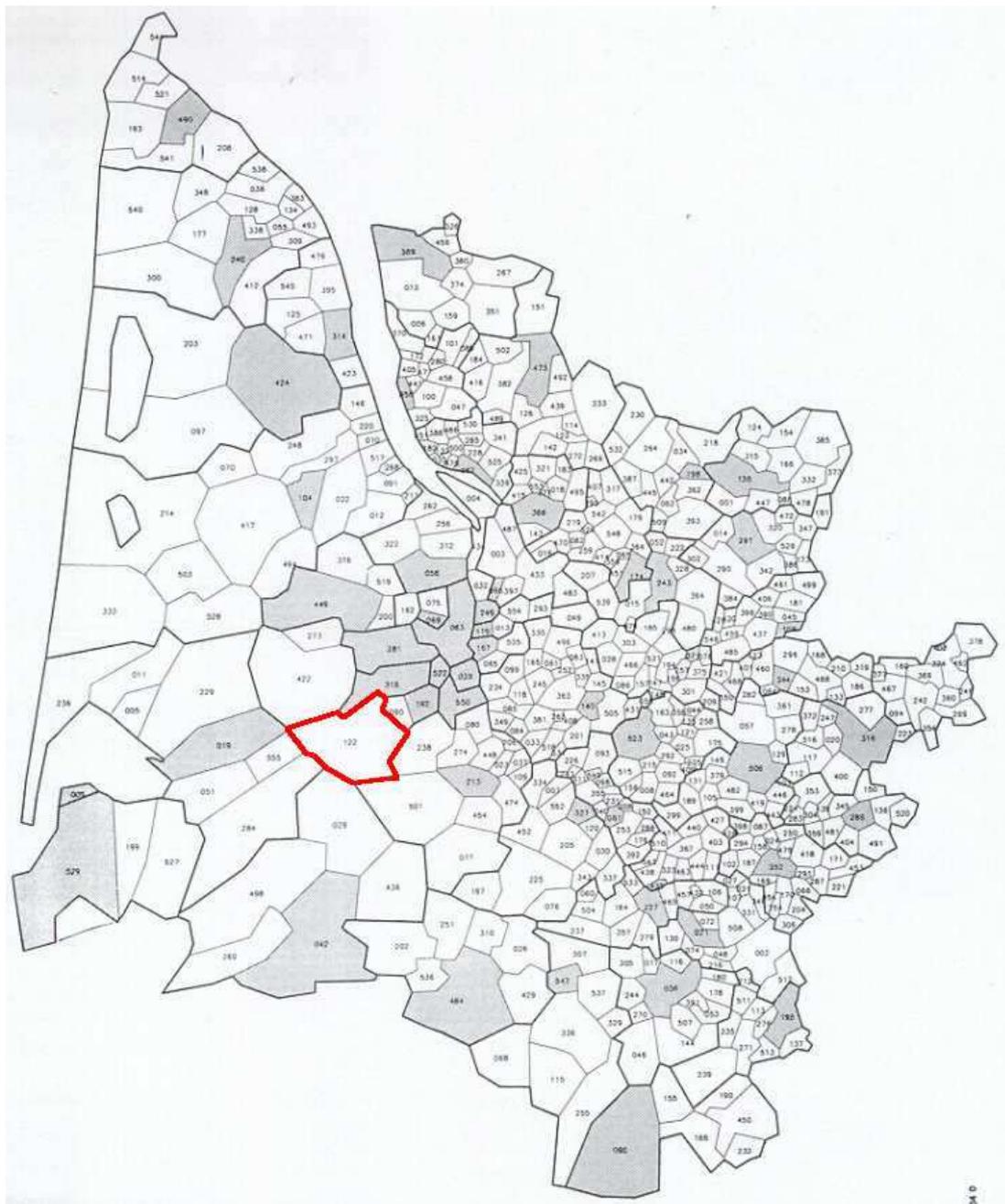
Le symbole « ◀ » repère les contenus concernant le rapport du Maire

Chapitre I Le service

I.1. Présentation du service

I.1.1. Objet du service

Le service délégué est le service public de distribution d'eau potable de la commune de **CESTAS**.



I.1.2. Constitution du service

L'eau provient de cinq forages profonds.

Le service est caractérisé par les éléments suivants :

- ◆ 7 115 abonnés
- ◆ 1 076 219 m³ facturés
- ◆ 220,2 km de réseau d'eau potable

Les installations de production et de distribution du service sont les suivantes :

INSTALLATIONS AFFERMÉES			FORAGE	CAPTAGE	TRAITEMENT COMPLEXE	TRAITEMENT SIMPLE	POMPAGE REPRISE	BÂCHE DE REPRISE	CHÂTEAU D'EAU	
N° interne	COMMUNE	NOM								
St 01	CESTAS	BOUZET	1			1	1	1		
St 02	CESTAS	REJOUIT	1			1	1	1		
St 03	CESTAS	MAGUICHE	1			1	1	1		
St 04	CESTAS	BOIS DU MOULIN	1			1	1	1		
St 05	CESTAS	LABIRADE					HS			
St 06	CESTAS	GAZINET							HS	
St 07	CESTAS	JARRY	1			1	1	1		
<i>Stations nbre</i>			7	5	0	0	5	5	5	0



Bouzet



Jarry



Le Moulin

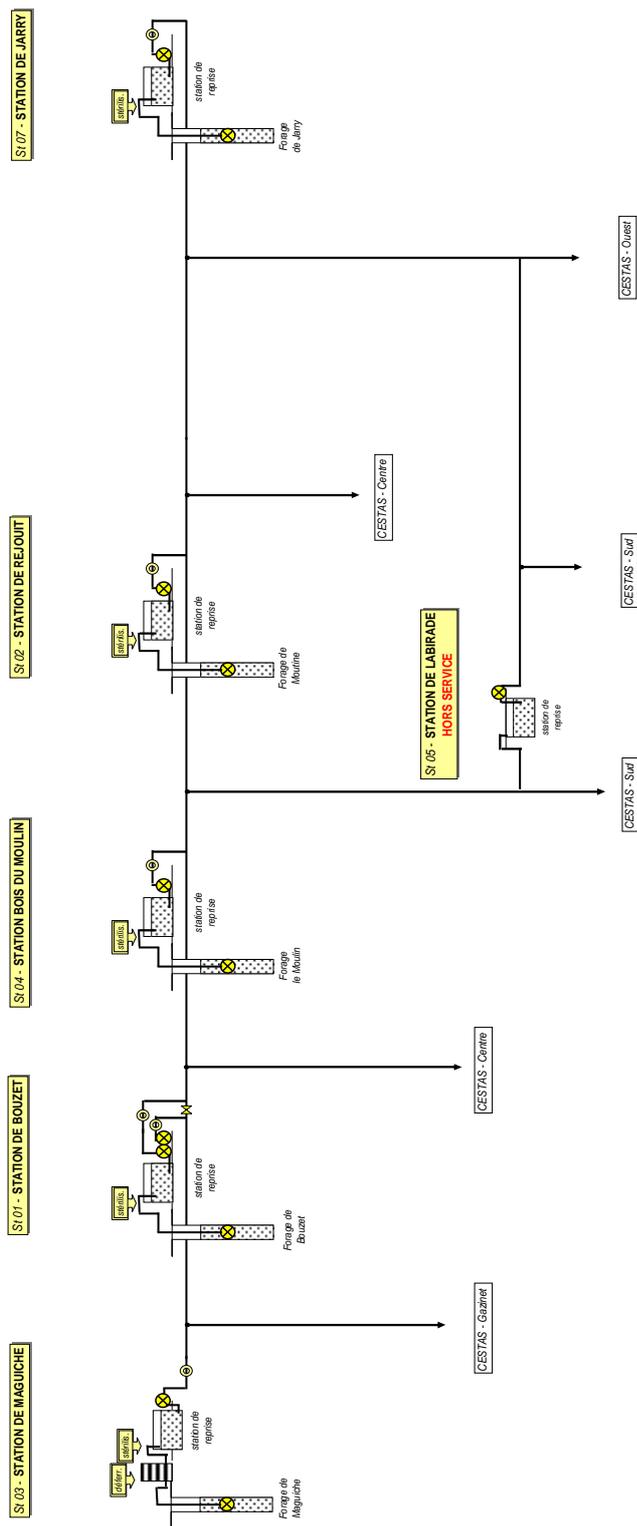


Maguiche



Réjouit

I.1.3. Synoptique du service d'eau



I.2. La vie du service en 2008

Veolia Eau apporte sa participation active à la Commission Consultative des Services Publics Locaux, instance d'information et d'échanges au sein de laquelle les usagers sont appelés à jouer leur rôle d'acteurs dans la gestion de l'eau.

I.2.1. Les volumes ◀

Les différents volumes produit, consommé, vendu,... de l'exercice sont présentés dans cette rubrique. Leur définition précise figure au glossaire du Chapitre V. Le rendement de réseau est présenté au paragraphe « III.2.2 Utilisation de l'eau ».

La production et les échanges d'eau

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

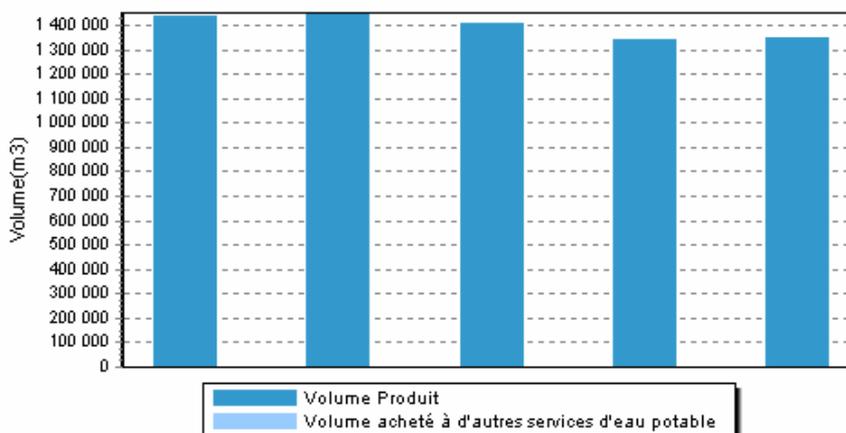
	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Volume prélevé par ressource (m3)	1 435 620	1 460 356	1 417 545	1 404 178	1 368 578	-2,5%
ST 01 - BOUZET	416 598	385 746	375 247	366 896	350 044	-4,6%
ST 02 - REJOUIT MOUTINE	114 631	92 907	144 396	140 799	141 395	0,4%
ST 03 - MAGUICHE	176 021	210 754	182 699	108 730	140 367	29,1%
ST 04 - BOIS DU MOULIN	467 138	495 360	421 727	507 211	445 177	-12,2%
ST 07 - JARRY	261 232	275 589	293 476	280 542	291 595	3,9%

	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Volume prélevé par nature d'eau (m3)	1 435 620	1 460 356	1 417 545	1 404 178	1 368 578	-2,5%
Eau de surface	0	0	0	0	0	0%
Eau souterraine influencée	0	0	0	0	0	0%
Eau souterraine non influencée	1 435 620	1 460 356	1 417 545	1 404 178	1 368 578	-2,5%

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

	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Volume prélevé	1 435 620	1 460 356	1 417 545	1 404 178	1 368 578	-2,5%
Besoin des usines	1 595	8 600	8 390	38 789	2 120	-94,5%
Pertes en adduction	0	0	0	22 245	16 077	-27,7%
Volume produit (m3)	1 434 025	1 451 756	1 409 155	1 343 144	1 350 381	0,5%
Volume mis en distribution (m3)	1 434 025	1 451 756	1 409 155	1 343 144	1 350 381	0,5%

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



La consommation et la vente d'eau

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

	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Volume comptabilisé (m3)	1 143 327	1 145 022	1 158 696	1 158 016	1 088 940	-6,0%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	1 000	450	1 300	2 600	850	-67,3%
Volume de service du réseau (m3)	70 911	1 300	1 550	3 800	660	-82,6%
Volume consommé autorisé (m3)	1 215 238	1 146 772	1 161 546	1 164 416	1 090 450	-6,4%
Nombre de semaines de consommation	50,43	50,86	52,43	54,28	49,44	-8,9%
Volume comptabilisé 365 jours (m3)	1 182 161	1 173 904	1 152 351	1 112 423	1 148 473	3,2%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	1 254 106	1 175 666	1 155 194	1 118 720	1 149 983	2,8%

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

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

	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	1 176 964	1 113 806	1 156 725	1 123 530	1 076 219	-4,2%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	1 176 964	1 113 806	1 156 725	1 123 530	1 076 219	-4,2%
domestique ou assimilé					1 072 007	
autres que domestique					4 212	

Le volume consommé par les principaux abonnés ou gros consommateurs figure au tableau suivant :

Volume consommé par les principaux abonnés (m3)	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
A D P E I R B	4 395	3 953	4 688	3 720	4 401	18,3%
AIRE DE SERV A63 - CCI	22 435	25 484	18 896	20 000	29 852	49,3%
Auxandre Intermarché	3 357	3 597	2 784	2 630	2 780	5,7%
C E M A G R E F	1 653	2 140	1 260	2 974	3 957	33,1%
CANTINE SCOLAIRE	1 264	1 362	1 871	1 032	816	-20,9%
CES THOMAZIN CANTELANDE	1 666	1 658	1 722	1 695	1 301	-23,2%
COMPLEXE SPORTIF 1	39 207	23 142	26 677	28 362	23 116	-18,5%
Complexe Sportif 2			20 937	14 253	8 925	-37,4%
CONSERVERIE PIQUET	3 206	3 268	2 438	3 095	3 119	0,8%
DISCOUNT SA				1 301	4 957	281,0%
Domaines de Cestas	3 292	3 826	4 348	5 300	5 052	-4,7%
GENDARMERIE	1 544	1 405	1 463	1 334	1 484	11,2%
HOTEL 1ere Classe	2 973	2 833	3 019	3 250	3 096	-4,7%
I N R A	3 839	1 439	7 156	3 485	3 205	-8,0%
L AJONCIERE	6 241	8 401	10 008	9 408	7 103	-24,5%
LECTRA SYSTEME	1 974	2 892	3 147	2 515	2 713	7,9%
LU CPT 100	57 926	50 810	43 912	25 842	30 795	19,2%
LU Cpt 80	6 386	6 766	5 379	1 724	2 341	35,8%
MAISON SEGUIN	9 895	8 341	9 106	7 920	7 669	-3,2%
Médoc Primeur	28 666	20 788	45 257	40 701	39 700	-2,5%
PLASTIQUES BRENEZ	1 676	2 644	921	1 094	178	-83,7%

Volume consommé par les principaux abonnés (m3)	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Résidence Personnes Agées	2 664	2 364	4 072	4 049	3 780	-6,6%
SA BIP 1	968	3 079	2 443	2 633	353	-86,6%
SA BIP 2				3 400	2 229	-34,4%
SCASO	6 063	4 578	6 042	6 201	4 175	-32,7%
STEP MANO - CPT DN 60			10 845	20 020	3 800	-81,0%
STRYKER SPINE	2 465	2 558	646	1 498	748	-50,1%
SUPER U	1 346	1 578	843	2 849	1 785	-37,3%
TERRAIN DE FOOT BALL 1	3 406	7 609	5 674	7 088	12 774	80,2%
TERRAIN FOOT BALL 2				9 604	2 473	-74,3%
TRANSPORTS LACASSAGNE	6 536	6 461	7 098	7 301	7 237	-0,9%
USINE SERVOCAM	3 357	3 360	2 887	4 263	4 555	6,8%

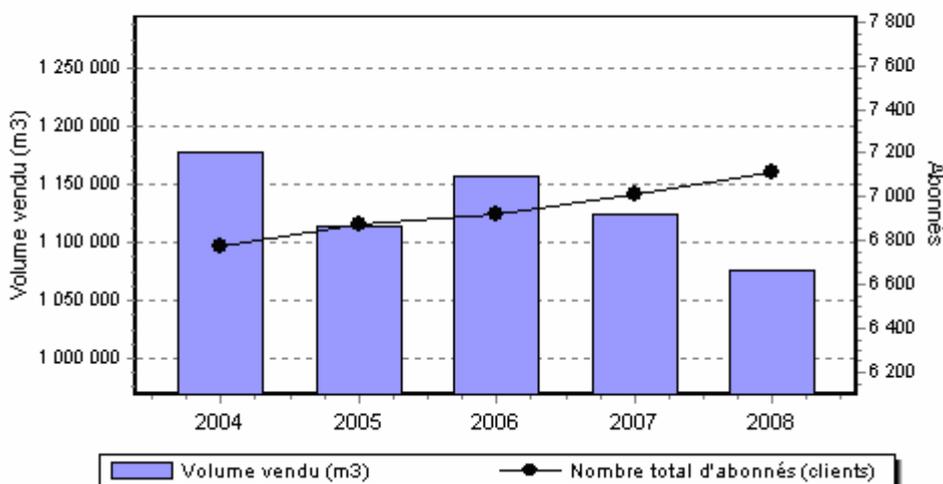
Le détail du volume vendu par commune figure au paragraphe « V.5.1. Données par commune ».

I.2.2. L'activité clientèle ◀

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

	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	6 775	6 878	6 924	7 009	7 115	1,5%
Volume vendu selon le décret (m3)	1 176 964	1 113 806	1 156 725	1 123 530	1 076 219	-4,2%
Nombre d'habitants desservis	16 927	16 927	16 927	17 170	17 170	0,0%

Evolution comparative du nombre d'abonnés et du volume vendu



Le détail par commune du nombre d'abonnés et d'habitants desservis figure au paragraphe « V.5.1 Données par commune ».

Les principaux indicateurs d'activité de la gestion clientèle de l'exercice et leur évolution sur les dernières années sont les suivants :

	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	848	777	692	1 166	871	-25,3%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	586	409	381	472	469	-0,6%
Taux de clients mensualisés	18,1 %	18,9 %	20,0 %	21,0 %	22,1 %	5,2%
Taux de clients prélevés hors mensualisation				19,1 %	18,9 %	-1,0%
Taux de mutation	8,8 %	6,1 %	5,6 %	6,9 %	6,7 %	-2,9%

Les indicateurs liés à l'écoute et à la satisfaction des clients figurent au paragraphe « II.3 La satisfaction des usagers ».

I.2.3. L'exploitation et la maintenance

Une politique de maintenance construite sur le long terme et mise en œuvre avec rigueur au quotidien est un facteur clé de pérennisation du patrimoine de la Collectivité.

Cette politique s'appuie sur une bonne connaissance du patrimoine, sur des objectifs précis définis avec la Collectivité, sur une programmation fine des interventions préventives et sur le recours aux solutions techniques les plus adaptées.

La conservation et la valorisation du patrimoine résultent de l'optimisation en permanence des actions de maintenance et de renouvellement ; pour leur part, les travaux de premier établissement contribuent à adapter le patrimoine aux évolutions du service : les opérations de renouvellement et de travaux neufs réalisées dans l'exercice sont décrites aux paragraphes ci-après.

Les données d'exploitation des ouvrages (consommation d'énergie, quantité de réactifs consommée...) sont précisées au paragraphe « III.3 La maîtrise des impacts de l'exploitation ».

Le nombre de fuites décelées et réparées dans l'exercice est présenté dans le paragraphe « III.2.1 Réduction des pertes en réseau ».

I.2.4. Les travaux de maintenance et de renouvellement ◀

La présente rubrique décrit les travaux de renouvellement réalisés dans l'exercice par le délégataire. La présentation financière est fournie dans le « Chapitre IV La gestion financière et patrimoniale ».

Renouvellement en garantie

Bouzet	<i>Echelle intérieure bêche</i>
Bouzet	<i>Poste transfo HT</i>
Réjouit	<i>Variateur de vitesse</i>
Réjouit	<i>Variateur – capteur analogique</i>
Réjouit	<i>Variateur de vitesse</i>
Maguiche	<i>Variateur de vitesse pompe 1</i>
Maguiche	<i>Chloration au chlore gazeux (partiel)</i>
Maguiche	<i>Pompe n°1 vitesse variable (partiel)</i>
Bois du Moulin	<i>Néant</i>
Jarry	<i>Equipements dioxyde de chlore</i>
Jarry	<i>Pompe doseuse CS</i>
Réseau	<i>Canalisation rues St Exupéry et Brémontier (1^{ère} tranche)</i>

Renouvellement patrimonial

	<i>Sans objet</i>
--	-------------------

Renouvellement en compte

	<i>Sans objet</i>
--	-------------------

Renouvellement en entretien

Réseau	1 vanne de sectionnement DN 100
Réseau	1 ventouse
Réseau	4 branchements particuliers
Réseau	6 bouches à clé

Travaux d'entretien

Parc compteurs	Renouvellement de 390 compteurs clients
Réseau	Mise à niveau de 28 bouches à clé (financement délégataire)
Réseau	Mise à niveau de 135 bouches à clé (financement commune)
Qualité de l'eau	20 opérations de purges faites sur divers points du réseau
Maguiche	Vidange, lavage et stérilisation de la bâche de reprise le 02/10/2008
Bouzet	Vidange, lavage et stérilisation de la bâche de reprise le 29/09/2008
Réjouit-Moutine	Vidange, lavage et stérilisation de la bâche de reprise début 2009
Le Moulin	Vidange, lavage et stérilisation de la bâche de reprise le 29/09/2008
Jarry	Vidange, lavage et stérilisation de la bâche de reprise le 30/09/2008
Réseau	Vérification de 98 vannes de sectionnement
Réseau	Vérification de 1 dispositif de vidange
Réseau	Vérification de 1 ventouse

Travaux de réparation

Ens. des Stations	29 interventions de dépannage et de réparation
Ens. des Stations	11 interventions diverses non programmées
Réseau	Réparation de 47 fuites sur canalisation
Réseau	Réparation de 35 fuites sur branchement
Réseau	Réparation de 76 fuites sur compteur client

Réseaux, branchements et compteurs

Renouvellement des branchements	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Nombre de branchements	6 841	7 004	7 059	7 098	7 134	0,5%
Nombre de branchements plomb	0	0	0	0	0	-
Branchements renouvelés	44	34	3	4	16	0,5%
Renouvellement des compteurs	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Nombre de compteurs	6 777	6 888	6 924	7 009	7 115	1,5%
Nombre de compteurs remplacés	242	272	311	692	390	-43,6%
Taux de compteurs remplacés	3,6%	3,9%	4,5%	9,9%	5,5%	-44,4%

I.2.5. Les travaux neufs

La présente rubrique décrit les travaux de premier établissement réalisés dans l'exercice par le délégataire et ceux, le cas échéant, réalisés par la Collectivité et mis à disposition du délégataire. La

présentation financière concernant la première catégorie est fournie dans le « Chapitre IV La gestion financière et patrimoniale ».

Travaux financés par Le délégataire

Télésurveillance	<i>Création des installations de sectorisation du réseau</i>
Télésurveillance	<i>Installation d'un système anti-intrusion (vigipirate) sur l'ensemble des stations de production et de distribution</i>
Maguiche	<i>Aménagements du système de déferrisation</i>

Réseaux, branchements et compteurs

Au cours de l'exercice, des travaux d'extension du réseau ont été réalisés. L'évolution globale de ce patrimoine est résumée dans le tableau suivant :

	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Canalisations						
Longueur totale du réseau (km)	236,0	238,1	238,6	239,0	239,2	0,1%
Longueur d'adduction (ml)	0	0	0	0	0	0%
Longueur de distribution (ml)	235 993	238 088	238 562	238 985	239 248	0,1%
canalisations	187 018	187 968	188 048	188 048	188 048	0,0%
branchements	48 975	50 120	50 514	50 937	51 200	0,5%
Equipements						
Nombre d'appareils publics (*)	244	246	246	246	246	0,0%
poteaux d'incendie	225	227	227	227	227	0,0%
bornes fontaine	1	1	1	1	1	0,0%
Branchements						
Nombre de branchements	6 841	7 004	7 059	7 098	7 134	0,5%
Compteurs						
Nombre de compteurs	6 777	6 888	6 924	7 009	7 115	1,5%

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

I.2.6. Veolia Eau acteur de la vie locale

Acteur de proximité, Veolia Eau participe à la vie et au développement local. La gestion de l'eau et de l'assainissement implique en effet aujourd'hui un nombre important d'acteurs de la société civile, et parmi eux les associations et organisations intervenant localement.

I.3. Le prix du service

I.3.1. La tarification ◀

La collectivité fixe les éléments de tarification du service, à l'exception des taxes et redevances, qui relèvent des prérogatives des agences de l'eau et de l'Etat.

I.3.2. Le prix du service ◀

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

CESTAS Distribution de l'eau	Volume	Prix Au 01/01/2009	Montant Au 01/01/2008	Montant Au 01/01/2009	N/N-1
Part délégataire			75,42	77,72	3,0%
Abonnement			8,88	9,14	2,9%
Consommation	120	0,5715	66,54	68,58	3,1%
Part collectivité(s)			20,40	20,40	0,0%
Abonnement			0,00	0,00	0%
Consommation	120	0,1700	20,40	20,40	0,0%
Prélèvement sur la ressource en eau	120	0,0700	7,44	8,40	12,9%
Organismes publics			22,80	23,40	2,6%
Pollution de l'eau	120	0,1950	22,80	23,40	2,6%
Total HT			126,06	129,92	3,1%
TVA			6,93	7,15	3,2%
Total TTC			132,99	137,07	3,1%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,11	1,14	2,7%

I.4. Le contrat ◀

La Collectivité, Autorité organisatrice, a confié à VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux les missions suivantes au titre de son service d'eau potable : Compteurs eau froide, Distribution, Elévation, Gestion clientèle, Production, Branchements

VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux s'engage à exercer ces missions dans une démarche de progrès permanent et dans le respect des valeurs et des principes essentiels du service public : continuité et accessibilité à tous, égalité des usagers, adaptabilité et transparence.

I.4.1. L'historique de la délégation

Le service a été délégué dans le cadre d'un contrat de type Affermage en date du 01/04/2003.

Ce contrat n'a été adapté par aucun avenant.

Avenant(s) de l'année 2008

Néant.

I.4.2. Les engagements vis-à-vis des tiers

Sans objet.

Chapitre II La qualité du service

Assurer en permanence la fourniture de l'eau à tous les usagers, en quantité et en qualité, est le challenge quotidien de nos équipes.

Améliorer chaque année la qualité du service est également notre objectif : il exige l'écoute toujours plus attentive du client, l'anticipation de ses attentes, la mesure régulière de sa satisfaction, mais aussi tous les efforts possibles pour assurer l'accès à l'eau des personnes en difficulté.

II.1. La continuité du service ◀

Disposer de l'eau en permanence est un facteur essentiel de satisfaction de nos clients.

Le **taux d'occurrence des interruptions de service non programmées** [P 151.1] mesure la continuité du service :

	2006	2007	2008
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	3,90	4,57	3,09
Nombre d'interruptions de service	27	32	22
Nombre d'abonnés (clients)	6 924	7 009	7 115

II.2. La qualité de l'eau ◀

L'eau est le produit alimentaire le plus contrôlé.

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

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

Ces textes définissent précisément le contrôle sanitaire (paramètres à analyser et fréquence d'analyse) et la surveillance à mettre en place par le délégataire. Cette surveillance comprend notamment :

- ◆ l'examen régulier des installations
- ◆ le contrôle de l'efficacité de la désinfection
- ◆ un programme de tests et d'analyses en fonction des risques identifiés que peuvent présenter les installations.

La conformité de l'eau distribuée est mesurée au robinet du consommateur.

Les indicateurs de conformité des prélèvements réalisés au titre du contrôle sanitaire, par rapport aux limites de qualité concernant la microbiologie [P 101.1] et les paramètres physico-chimiques [P 102.1], sont les suivants :

Paramètres microbiologiques	2004	2005	2006	2007	2008
Taux de conformité microbiologique	97,96 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	48	45	48	50	48
Nombre de prélèvements non conformes	1	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	49	45	48	50	48
Paramètres physico-chimiques	2004	2005	2006	2007	2008
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	97,96 %	91,67 %	95,83 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	48	48	22	23	24
Nombre de prélèvements non conformes	0	1	2	1	0
Nombre total de prélèvements	48	49	24	24	24

Veolia Eau assure en complément du contrôle sanitaire une surveillance permanente de la qualité de l'eau. Le tableau ci-dessous dénombre les analyses effectuées selon le type de paramètres (microbiologique ou physico-chimique) et le contexte de l'analyse. Ces chiffres intègrent les prélèvements réalisés à la ressource, sur l'eau produite et sur l'eau distribuée.

	Contrôle Sanitaire	Surveillance par le Délégué	Analyses Supplémentaires
Microbiologique	240	322	0
Physico-chimique	1 114	282	0

Les paramètres ayant fait l'objet d'au moins une non-conformité aux limites de qualité sont les suivants :

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

Les analyses réalisées à la ressource, sur l'eau produite et l'eau distribuée, ainsi que les résultats d'analyse, sont détaillées au paragraphe « V.5.2 Contrôles de l'eau ». La composition moyenne de l'eau du robinet y figure également.

Accréditation "analyse de la qualité de l'eau"

Pour assurer sa mission de surveillance sanitaire, Veolia Eau s'adresse à un laboratoire accrédité, ce qui garantit le recours systématique aux protocoles normalisés et la capacité à réaliser les analyses en urgence, 24h / 24 si nécessaire.

II.3. La satisfaction des usagers

II.3.1. Notre ambition : être toujours plus à l'écoute des usagers ◀

Parce que les clients et les consommateurs sont pour nous au cœur du service, nous nous sommes engagés dans une démarche de progrès continu orientée vers 4 objectifs : **être à leur écoute, améliorer la qualité du service, faciliter l'accès à l'eau des plus démunis, garantir la sécurité sanitaire.**

Nouveaux modes de vie, attentes vers toujours plus de disponibilité, de réactivité, de technologies communicantes, de solutions innovantes : être toujours davantage à l'écoute de nos clients, c'est un challenge quotidien pour toutes nos équipes clientèle, c'est aussi adapter chaque année nos outils.

Améliorer la qualité du service est pour nous un objectif permanent. Comme notre certification ISO 9001 nous y engage, nous avons mis en place des indicateurs, des objectifs et des moyens d'action pour les

atteindre ; des enquêtes permettent de mesurer régulièrement la satisfaction de nos clients et l'évolution des indicateurs nous renseigne sur l'efficacité du service rendu.

Accueillir et informer

Le Centre Service Client permet au client d'effectuer toutes ses démarches par téléphone, sans avoir à se déplacer ou à écrire.



Ce service, organisé à l'échelon régional de l'entreprise, offre de nombreux avantages :

- ◆ **disponibilité** du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h et 24h / 24 – 7j/7 en cas d'urgence
- ◆ **efficacité** du traitement des appels aux périodes de facturation ou aux heures de pointe (disponibilité des chargés de clientèle et réduction du temps d'attente),
- ◆ **sécurité** de fonctionnement apportant une garantie élevée de continuité du service, notamment dans le traitement des appels d'urgence.
- ◆ **interface permanente** entre le consommateur et les équipes sur le terrain

En 2008, pour la région Sud-Ouest :

340177 appels ont été pris en charge, dont 64,95% avec un temps moyen d'attente inférieur à 30 secondes, soit en moyenne 1 017 appels par jour et jusqu'à 2376 appels en pointe.

187964 courriers ont été adressés aux clients.

Les lieux d'accueil

Pour les consommateurs qui préfèrent nous rencontrer, nos conseillers clientèle les accueillent aux adresses suivantes :

LE CENTRE D'EXPLOITATION GIRONDE-LANDES



Situé à ARCACHON
19 bis, Rue Georges MERAN
33311 ARCACHON Cedex

*Ouvert au public du lundi au vendredi
de 9h00 - 12h 00 & 13h30 - 16h 00*

Accueil téléphonique 24h/24 & 7j/7

☎ 0 811 902 903

SERVICE GIRONDE

CESTAS

Place Haïtza

33610 CESTAS

Ouvert au public du lundi au vendredi

9 h 00 à 12 h 00

Accueil téléphonique 24h/24 & 7j/7

☎ 0 811 902 903



Le site internet client « www.veoliaeau.fr »

Ce site permet à toute heure sans se déplacer et en économisant du papier :

- d'accéder en direct aux informations de sa commune : qualité de l'eau, prix du service, travaux de réparation en cours,
- de gérer son compte-client, régler sa facture, consulter l'historique de sa consommation,
- de bénéficier des différentes facilités proposées comme la mensualisation,
- de communiquer avec nos conseillers clientèle par mèl.



En 2008, nous avons reçu en moyenne 371 e-mails par mois et 8 779 factures ont été payées en ligne.

Le site donne également accès à de nombreuses informations sur l'eau en général, des conseils pour les bons usages de l'eau, des liens avec d'autres sites Son approche pédagogique du cycle et des métiers de l'eau, à travers des jeux et des animations, offre aux enfants une mine d'informations et leur permet d'apprendre en s'amusant.

Simplifier les démarches

Tous renseignements et démarches par téléphone	Centre Service Clients : 0811 902 903 (prix appel local à partir d'un poste fixe) du lundi au vendredi de 8h à 19h, le samedi de 9h à 12h
Service internet client	www.veoliaeau.fr
Information des nouveaux clients	Envoi d'un guide pratique de bienvenue aux nouveaux abonnés avec le dossier d'abonnement
Information qualité de l'eau	Pour toute question par téléphone, réponse immédiate ou sous 24h les jours ouvrables en cas de recherche approfondie. Envoi avec la facture d'eau de la synthèse officielle DDASS annuelle
Information facture d'eau	Pour toute question écrite, réponse par courrier dans les 8 jours
Maîtrise des consommations	Avertissement par courrier après le relevé en cas de surconsommation importante

	Dépliants d'information sur les économies d'eau
Autres supports d'information	Nombreux dépliants d'information à disposition dans les lieux d'accueil ou sur simple demande
Alerte des consommateurs	En cas d'incident grave, service d'information par téléphone des clients concernés
Urgences	24h/24 et 7j/7 - intervention sous 2 h en zone urbaine, 4 h en zone rurale
Modalités de facturation	- 2 factures par an, dont 1 sur index estimé (sur index réel lorsque le compteur est équipé de télérelevé)
Modes de paiement	TIP, chèque, CB, prélèvement bancaire, mensualisation, paiement en espèces à la Poste ;
Difficultés financières	Propositions de facilités de paiement. -mise en œuvre du dispositif Solidarité Eau dans le cadre du FSL.
Mise en eau	Sous 24h après souscription de l'abonnement, lorsque le branchement est existant. En cas de branchement fermé, intervention sous 24 h
Eau immédiate	Maintien en eau temporaire, lorsque la date d'entrée du nouveau client est connue
Demande de branchement neuf	Devis sous 8 jours - réalisation dans les 15 jours de l'obtention des autorisations administratives
Demande d'intervention à domicile	Respect du rendez-vous fixé dans une plage horaire de 2 heures maximum
Assurance fuite	Sous réserve de l'accord de la collectivité 10,20 € par an

Mesurer la satisfaction du client

Dans le cadre de sa certification ISO 9001, Veolia Eau mesure en continu la satisfaction de la clientèle et assure un suivi des réclamations et des interruptions de service.

Mis en place sur le centre d'exploitation, un **baromètre** annuel réalisé par un institut de sondages indépendant analyse le niveau de satisfaction sur la palette de prestations proposées aux clients. Les taux de satisfaction¹ ci-dessous sont ceux mesurés au niveau de l'agence locale dont dépend le service.

	2007	2008
Satisfaction globale par rapport au service d'eau	81,9 %	85,6 %
Qualité de l'eau	83,7 %	82,3 %
Informations jointes aux factures	87,6 %	86,4 %
Simplicité de mise en service d'un nouvel abonnement	89,8 %	92,0 %
Qualité de l'accueil téléphonique	81,4 %	83,9 %
Qualité de l'accueil en agence	80,9 %	88,2 %
Satisfaction concernant le courrier reçu de Veolia Eau	92,6 %	94,1 %

Taux de réclamations

Par ailleurs, les **réclamations** écrites sont enregistrées et font l'objet d'un traitement personnalisé. En 2008, un nouveau dispositif d'enregistrement et de suivi conforme aux exigences de la certification ISO 9001 (2000) a été mis en place. L'évolution de l'indicateur ci-après s'explique par le changement de modalités d'enregistrement.

Le taux de réclamations **[P 155.1]**, qui prend en compte les réclamations écrites (courrier et mail principalement) liées à un non respect d'exigences réglementaires, contractuelles ou d'engagement de service, a évolué comme suit :

	2008
Taux de réclamations écrites (pour 1000 abonnés)	0,28
Nombre de réclamations écrites	2
Nombre d'abonnés (clients)	7 115

¹ total des clients satisfaits et très satisfaits

Qualité du recouvrement

La rigueur de gestion du service contribue à la satisfaction des clients. La qualité du recouvrement mesurée par le taux d'impayé [P 154.0] constitue un indicateur de qualité de service, tant pour la Collectivité que pour le consommateur final.

	2004	2005	2006	2007	2008
Taux d'impayés	0,5 %	0,0 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %
Montant des impayés au 31/12/N (factures N-1)					1 213
Montant facturé N - 1 (€ TTC)					1 387 643

Le taux d'impayés est calculé sur les montants Eau selon la définition.

II.3.2. Nos engagements de qualité de service ◀

La Charte Service Client, des engagements contrôlés

A travers sa Charte Service Client, Veolia Eau s'engage sur la qualité du service rendu à ses clients et sur sa rapidité d'intervention.

La Charte Service Clients Veolia Eau :

- En cas d'urgence, intervention d'un technicien après votre appel dans les 2 heures en zone urbaine, dans les 4 heures en zone rurale.
- Les rendez vous fixés avec le client sont tenus dans une plage horaire de 2 heures maximum.
- Pour toute question par téléphone sur la qualité de l'eau, réponse immédiate sur les caractéristiques essentielles et au plus tard dans les 24 heures en jour ouvrable si une recherche technique est nécessaire.
- Pour toute question écrite sur la facture d'eau, réponse par courrier dans les 8 jours.
- Pour toute demande de branchement neuf, envoi d'un devis dans les 8 jours après visite des lieux, et réalisation des travaux dans les 15 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives.
- En cas d'emménagement, toutes les démarches d'abonnement peuvent s'effectuer par téléphone, sans avoir à se déplacer ; fourniture de l'eau au plus tard le jour ouvré suivant l'appel.
- Pour toute personne ayant des difficultés financières, recherche des solutions, notamment dans le cadre du FSL, pour éviter une coupure d'eau

Afin de mesurer nos progrès, nous suivons attentivement ces engagements, et en cas de non-respect, nous remboursons l'équivalent en euros de 10 000 litres d'eau avec un minimum de 23 €.

La qualité du service se mesure également par le respect du délai d'ouverture d'un branchement pour un nouvel abonné [P 152.1], délai sur lequel [D 151.0] Veolia Eau s'est engagé :

	2004	2005	2006	2007	2008
Nombre total de branchements ouverts	586	409	381	472	469

II.4. L'accès à l'eau ◀

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

	2004	2005	2006	2007	2008
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	186	194	152	131	117

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

Pour les foyers en grande difficulté financière, nous participons au dispositif Solidarité Eau intégré au Fonds de Solidarité Logement, dans le cadre d'une convention signée entre Veolia Eau et le Département.

Dans ce cadre, le nombre de demandes d'abandon de créance reçues par le délégataire et les montants accordés figurent au tableau ci-après :

	2008
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social enregistrées par le délégataire	0
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	133,99
Volume vendu selon le décret (m3)	1 076 219

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.

Chapitre III La performance environnementale

III.1. La gestion de la ressource ◀

Protection des captages

La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la protection de la ressource en eau, car c'est un des principaux moyens pour éviter sa contamination par des pollutions accidentelles ou diffuses. L'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service [P 108.3] (voir définition dans le glossaire du Chapitre V) permet d'apprécier l'avancement de cette démarche :

	2004	2005	2006	2007	2008
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	80 %	80 %	100 %	100 %	100 %

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	2004	2005	2006	2007	2008
ST 01 - BOUZET	80 %	80 %	100 %	100 %	100 %
ST 02 - REJOUIT MOUTINE	80 %	80 %	100 %	100 %	100 %
ST 03 - MAGUICHE	80 %	80 %	100 %	100 %	100 %
ST 04 - BOIS DU MOULIN	80 %	80 %	100 %	100 %	100 %
ST 07 - JARRY	80 %	80 %	100 %	100 %	100 %

III.2. La maîtrise des prélèvements sur le milieu naturel ◀

III.2.1. Réduction des pertes en réseau

Réduire les pertes en réseau, c'est agir triplement en faveur du développement durable : en diminuant les prélèvements dans le milieu naturel, en réduisant les rejets après usage, en maîtrisant les coûts pour l'utilisateur sur le pompage, le traitement, le transport et l'assainissement.

Le bon entretien du réseau et des équipements de distribution est un facteur essentiel à cet égard, ainsi que les campagnes de recherche de fuites menées à échéances régulières.

L'état du patrimoine est apprécié notamment par les 2 indices du tableau suivant, qui sont rapportés à la longueur du réseau :

- ◆ l'Indice linéaire des volumes non comptés [P 105.3] qui recense tous les volumes non comptés; il donne une indication sur la politique de comptage,
- ◆ Indice linéaire de pertes en réseau [P 106.3] qui reflète le niveau de pertes en réseau, variable selon le milieu (urbain ou rural).

Le calcul de ces indicateurs est établi sur la base des volumes détaillés au paragraphe «I.1.1 Les volumes».

III.2.3. Sensibilisation du public

La protection de l'environnement exige l'implication des citoyens – consommateurs. Veolia Eau soutient des actions pédagogiques pour favoriser l'éco – citoyenneté, en particulier :

- actions de sensibilisation des enfants
- campagnes en faveur d'un usage raisonné de l'eau et des bons gestes pour l'environnement

III.3. La maîtrise des impacts de l'exploitation

Optimiser l'utilisation de l'énergie et des produits chimiques de nos activités et mieux gérer nos déchets répond à un impératif majeur de développement durable, en contribuant à réduire notre impact environnemental.

III.3.1. Bilan énergie

Réduire notre bilan carbone concerne en premier lieu l'énergie utilisée par les installations du service (pompage, traitement,...).

Les tableaux ci-dessous présentent de façon synthétique et par nature d'installation les consommations d'énergie. Un détail par installation est présenté en Annexe.

	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 119 794	1 058 831	1 033 240	947 758	913 471	-3,6%
Installation de production	1 118 028	1 057 047	1 033 240	947 758	913 471	-3,6%
Autres installations eau	1 766	1 784	0	0		

Au-delà des installations techniques, la recherche d'économies d'énergie concerne nos bureaux et bâtiments administratifs : bilans énergétiques, campagnes de sensibilisation des employés, optimisation de l'éclairage par utilisation d'ampoules basse consommation, convention « énergie renouvelable » avec EDF,...

III.3.2. Optimisation des déplacements

Depuis 2006, le renouvellement du parc automobile s'effectue sur une grille de critères très sélectifs parmi lesquels la consommation / km et le taux de recyclage : à titre indicatif, les nouveaux véhicules entrés en 2007, toutes catégories confondues, ont une émission moyenne homologuée de 145,6 gCO₂/km, soit 9% de moins que les véhicules entrés en 2005.

Les tournées sur les installations font l'objet d'une recherche de parcours optimisée à l'aide d'outils embarqués (PICR, PDA) en liaison GPRS avec le site central, permettant notamment la réception d'ordres d'intervention avec extrait des données cartographiques ou techniques nécessaires à l'intervention de terrain. Ces outils de mobilité permettent également l'embauche sur site, évitant les passages systématiques au bureau.

III.3.3. Gestion des déchets

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

III.4. La certification environnementale

Certification ISO ISO 14001

Certification Iso 14 001 réseau	2004	2005	2006	2007	2008
Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Non	Non	Non	Non	Non

Achats éco- responsables

Le développement durable a également été intégré dans nos contrats fournisseurs au même titre que la qualité et la technicité des produits. Les fournisseurs s'engagent à appliquer la Charte Achats : respect des règles éthiques liées au droit du travail, élaboration d'un système de management environnemental visant à limiter l'impact de son activité sur l'environnement, démarche d'amélioration continue des produits et des procédures internes et proposition de solutions innovantes.

Chapitre IV La gestion financière et patrimoniale

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

IV.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)

Voir ci-après :

IV.1.2. Etat détaillé des produits ◀

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

Référence: I5510

LIBELLE	2007	2008	Ecart
Recettes liées à la facturation du service	688 815	670 329	-2,68 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	673 512	666 008	
dont variation de la part estimée sur consommations	15 303	4 322	
Exploitation du service	688 815	670 329	-2,68 %
Produits : part de la collectivité contractante	193 220	184 211	-4,66 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	191 820	184 464	
dont variation de la part estimée sur consommations	1 400	-253	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	57 404	73 796	NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	56 411	69 466	
dont variation de la part estimée sur consommations	993	4 330	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	354 177	139 322	NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	333 131	176 501	
dont variation de la part estimée sur consommations	21 047	-37 179	
Collectivités et autres organismes publics	604 801	397 329	NS
Produits des travaux attribués à titre exclusif	72 745	81 521	12,07 %
Produits accessoires	21 685	21 740	0,26 %

IV.1.3. Etat des reversements de surtaxe

Commune de Cestas		
Etat des Reversements de l'année		
Surtaxe Eau Potable		
<u>13-mai-08</u> <u>FACT DE NOV 07 A AVRIL 08</u>		
au titre de l'exercice 2007	75 565,34	
au titre de l'exercice 2008	1 980,84	
au titre des Avoirs sur exercices < 2007	-5,61	
au titre des Avoirs sur exercices < 2008	-354,62	
au titre des Non Valeurs	-41,73	
	Sous Total	77 144,22 €
<u>12-nov-08</u> <u>FACT DE MAI A OCT 08</u>		
au titre de l'exercice 2008	105 920,71	
au titre des Avoirs sur exercices < 2008	-119,68	
au titre des Non Valeurs	-99,45	
	Sous Total	105 701,58 €
	Total Reversements de l'année	182 845,80 €

IV.1.4. Etat des attestations de TVA

Néant

IV.2. Le patrimoine du service

IV.2.1. Variation du patrimoine immobilier

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

Au cours de l'exercice écoulé, aucune opération de cette nature n'est intervenue dans le cadre du contrat

IV.2.2. Inventaire des biens (résumé) ◀

L'inventaire au 31 décembre de l'exercice est établi selon les préconisations de la FP2E. Les biens propres de la société y figurant sont ceux, conformément au décret, expressément désignés au contrat comme biens de reprise.

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Qualification
ST 01 - BOUZET	1 529	Bien de retour
ST 02 - REJOUIT MOUTINE	1 715	Bien de retour
ST 03 - MAGUICHE	1 979	Bien de retour
ST 04 - BOIS DU MOULIN	2 776	Bien de retour
ST 07 - JARRY	3 569	Bien de retour
Capacité totale de Production	11 568	

Autres installations eau	Débit des pompes (m3/h)	Qualification
ST 05 - LABIRADE	Hors service	Bien de retour

Autres installations	Qualification
Compt Casayre	Bien de retour
Compt Choisy	Bien de retour
Compt Jarry	Bien de retour
Compt Peyre	Bien de retour
Compt Prés aux Clercs	Bien de retour
Compt Ribeyrot	Bien de retour
Compt Toctoucau	Bien de retour
Compt Tuillerie (Etern)	Bien de retour
Compt Tuillerie (Pvc)	Bien de retour

Canalisations	Qualification
Longueur d'adduction (ml)	0 Bien de retour
Longueur de canalisations de distribution (ml)	188 048 Bien de retour

Branchements	Qualification
Nombre de branchements	7 134 Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	51 200 Bien de retour

Equipements de réseau	Qualification
Nombre d'appareils publics (*)	246 Bien de retour
dont poteaux d'incendie	227 Bien de retour

dont bornes fontaine	1	Bien de retour
Nombre d'accessoires hydrauliques	1 189	Bien de retour

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

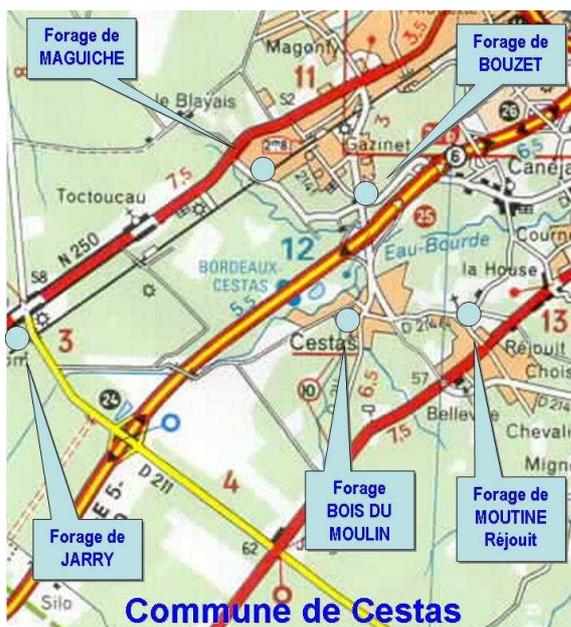
Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la société	7 115	Bien de reprise

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

IV.2.3. Inventaire des biens détaillé

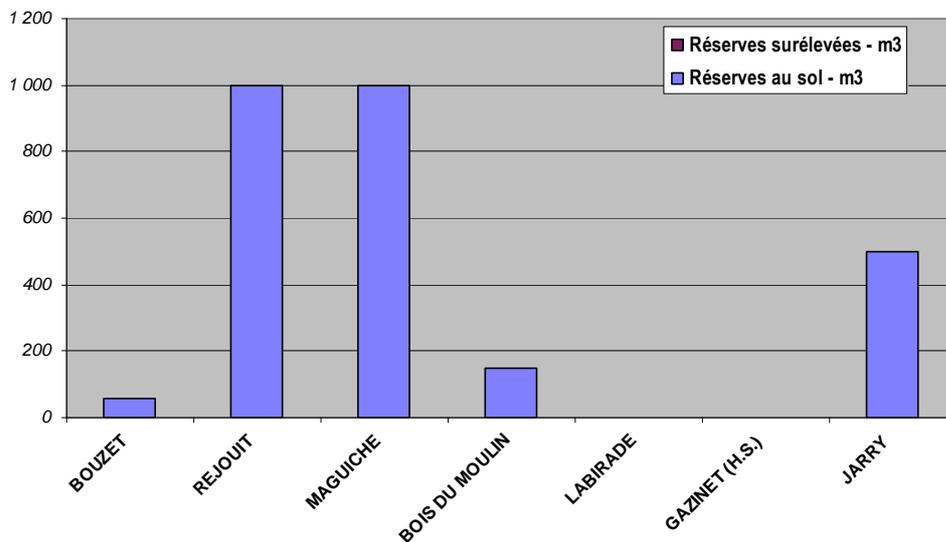
Les ressources

N° interne	COMMUNE	OUVRAGE	NOM	CAPTAGE	Observat.
F 01	CESTAS	FORAGE	JARRY	OLIGOCENE	
F 02	CESTAS	FORAGE	BOUZET	OLIGOCENE	
F 03	CESTAS	FORAGE	MOUTINE (Réjout)	OLIGOCENE	
F 04	CESTAS	FORAGE	MAGUICHE	OLIGOCENE	
F 05	CESTAS	FORAGE	BOIS DU MOULIN	OLIGOCENE	

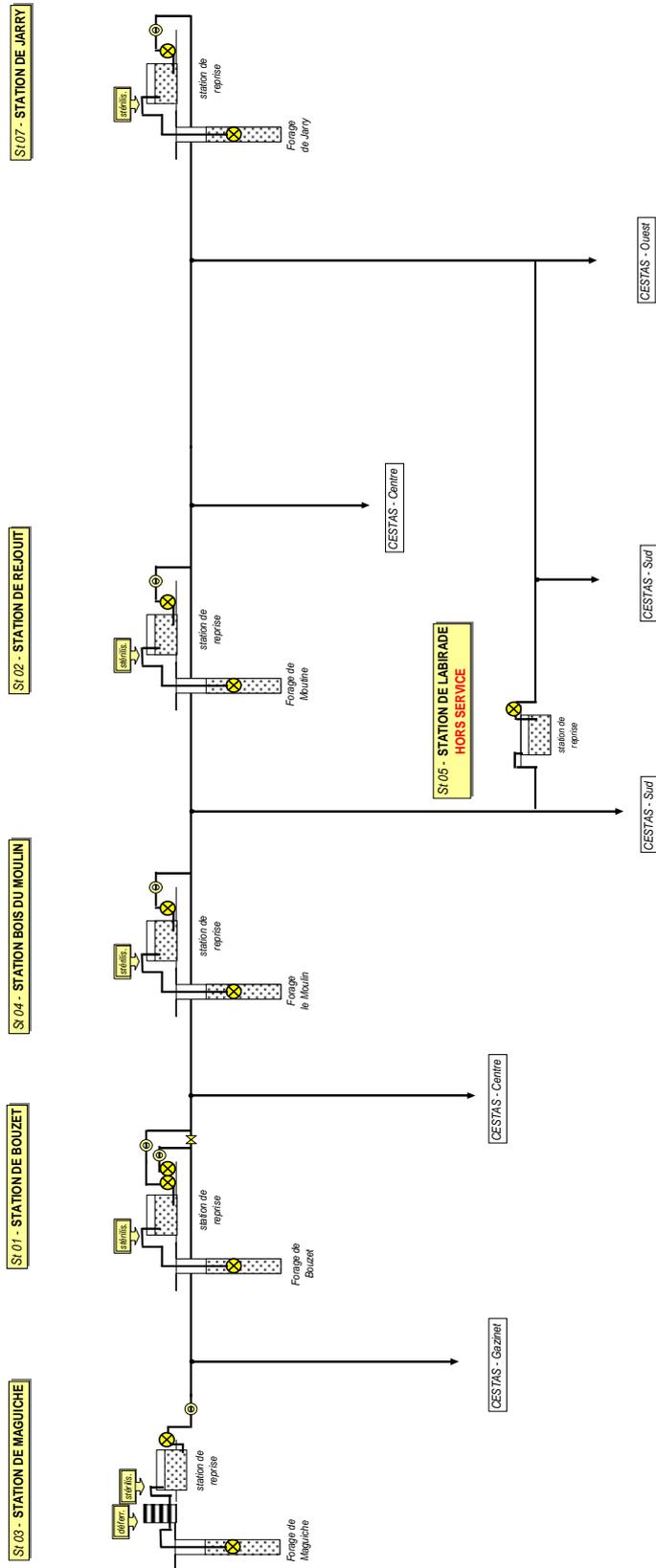


Les réserves

RESERVOIRS			Réserves surélevées - m3		Réserves au sol - m3		RESERVES TOTALES - m3	
N° d'ordre	COMMUNE	NOM	Nbre u	Volume m3	Nbre u	Volume m3	Nbre u	Volume m3
st 01	CESTAS	BOUZET			1	60	1	60
st 02	CESTAS	REJOUIT			1	1 000	1	1 000
st 03	CESTAS	MAGUICHE			1	1 000	1	1 000
st 04	CESTAS	BOIS DU MOULIN			1	150	1	150
st 05	CESTAS	LABIRADE					-	-
st 06	CESTAS	GAZINET (H.S.)					-	-
st 07	CESTAS	JARRY			1	500	1	500
TOTAL			0	0	5	2 710	5	2 710



Synoptique du réseau



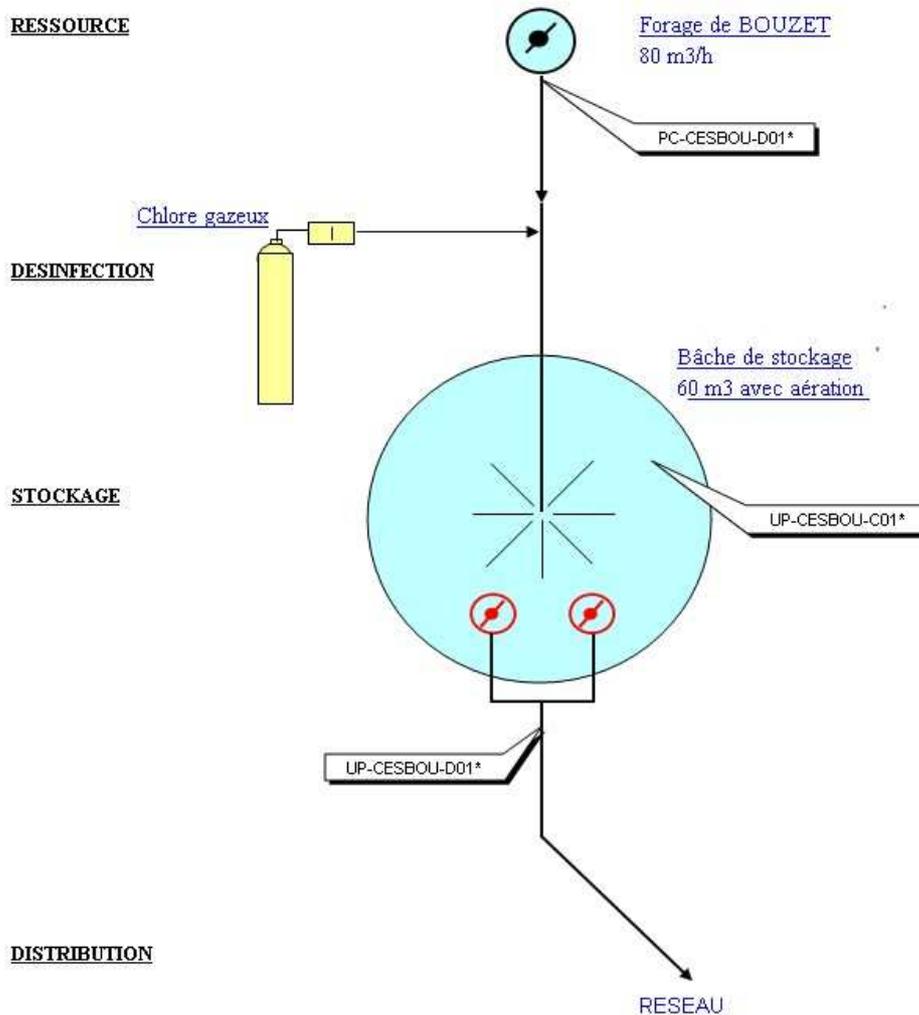
Liste des stations

N° interne	COMMUNE	NOM	Observations
St 01	CESTAS	BOUZET	
St 02	CESTAS	REJOUIT	
St 03	CESTAS	MAGUICHE	
St 04	CESTAS	BOIS DU MOULIN	
St 05	CESTAS	LABIRADE	<i>Non utilisée</i>
St 06	CESTAS	GAZINET (H.S.)	<i>hors service</i>
St 07	CESTAS	JARRY	

Descriptif des installations

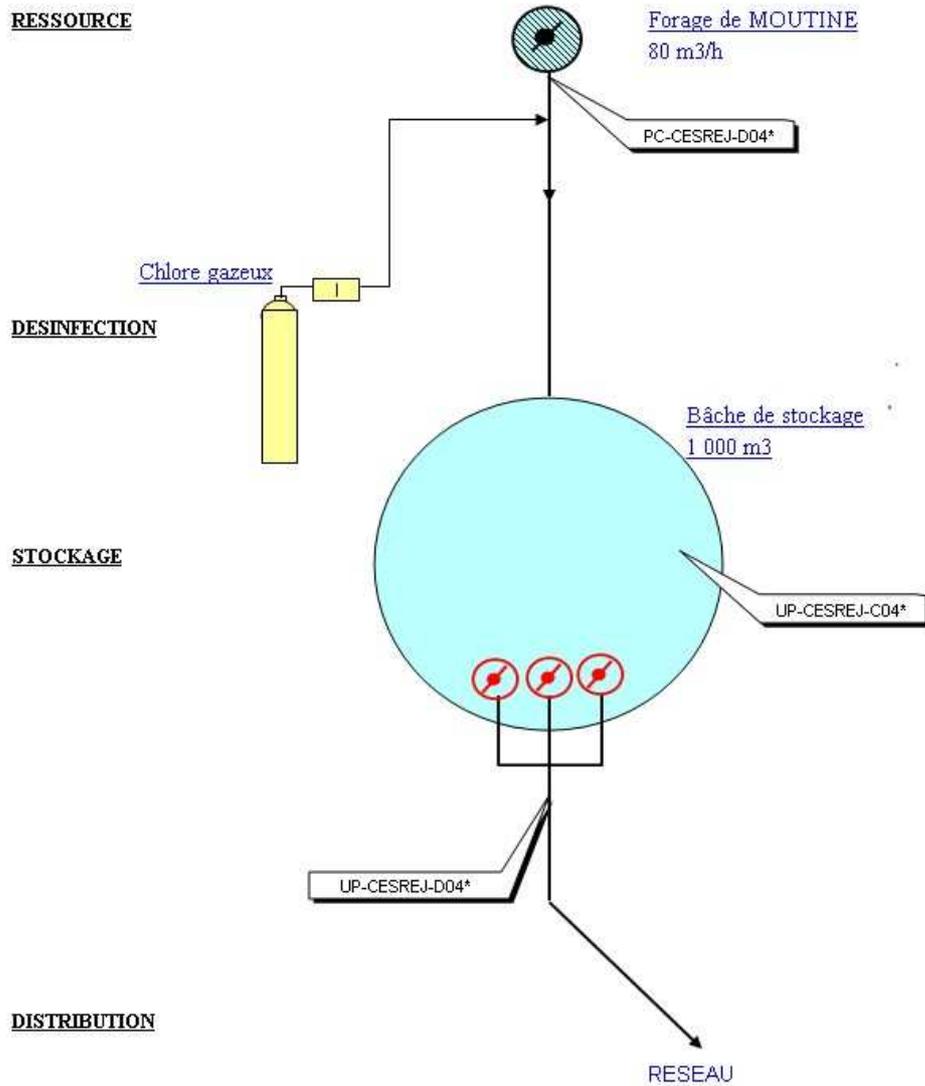
Voir fiches descriptives ci-après :

St 01 - Bouzet



Voir fiche descriptive ci-après.

St 02 – Réjouit / Moutine



Voir fiche descriptive ci-après.

St 03 - Maguiche



RESSOURCE

Forage de MAGUICHE
100 m³/h

injection d'air

PC-CESMAG-D02*

Tour d'oxydation

DEFERRISEUR

TRAITEMENT

Filtres à sable

DESINFECTION

Chlore gazeux

Lavage avec pompe de lavage et eau traitée

STOCKAGE

PC-CESMAG-C02*

Bâche de stockage
1 000 m³

DISTRIBUTION

UP-CESMAG-D02*

RESEAU

Voir fiche descriptive ci-après.

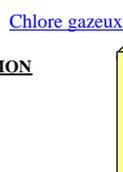
St 04 – Le Bois du Moulin



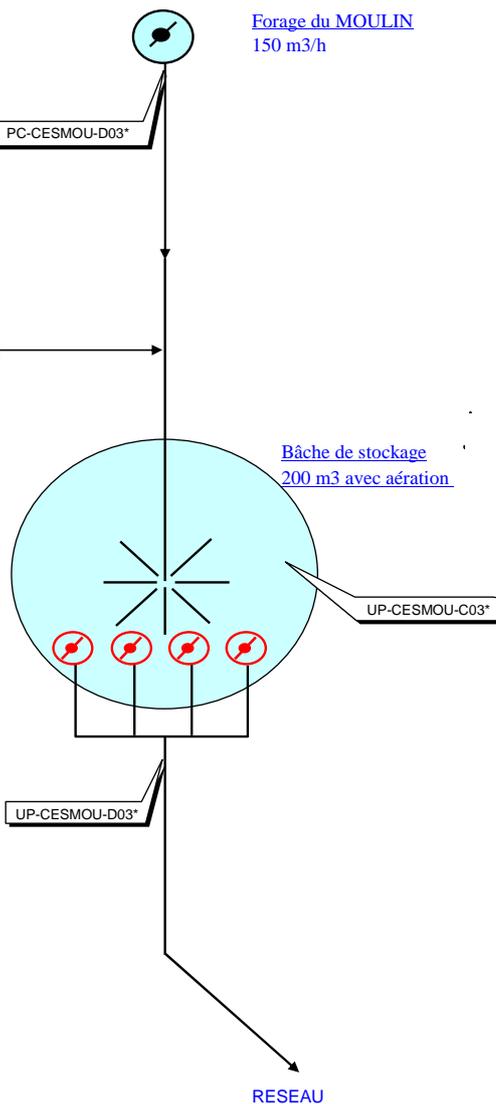
RESSOURCE

Forage du MOULIN
150 m³/h

DESINFECTION



STOCKAGE

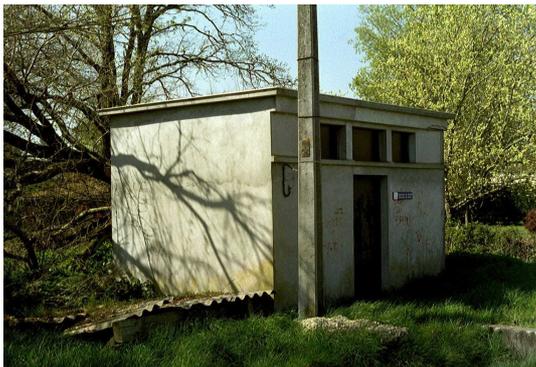


DISTRIBUTION

RESEAU

Voir fiche descriptive ci-après.

St 05 - Labirade



Station non utilisée

Voir fiche descriptive ci-après.

IV.2.6. Gestion durable du patrimoine ◀

La qualité des informations disponibles sur le réseau et la planification du renouvellement sont des facteurs clé pour une politique patrimoniale efficace et pérenne. L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux [P 103.2] (voir définition dans le glossaire du « Chapitre V ») mesure l'avancement de cette démarche :

Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le **taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable [P 107.2]**, en ajoutant aux valeurs de la 2^{ème} ligne les linéaires renouvelés sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau :

	2004	2005	2006	2007	2008
Longueur totale du réseau (ml)	187 018	187 968	188 048	188 048	188 048
Longueur renouvelée totale (ml)	1 226	667	6	6	300
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	126	667	6	6	300

Est prévu pour 2009 le secteur du lotissement Brémontier en amiante-ciment (renouvellement par des canalisations en PVC et des branchements en polyéthylène).

IV.3. Les investissements et le renouvellement

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

La méthode de calcul de la charge économique imputée au compte de la délégation est présentée en annexe « V.4.1 Les modalités d'établissement du CARE ».

IV.3.1. Dépenses d'investissement et de renouvellement

CESTAS		AEP
EXERCICE 2008		
LIBELLE		Dépenses
ELECTROMECHANIQUE		
<i>GARANTIE (ensemble des installations)</i>		
Station Réjouit Moutine		6 784,16
Station Le Moulin		-
Station Maguiche		7 767,53
Station Bouzet		38 439,62
Station Jarry		3 818,53
TOTAL ELECTROMECHANIQUE		56 809,84
RESEAU - DIVERS RESEAU - BRANCHEMENTS		
<i>GARANTIE (ensemble des installations)</i>		
Divers réseau		55 000,00
TOTAL RESEAU - DIVERS RESEAU - BRANCHEMENTS		55 000,00
INVESTISSEMENTS		
<i>INVEST EN 1er ETABLISSEMENT</i>		
Investissements contractuels		-
TOTAL INVESTISSEMENTS		-
COMPTEURS CLIENTELE		
<i>Propriété VE-CGE</i>		
Parc compteurs		Sans objet
TOTAL COMPTEURS CLIENTELE		-
TOTAL		111 809,84

IV.3.2. Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement

Sans objet

IV.4. Les engagements à incidences financières

Conformément aux préconisations de l'Ordre des Experts Comptables, il s'agit des « 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 ».

Faute de projections suffisamment pertinentes sur la situation exacte en fin de contrat, les informations fournies ont une nature qualitative, mais chaque fois que possible, les engagements seront précisés à proximité de l'échéance, dans le rapport annuel ou le cas échéant dans un autre document établi à cet effet.

IV.4.1. Flux financiers de fin de contrat

Les flux financiers de fin de contrat doivent être anticipés par la Collectivité qui pourra être amenée, le cas échéant, à mettre en place des financements temporaires pour rembourser le délégataire sortant.

Régularisations de TVA

A l'expiration du contrat de délégation, aucune régularisation de TVA, au titre des immobilisations du service affermé et dont la récupération a été opérée par le mécanisme du transfert du droit à déduction visé aux articles 216 bis et suivants de l'annexe II au CGI, n'est à prévoir dès lors que l'activité est reprise par une personne redevable de la TVA². Le cédant et le bénéficiaire sont seulement astreints à une obligation de déclaration respective du montant total HT de la transmission.

Lorsque l'activité est reprise par une personne non redevable de la TVA³, le délégataire sortant reste tenu par les dispositions de l'article 210 de l'annexe II au CGI. Il peut donc être amené à reverser au Trésor Public une fraction de la TVA ayant grevé lesdites immobilisations. La Collectivité doit reverser au délégataire le montant de cette régularisation mais peut, simultanément, faire valoir ses droits au remboursement correspondant auprès du Fonds de Compensation de la TVA.

Sort des biens de retour

Les biens de retour listés à l'inventaire détaillé ci avant seront remis gratuitement à la Collectivité à l'échéance du contrat selon les modalités prévues au contrat

Sort des biens de reprise

Les biens de reprise listés à l'inventaire détaillé ci avant seront, si elle le souhaite, remis à la Collectivité à l'échéance du contrat selon les modalités prévues au contrat.

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

Différentes modalités pratiques liées à la facturation et au recouvrement devront être arrêtées conjointement entre la Collectivité et son délégataire pour permettre à celui-ci d'encaisser normalement l'ensemble des sommes qui lui resteront dues par les usagers après la fin du contrat (volumes consommés mais non encore relevés à cette date, encours clients,...).

² conformément au principe posé par le nouvel article 257 bis du CGI précisé par l'instruction 3 A 6 36 parue au BOI N°50 du 20 Mars 2006

³ ce qui est le cas d'une Collectivité reprenant en régie directe sans opter pour la TVA un service d'eau de moins de 3000 habitants ou un service d'assainissement

En outre, dans la mesure où les surtaxes sont reversées à la Collectivité sur la base des montants facturés aux usagers et non pas des montants effectivement encaissés par le délégataire, des régularisations seront à prévoir à ce titre en faveur de ce dernier.

Mainlevée des garanties

Le cautionnement / la garantie à première demande constitué(e) en application du contrat au bénéfice de la Collectivité sera libéré(e) dans les conditions prévues au contrat.

Des modalités pratiques de libération du cautionnement / de la garantie à première demande devront être arrêtées conjointement entre la Collectivité et le délégataire en temps utile avant la fin du contrat.

Dépôts de garantie

Sous réserve des évolutions législatives ou d'un accord contraire des parties, les dépôts de garantie seront restitués par le délégataire aux abonnés concernés sur la dernière facture émise par déduction des sommes restant dues.

Dispositions de fin de contrat relatives au programme d'investissements en premier établissement [et /ou] au renouvellement

Le contrat a institué des dispositions spécifiques susceptibles de générer des flux financiers en fin de contrat. Les éléments précis de suivi de ces obligations sont fournis dans la partie « Investissements du service » du présent chapitre.

IV.4.2. Dispositions applicables au personnel

Concernant les engagements en matière de personnel, il convient d'analyser et d'appliquer les dispositions de nature légale, contractuelle ou conventionnelle indiscutablement applicables, en se projetant au terme normal du contrat conformément aux préconisations de l'Ordre des Experts Comptables.

Ces engagements présentent de fortes spécificités :

- ◆ ils évoluent largement 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,
- ◆ ils dépendent, au plan juridique, des futurs choix d'organisation que retiendra la Collectivité
- ◆ ils sont enfin soumis à une jurisprudence fluctuante.

Convention collective

Les salariés de l'entité bénéficient de la Convention Collective Nationale des entreprises des services d'eau et d'assainissement du 12 avril 2000 (CCN), d'accords collectifs spécifiques en fonction de leur entreprise de rattachement (*VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux*) , ainsi que d'accords conclus dans le cadre de l'Unité Economique et Sociale " VEOLIA EAU - Générale des Eaux " et qui concernent notamment : l'intéressement et la participation , la protection sociale (mutuelle / prévoyance) ou encore l'harmonisation des régimes de retraites complémentaires des sociétés de l'UES.

Principaux impacts en fin de contrat de la Convention collective

Lorsque les conditions d'application de l'article L.1224-1 (ex L.122-12) du code du travail sont réunies⁴, le transfert de personnel est opposable à tous, employeurs (publics ou privés) et salariés.

L'applicabilité de l'art L 1224-1 dépend des situations de fait au regard des critères jurisprudentiels en cours et reste soumise à l'appréciation souveraine des tribunaux. On peut rappeler à titre d'information que, à ce jour, pour

Sinon, les dispositions relatives aux modalités de transfert des contrats de travail sont régies par les articles 2.5.2 et 2.5.4 de la Convention Collective Nationale (CCN) visée ci avant⁵.

Ces dispositions ne s'appliquent toutefois qu'aux entreprises adhérentes à la FP2E (ex SPDE), signataires de la CCN. En revanche pour les entreprises non adhérentes à la FP2E, les dispositions de l'article 2.5.2 ne leur sont pas opposables.

Lorsque l'article L.1224-1 est applicable, la loi ne prévoit pas de modalités particulières d'application ; il est recommandé dans ce cas de proposer au sortant ou à l'entrant d'appliquer volontairement les modalités pratiques prévues par l'article 2.5.2 de la CCN à titre de guide méthodologique.

Pour les cas où ni l'article L.1224-1, ni l'article 2.5.2 de la CCN ne s'appliquent, les parties peuvent également convenir d'opter pour une application volontaire des modalités de transfert prévues par l'article 2.5.2 de la CCN.

Il conviendra donc en temps utile de convenir avec la Collectivité de l'applicabilité de ces différentes dispositions.

Autres dispositions légales indiscutablement applicables

- ◆ jurisprudence sur l'article L.1224-1
- ◆ maintien des accords collectifs applicables au personnel transféré en application de l'article L.1224-1 jusqu'à l'entrée en vigueur d'un nouveau texte et dans la limite d'un an (L 132-8 alinéa 7 du code du travail). Au delà, et à défaut de la conclusion d'un accord collectif d'adaptation chez l'entrant, il y aura maintien des avantages individuels acquis en application des accords en vigueur chez le sortant avant le transfert.

Effectif transférable en fin de contrat et masse salariale afférente

La liste des agents⁶ susceptibles d'être concernés par un éventuel transfert en fin de contrat peut varier sensiblement en cours d'exécution (mutations, turn-over, changements d'organisation du délégataire, mais aussi événements de la vie personnelle des salariés...). A titre indicatif, à l'approche de la fin du contrat, un calcul de l'effectif transférable au sens de la CCN sera communiqué à la Collectivité, ainsi qu'une estimation de la masse salariale afférente.

Cas particulier du passage en Régie

Il est ici renvoyé aux dispositions légales et réglementaires concernant les divers cas possibles : Service Public Administratif ou Service Public Industriel et Commercial (SPIC), Régie directe ou Régie à personnalité morale utilisant des personnels de statuts divers,...

IV.4.3. Autres dispositions

Les moyens mis en œuvre par le délégataire pour exécuter les missions qui lui sont confiées sont présentés au Chapitre V du présent rapport.

qu'il y ait application de l'art L 122.12, il est nécessaire qu'il y ait transfert d'une entité économique autonome, conservant son identité, dont l'activité est poursuivie ou reprise.

Dans toutes les situations où L 1224-1 ne s'applique pas, il conviendra de s'assurer de l'accord formel du personnel concerné par le transfert.

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 délégente, sur sa demande justifiée par la préparation de la fin de contrat.

Chapitre V Les Annexes

V.1. Le 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 à l'opérateur pour la prestation du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement non collectif). (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008). Pour Veolia, à chaque abonnement correspond un client distinct : le nombre d'abonnements est égal au nombre de clients.

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

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

Certification ISO 14 001 : attestation fournie par un organisme indépendant qui valide la démarche environnementale effectuée par le délégataire

Certification ISO 9 001 (2000) : attestation fournie par un organisme indépendant qui valide la démarche assurance qualité effectuée par le délégataire

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

Consommation domestique unitaire : consommation annuelle des clients particuliers domestiques divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients particuliers domestiques (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 : Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf (hors délai de réalisation des travaux) ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté. (arrêté du 2 mai 2007)

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

Eau souterraine influencée : eaux d'origine souterraine provenant de milieux fissurés présentant une turbidité périodique importante et supérieure à 2 NFU

Habitants : population INSEE des communes desservies après correction en cas de couverture partielle d'une commune. Dans le présent document, cette population est présentée avec double compte à partir de l'année 2007 incluse. Le terme « total majoré » signifie qu'est prise en compte la population fictive, authentifiée annuellement par arrêté ministériel et publiée par l'INSEE.

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

Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau : la valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 %, avec le barème suivant :

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

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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable : la valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100, avec le barème suivant :

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

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

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

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

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

Indice linéaire des volumes non comptés : l'indice linéaire des volumes non comptés est égal au volume journalier non compté par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Le volume non

compté est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé. L'indice est exprimé en m³/km/jour. (arrêté du 2 mai 2007)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux de clients mensualisés : pourcentage du nombre total de clients ayant opté pour un règlement mensuel par prélèvement bancaire.

Taux de clients prélevés : pourcentage du nombre total de clients ayant opté pour un règlement des factures par prélèvement bancaire.

Taux de conformité aux paramètres microbiologiques :

- 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 :

o ceux réalisés par la DDASS 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

o 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 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 :

- 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 :

o ceux réalisés par la DDASS 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

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

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

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

Taux de réclamations : ces réclamations peuvent être reçues par l'opérateur ou directement par la collectivité. Un dispositif de mémorisation et de suivi des réclamations écrites est à mettre en œuvre.

Le taux de réclamations est le nombre de réclamations écrites rapporté au nombre d'abonnés divisé par 1 000.

Sont prises en compte les réclamations relatives à des écarts ou des non-conformités vis-à-vis d'engagements contractuels, d'engagements de service, notamment au regard du règlement de service, ou vis-à-vis de la réglementation, à l'exception de celles relatives au niveau de prix. (arrêté du 2 mai 2007).

Pour Veolia Eau cet indicateur est élaboré au niveau du périmètre du Centre d'Exploitation sur la base des réclamations recueillies par voie écrite et analysées dans le cadre de la certification ISO 9001 (2000). Seules les réclamations qui sont du domaine de responsabilité du service sont retenues.

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

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

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

Volume consommé autorisé : Le volume consommé autorisé est la somme du volume comptabilisé (issu des campagnes de relevés de l'exercice), du volume consommateurs sans comptage (défense incendie, arrosage public, ...) et des volumes de service du réseau (purges, vidanges de biefs, nettoyage des réservoirs,...). Il est ramené à 365 jours par un calcul prorata temporis sur la part comptabilisée, en fonction du nombre de semaines de consommation. (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008).

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

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

Volume produit : le volume produit est le volume issu des ouvrages de production du service pour être introduit dans le réseau de distribution. Les volumes de service de l'unité de production ne sont pas comptés dans le volume produit (circulaire n°12/DE du 28 avril 2008)

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

V.2. Le délégataire

Notre organisation repose sur différents niveaux opérationnels qui chacun, quotidiennement, apportent leur contribution dans l'exercice des missions qui nous sont confiées.

La réponse à chaque exigence du service est fournie au niveau le plus adapté, car cette organisation est à la fois décentralisée et mutualisée : les centres d'exploitation locaux offrent la proximité à nos clients, les services de l'échelon régional assurent les fonctions support et les services centraux assurent des missions permanentes d'assistance, d'expertise et de contrôle.

V.2.1. Le Centre d'Exploitation

Le Centre d'Exploitation Gironde-Landes assure quotidiennement la gestion du service délégué d'eau potable, qu'il s'agisse de la conduite, de la surveillance, de l'entretien et du renouvellement des installations (usines, réseaux et branchements), des travaux et de la gestion clientèle.



Philippe BALBUSQUIER

**Directeur
du Centre d'Exploitation
Gironde-Landes**



Centre d'Exploitation Gironde-Landes

19 bis rue Georges Méran
33311 ARCACHON Cedex

Tel : 05.57.52.56.00 - Fax : 05.56.83.81.33



<p>Pour optimiser le fonctionnement des installations et assurer un service de qualité aux clients, le Centre d'Exploitation s'appuie sur les compétences de 133 collaborateurs locaux, et sur celles, mutualisées au sein de la Direction Régionale Sud-Ouest et de la Direction Nationale de Veolia Eau.</p>	<p><u>Eau Potable</u></p> <p>124 000 habitants 78 000 clients 9 millions de m³ vendus 41 usines de production</p>
<p>En effet, le Centre d'Exploitation dispose d'équipes et de moyens techniques pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'entretien et la maintenance des ouvrages, le contrôle qualité de l'eau produite et distribuée, la détection des alarmes grâce à la télégestion, les interventions rapides de dépannage (7j sur 7, 24h sur 24) sur les installations de production, de distribution ou les réseaux, - l'accueil clientèle local et le traitement de leurs demandes techniques et/ou particulières. - la réalisation des travaux et de branchements neufs 	<p><u>Assainissement</u></p> <p>52 000 habitants 86 000 clients 11 millions de m³ vendus 19 usines de dépollution</p>

V.2.2. Les fonctions support

La **Direction Régionale** assure l'animation des exploitations et le soutien opérationnel au Centre d'Exploitation pour :

- ◆ la **gestion clientèle** grâce au Centre Service Client (traitement centralisé des appels clients au 0811 902 903), la facturation et le recouvrement, la communication interne et externe (plaquettes, système d'alerte des clients lors des crises...)
- ◆ l'étude de **dossiers complexes d'amélioration des ouvrages ou de process**, l'informatique technique (cartographie, télégestion centralisée LERNE, terminaux de mobilité...)
- ◆ les **ressources humaines** (recrutement, paie, formation, relations sociales)
- ◆ le domaine contractuel et juridique (rédaction et offres de négociation)
- ◆ la **gestion administrative et financière**
- ◆ la démarche qualité (certifications ISO 9001-2000, ISO 14001, ISO 22000, OHSAS 18001) et les mesures dans le domaine de la prévention et de la sécurité au travail

Les **services centraux de Veolia Eau**, assurent des missions permanentes d'assistance aux échelons opérationnels, notamment :

- ◆ la formation et la qualification, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
- ◆ la recherche et le développement, les politiques d'innovation, l'appui technique aux exploitations, publications techniques, la veille sur les nouvelles technologies
- ◆ les analyses d'eaux grâce au laboratoire central, certifié COFRAC
- ◆ les moyens spécifiques d'intervention en cas de crise
- ◆ la gestion des risques et des assurances
- ◆ la définition de la politique de services à la clientèle
- ◆ la définition de la politique d'achat et de sélection des fournisseurs
- ◆ l'administration des systèmes d'information
- ◆ l'expertise juridique et fiscale, veille réglementaire...

V.2.3. La certification « Assurance qualité »

Tous nos services locaux sont certifiés ISO 9001 (version 2000), ce qui atteste de leur engagement dans une démarche d'amélioration continue du service aux clients, régulièrement auditée par un organisme indépendant.

V.2.4. Hygiène-sécurité-conditions de travail

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

V.3. Les nouveaux textes de référence

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

V.3.1. Gestion des services publics locaux

Rapport du maire

Une circulaire interministérielle⁷ précise les modalités pratiques de mise en œuvre et d'interprétation des nouveaux indicateurs du rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau et de l'assainissement, dit également « rapport du maire », institués par le décret n° 2007 – 675 du 2 mai 2007 (cf. notre Rapport Annuel du Délégué 2007).

Les collectivités locales doivent publier ces indicateurs à partir de 2009 pour l'exercice 2008.

Veolia Eau, en qualité d'adhérente à la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E), s'engage à fournir dans le Rapport Annuel du Délégué les données de son ressort. Les dispositions contractuelles correspondantes sont à préciser par avenant.

Part fixe de la facture d'eau

Une circulaire⁸ précise les modalités du plafonnement de la part non proportionnelle de la facture d'eau des logements institué par l'arrêté du 6 août 2007 (cf. notre Rapport Annuel du Délégué 2007).

Le dispositif de plafonnement entre en vigueur au 21 septembre 2009.

Les plafonds seront respectivement ramenés de 40% à 30% et de 50% à 40% au 1er janvier 2010 et les collectivités disposeront d'un nouveau délai de 2 ans pour se mettre en conformité.

Impayés : modalités de relance et d'information des services sociaux

Les modalités de relance⁹ et de suspension de la fourniture d'eau en cas d'impayé et les modalités d'information des services sociaux sont soumises à une nouvelle procédure très précise (deux relances

⁷ **Circulaire n°12/DE du 28 avril 2008** relative à la mise en œuvre du rapport sur le prix et la qualité des services publics d'eau et d'assainissement en application du décret n°2007-675 du 2 mai 2007 (non publiée).

⁸ **Circulaire du 4 juillet 2008** présentant les modalités de calcul du plafond de la part non proportionnelle au volume d'eau consommé (ou part fixe) de la facture d'eau (non publiée). **Décret n°2008-884 du 2 septembre 2008** relatif aux communes touristiques et aux stations classées de tourisme (JO du 3). **Arrêté du 2 septembre 2008** relatif aux communes touristiques et aux stations classées de tourisme.

par courrier avant coupure). Des dispositions particulières sont prévues pour les bénéficiaires d'aides du Fonds de Solidarité pour le Logement ou d'un tarif social.

Cette procédure est entrée en vigueur le 1er décembre 2008.

Nouvelles redevances : facturation et recouvrement

La facture d'eau¹⁰ doit désormais faire apparaître distinctement, dans la rubrique "Organismes publics" les redevances « lutte contre la pollution » (agence de l'eau), « modernisation des réseaux de collecte » (agence de l'eau), et « Voies Navigables de France » (VNF).

Les déclarations des sommes encaissées à produire au titre des années 2008 et 2009 font l'objet de modes de calcul dérogatoires aux dispositions prévues par le code de l'environnement¹¹.

La redevance pour modernisation des réseaux de collecte est perçue par l'agence à l'émission de la facture et non à l'encaissement¹².

Récupération des eaux de pluie

Les eaux de pluie récupérées à l'aval des toitures inaccessibles peuvent être utilisées, à l'extérieur, pour l'arrosage des espaces verts en dehors des périodes de fréquentation du public et, à l'intérieur, pour les toilettes, le lavage des sols, et, à titre expérimental, pour le lavage du linge sous réserve d'un dispositif de traitement de l'eau adapté¹³.

Ces usages sont interdits dans les établissements de santé, d'hébergement de personnes âgées, les cabinets médicaux, les laboratoires d'analyses médicales, les crèches et écoles maternelles et élémentaires...

L'installation et l'utilisation de ces équipements ne doit présenter aucun risque de contamination des réseaux de distribution d'eau potable, et, d'une manière générale, aucun risque pour la santé humaine.

Les utilisateurs d'eaux de pluie à l'intérieur d'un bâtiment doivent mettre en place un système d'évaluation du volume d'eau ainsi utilisé, pour permettre le calcul de la redevance d'assainissement, cette évaluation devant être déclarée en mairie. Un crédit d'impôt¹⁴ est accordé sous cette réserve.

Les équipements existants à la date du 29 août 2008 doivent être mis en conformité dans un délai d'un an, soit le 29 août 2009 au plus tard.

Le contrôle des installations par les agents du service de distribution d'eau potable est réalisé dans les mêmes conditions que pour les puits domestiques (cf rubrique ci-après).

Déclaration des puits domestiques

Tout dispositif de prélèvement, puits ou forage réalisé à des fins d'usage domestique doit être déclaré en mairie au plus tard un mois avant le début des travaux¹⁵. La déclaration doit être faite par le propriétaire de l'ouvrage ou par son utilisateur. La pose d'un compteur volumétrique est obligatoire.

Les modalités de contrôle et son tarif sont fixés par le règlement de service¹⁶. Le service adresse au maire avant le 1er avril de chaque année un bilan des contrôles effectués au cours de l'année précédente. Le service peut fermer le branchement d'eau potable si la protection du réseau public

⁹ **Décret n° 2008-780 du 13 août 2008** relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

¹⁰ **Arrêté du 22 février 2008** modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées.

¹¹ **Décret n° 2008-761 du 30 juillet 2008** relatif aux modalités de recouvrement de la redevance pour pollution de l'eau d'origine domestique et de la redevance pour modernisation des réseaux de collecte due par les usagers domestiques.

¹² **Loi n° 2008-1443 du 30 décembre 2008** de finances rectificative pour 2008, article 131.

¹³ **Arrêté du 21 août 2008** relatif à la récupération des eaux de pluies et à leur usage à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments

¹⁴ **Arrêté du 3 octobre 2008** pris pour l'application de l'article 200 quater du code général des impôts relatif aux dépenses d'équipements de l'habitation principale et modifiant l'article 18 bis de l'annexe IV à ce code

¹⁵ **Décret n° 2008-652 du 2 juillet 2008** relatif à la déclaration des dispositifs de prélèvement, puits ou forages réalisés à des fins d'usage domestique de l'eau et à leur contrôle ainsi qu'à celui des installations privatives de distribution d'eau potable. **Arrêté du 17 décembre 2008** fixant les éléments à fournir dans le cadre de la déclaration en mairie de tout prélèvement, puits ou forage réalisés à des fins d'usage domestique de l'eau.

¹⁶ **Arrêté du 17 décembre 2008** relatif au contrôle des installations privatives de distribution d'eau potable, des ouvrages de prélèvement, puits et forages et des ouvrages de récupération des eaux de pluie.

contre des risques de pollution par l'ouvrage privé n'est pas garantie et si l'abonné n'exécute pas les mesures prescrites après une mise en demeure.

Le décret entre en vigueur le 1er janvier 2009.

Numéro d'appel du service

Les professionnels de l'eau doivent mettre en place un numéro de téléphone non surtaxé¹⁷ (ce qui ne veut pas dire gratuit) pour recevoir les appels des consommateurs concernant la bonne exécution d'un contrat ou une réclamation. Ce numéro doit être indiqué dans le contrat et la correspondance.

Cette disposition prend effet le 1er janvier 2009 et est applicable aux contrats en cours à cette date.

Schéma de distribution d'eau potable et obligation de desserte

Désormais dotée d'une compétence obligatoire en matière de distribution d'eau potable, la commune doit adopter sans délai un schéma de distribution d'eau potable¹⁸.

Ce schéma précise les zones desservies par le réseau ; la desserte y est obligatoire pour tous les usagers. En d'autres termes, dans une zone desservie, la commune ne peut arguer de la dimension des canalisations pour réserver la desserte aux habitations individuelles et la refuser à des logements collectifs ou des établissements industriels.

L'élaboration de ce schéma s'appuie sur le plan local d'urbanisme, qui fixe le type de constructions possibles en fonction des capacités du réseau.

Fonds de solidarité en cas de catastrophe naturelle

Des aides exceptionnelles peuvent être accordées pour réparer les dégâts causés par des événements climatiques ou géologiques graves, notamment aux digues, réseaux de distribution et d'assainissement de l'eau, stations d'épuration et de relevage des eaux, appartenant aux collectivités locales, et dont les dégâts sont compris entre 150 000 et 4 000 000 euros HT¹⁹.

Le montant maximal du concours est au plus égal à 40% du montant des réparations.

Responsabilité environnementale

Les exploitants dont les activités risquent de causer de manière imminente ou auront causé des dommages à l'environnement d'une certaine gravité pour la santé humaine ou d'un point de vue écologique (sols, eaux, espèces et habitats protégés) seront soumis à l'obligation de prévenir ou de réparer lesdits dommages²⁰. Le nouveau régime consacre juridiquement le principe « pollueur- payeur » et reconnaît également le préjudice écologique pur, sur des ressources qui, par nature, ne sont pas susceptibles d'appropriation.

Le préfet sera chargé, au titre d'un pouvoir de police administrative spécial et distinct des pouvoirs de police ICPE, d'imposer aux exploitants les mesures de prévention ou de réparation nécessaires. Les collectivités territoriales et les associations de protection de l'environnement pourront le saisir d'une demande en réparation de dommages causés à l'environnement.

¹⁷ **Loi n°2008-776 du 4 août 2008** de modernisation de l'économie et nouvel **article L.113-4 du Code de la consommation.**

¹⁸ **Intérieur**, JO Sénat du 17 juillet 2008, p.1462.

¹⁹ **Décret n° 2008-843 du 25 août 2008** relatif au Fonds de solidarité en faveur des collectivités territoriales et de leurs groupements touchés par des catastrophes naturelles. **Arrêté du 16 septembre 2008** relatif au Fonds de solidarité en faveur des collectivités territoriales et de leurs groupements touchés par des catastrophes naturelles.

²⁰ **Loi n°2008-757 du 1^{er} août 2008** relative à la responsabilité environnementale et à diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de l'environnement ; elle transpose la directive 2004/35 du 21 avril 2004 relative à la responsabilité environnementale.

Aides publiques et mode de gestion des services publics

Le Tribunal administratif de Pau a annulé deux délibérations du Conseil Général des Landes par lesquelles ce dernier accordait des aides en matière d'alimentation en eau potable et d'assainissement aux seules communes rurales gérant en régie ces services publics.²¹

Le juge a ainsi sanctionné l'entrave à la liberté de choix du mode de gestion de leur service public par les collectivités bénéficiaires.

Prescription civile

La réforme de la prescription civile²² a réduit le délai de droit commun à 5 ans. Son point de départ est, non pas la naissance de ce droit, mais la date à laquelle il en prend connaissance ou aurait dû en prendre connaissance, ce point restant à l'appréciation du juge.

Les actions en responsabilité civile contractuelle ou extra - contractuelle sont soumises à la prescription de 5 ans (au lieu, respectivement, de 30 et 10 ans), sauf exception.

V.3.2. Eau potable & ressources

Nitrates, pesticides : la France condamnée

La Cour de Justice des communautés européennes (CJCE) a condamné la France²³ pour non respect des normes relatives aux nitrates et aux pesticides en Vendée, dans les Deux-Sèvres et en Charente-Maritime. La CJCE reconnaît toutefois que la situation s'est améliorée à partir de 2003.

Délimitation des zones humides

La police de l'eau peut délimiter des zones humides afin d'éviter leur dégradation liée notamment à des conflits locaux d'intérêt ou d'usages²⁴. L'incidence des installations classées pour la protection de l'environnement sur les zones humides est également prise en compte par la police des ICPE.

Aires d'alimentation de captages d'eau potable

Les aires d'alimentation de captage d'eau potable (AAC) doivent être protégées des pressions d'origine agricole (pollutions diffuses, prélèvements pour l'irrigation), notamment lorsqu'elles sont stratégiques pour l'approvisionnement²⁵. Les zones de protection des AAC visent les pollutions diffuses : elles se distinguent des périmètres de protection, qui visent principalement les pollutions ponctuelles, chroniques ou accidentelles, en éloignant des points de captage les sources potentielles de pollution.

Les programmes d'action mis en place s'inscrivent dans le cadre des programmes de mesures élaborés dans chaque bassin et des objectifs fixés dans les SDAGE et les SAGE.

Gestion collective des prélèvements agricoles

Dans les zones en déficit quantitatif (et pas seulement dans les zones de répartition des eaux ZRE), l'organisme unique de gestion collective par les irrigants prévu par la LEMA doit être mis en place afin d'assurer un retour à l'équilibre²⁶. Les SAGE doivent se doter d'un règlement pour préciser les volumes prélevables, à évaluer au plus tard en juin 2009.

²¹ **TA Pau, 8 avril 2008**, Fédération professionnelle des entreprises de l'eau et Préfet des Landes, n°s 070 1422 et 070 1434.

²² **Loi n°2008-561 du 17 juin 2008** portant réforme de la prescription civile.

²³ **CJCE, 31 janvier 2008**, Commission c/ République française, C-147/07.

²⁴ **Arrêté du 24 juin 2008** précisant les critères de définition et de délimitation des zones humides en application des articles L. 214-7-1 et R. 211-108 du code de l'environnement. **Circulaire du 25 juin 2008** relative à la délimitation des zones humides en application des articles L.214-7 et R.211-108 du code de l'environnement (non publiée).

²⁵ **Circulaire du 30 mai 2008** relative à la mise en application du décret n° 2007-882 du 14 mai 2007 relatif à certaines zones soumises à contraintes environnementales et modifiant le code rural, codifié sous les articles R.114-1 à R.114-10 (non publiée).

²⁶ **Circulaire du 30 juin 2008** relative à la résorption des déficits quantitatifs en matière de prélèvement d'eau et gestion collective des prélèvements d'irrigation. (non publiée).

La LEMA (art. L.2224-12-4 CGCT) autorise un tarif dégressif de l'eau à compter du 1er janvier 2010 si plus de 70% des prélèvements d'eau ne font pas l'objet de règles de répartition des eaux.

Qualité des eaux souterraines

Des dispositions pour protéger les eaux souterraines de l'introduction de substances dangereuses doivent être incluses dans les SDAGE, et un programme pluriannuel de mesures doit être mis en place pour prévenir ou réduire leur pollution²⁷.

Les modalités de mesure de l'état des masses d'eau souterraine (état quantitatif et état chimique²⁸) sont définies, ainsi que les valeurs seuils à respecter²⁹. Le préfet coordonnateur de bassin identifie les tendances significatives de dégradation de l'état chimique et les actions nécessaires pour les inverser.

Normes de Qualité Environnementale pour l'eau

Une nouvelle directive³⁰ fixe les niveaux de NQE à ne pas dépasser pour 43 substances chimiques dites « prioritaires » (pesticides, métaux lourds) présentant un risque significatif pour l'environnement ou la santé. La liste de substances prioritaires de l'annexe X de la Directive Cadre sur l'Eau (DCE) est modifiée. Certaines substances pourront être classées en « substances dangereuses prioritaires » sur proposition de la Commission.

Par rapport à une année de référence choisie entre 2008 et 2010, les Etats membres devront démontrer d'ici 2018 les progrès réalisés en matière d'émissions, de rejets et de pertes de ces substances.

Les Etats membres doivent transposer cette directive au plus tard le 13 juillet 2010.

V.3.3. Autres textes

Circulaire du 11 janvier 2008 relative à la consultation du public en 2008 sur les projets de SDAGE, le rapport environnemental et le programme de mesures qui y sont attachés (non publiée).

Circulaire n°6/DE du 15 février 2008 relative à l'application des redevances prévues aux articles L.213-10-1 et suivants du code de l'environnement.

Décret n°2008-171 du 22 février 2008 relatif au seuil prévu par le code général des collectivités territoriales concernant certaines dispositions applicables aux marchés publics et accords-cadres.

Arrêté du 12 mars 2008 et Arrêté du 22 mai 2008 portant modification de l'arrêté du 15 mai 2007 relatif à la représentation des collectivités territoriales et des usagers aux comités de bassin.

Décret n°2008-283 du 25 mars 2008 relatif aux frayères et aux zones de croissance ou d'alimentation de la faune piscicole et modifiant le code de l'environnement.

Circulaire du 26 mars 2008 relative aux modalités de mise en œuvre du 4ème programme d'action dans les zones vulnérables au titre de la directive n°91/676/CEE du 12 décembre 1991, concernant la protection des eaux contre la pollution par les nitrates à partir de sources agricoles, dite directive « nitrates » (non publiée).

Avis relatif à une consultation du public sur l'eau (JO du 28 mars 2008).

Circulaire du 21 avril 2008 relative aux schémas d'aménagement et de gestion des eaux (non publiée), en application du décret n°2007-1313 du 10 août 2007.

²⁷ **Décret n°2008-1306 du 11 décembre 2008** relatif aux schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux et modifiant la partie réglementaire du Code de l'Environnement.

²⁸ L'état quantitatif d'une eau souterraine est considéré comme bon lorsque les prélèvements ne dépassent pas la capacité de renouvellement de la ressource disponible. L'état chimique est considéré comme bon lorsque les concentrations en polluants dues aux activités humaines ne dépassent pas les valeurs seuils et n'empêchent pas d'atteindre les objectifs fixés pour les eaux de surface alimentées par cette masse d'eau souterraine et lorsqu'il n'est constaté aucune intrusion d'eau salée ou autre due aux activités humaines.

²⁹ **Arrêté du 17 décembre 2008** établissant les critères d'évaluation et les modalités de détermination de l'état des eaux souterraines et des tendances significatives et durables de dégradation de l'état chimique des eaux souterraines

³⁰ **Directive 2008/105/CE du 16 décembre 2008** du Parlement européen et du Conseil établissant des normes de qualité environnementale dans le domaine de l'eau, modifiant ou abrogeant certaines directives

Arrêté du 30 juin 2008 approuvant la convention type relative à la coopération de l'Office national de l'eau et des milieux aquatiques (ONEMA) avec les directions régionales de l'environnement.

Arrêté du 2 décembre 2008 modifiant l'arrêté du 25 juillet 1997 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées pour la protection de l'environnement soumises à déclaration sous la rubrique n°2910 (contrôle périodique des installations de combustion soumises à déclaration)

Arrêté du 17 décembre 2008 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées soumises à déclaration sous la rubrique n°1138 (précisions sur le dossier de déclaration des installations d'emploi ou stockage de chlore soumises à déclaration)

Décret n° 2008-1346 du 17 décembre 2008 relatif aux procédures européennes d'injonction de payer et de règlement des petits litiges.

Par ailleurs, une série de décrets a été publiée à fin de l'année 2008 concernant les marchés publics (dématérialisation des procédures, plan de relance économique, relèvement de certains seuils, délai de paiement)

V.4. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation

V.4.1. 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 2008 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Organisation de la Société au sein de la Région

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

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

En outre, pour faire face aux nouveaux défis auxquels se trouvent confrontés ses métiers, et notamment pour accroître la qualité des services rendus à ses clients, la Société Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux a pris part à la démarche engagée par Veolia Eau visant à accroître la collaboration entre ses différentes sociétés avec la mise en place de pôles régionaux.

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

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

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

sous-service regroupant plusieurs contrats), et d'autre part les charges de niveau national (contribution des services centraux).

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

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

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

1 - Changement d'estimation

Jusqu'au 31.12.2007, la Société comptabilisait, en complément des montants immobilisés au titre du coût des compteurs d'eau effectivement posés au cours de l'exercice, des frais de pose valorisés selon une méthode forfaitaire. A compter du 01.01.2008, le montant des frais de pose des compteurs est valorisé par l'application de critères opérationnels.

En effet, les améliorations continues du système d'informations et de données de gestion permettent désormais d'apprécier avec une meilleure précision les frais de pose des compteurs installés au cours de l'exercice.

Les montants correspondant aux frais de pose de l'année viennent majorer le coût des investissements de l'année et sont donc neutralisés dans la détermination des charges de l'exercice. Ils trouvent leur contrepartie dans une majoration lissée dans le temps des charges économiques calculées attachées aux compteurs.

2 - 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 particulier, ces produits se fondent sur les volumes distribués de l'exercice, valorisés en prix de vente, en appréciant grâce aux données de gestion les volumes livrés aux consommateurs et non encore relevés à la clôture de l'exercice. Les écarts d'estimation sont régularisés dans le chiffre d'affaires de l'année suivante.

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.

3 - Charges

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

- ④ les charges qui sont exclusivement imputables au contrat (charges directes § 3.1) ;
- ④ la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges réparties § 3.2).

Le montant de ces charges résulte soit directement de dépenses inscrites en comptabilité soit de calculs à caractère économique (charges calculées § 3.1.2).

3.1 - Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

- ④ les dépenses courantes d'exploitation,
- ④ un certain nombre de charges calculées, selon des critères économiques, au titre des

investissements (domaines privé et délégué) et de l'obligation contractuelle de renouvellement. Pour être calculées, ces charges n'en sont pas moins identifiées contrat par contrat, en fonction de leurs opérations spécifiques,

- ④ les charges correspondant aux produits perçus pour le compte des collectivités et d'autres organismes.

3.1.1 - Dépenses courantes d'exploitation

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

3.1.2 - 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"³¹.

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

3.1.2.1 – Charges relatives au renouvellement

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

- Garantie pour continuité du service

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

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance temporaire³² dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation³³, 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 :

- ④ 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 ;
- ④ 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 cours³⁴.

³¹ 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.

³² C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.

³³ 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

³⁴ 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

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

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

- Programme contractuel

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

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

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

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

3.1.2.2 – Charges relatives aux investissements

Les investissements financés par le délégataire sont pris en compte dans le compte annuel du résultat de l'exploitation, sous forme de redevances permettant d'étaier 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.

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

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

Lorsque le délégataire s'est engagé contractuellement à prendre à sa charge le paiement d'annuités d'emprunt contractées par la Collectivité, le montant des annuités peut varier pendant la durée du contrat ; la charge correspondante est déterminée selon un calcul actuariel permettant de lisser cette charge sur cette durée.

- Investissements du domaine privé

Hormis le parc de compteurs relevant du domaine privé du délégataire (avec une redevance portée sur la ligne « Charges relatives aux compteurs du domaine privé ») et quelques cas où Veolia Eau ou ses filiales sont propriétaires d'ouvrages de production (avec une redevance alors portée sur la ligne « Charges relatives aux investissements du domaine privé »), les redevances attachées aux biens du domaine privé sont portées sur les lignes correspondant à leur affectation (la redevance d'un camion cureur sera affectée sur la ligne « engins et véhicules », celle relative à un ordinateur à la ligne « informatique »...).

3.1.3 - Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux retenu en 2008 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,33% applicable sur une partie de l'impôt dû par la société en fonction de sa taille.

3-2 – Charges réparties

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

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

3.2.1 – Principe de répartition

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

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

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

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

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

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

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

Par ailleurs, et en tant que de besoin, les redevances (cf. § 3.1.2) calculées au titre des compteurs dont la Société a la propriété sont réparties entre les contrats concernés au prorata du nombre de compteurs desdits contrats.

Enfin, les charges relatives aux travaux exclusifs étant en général suivies globalement au niveau d'un service alors que les produits correspondant sont suivis au niveau du contrat, il est techniquement impossible de recourir à la clé valeur ajoutée pour répartir ces charges ; elles sont donc réparties au prorata des produits.

3.2.2 – Prise en compte des frais centraux

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

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

3.3 – Autres charges

3.3.1 – 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 2008 au titre de l'exercice 2007.

4 - Autres informations

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

Enfin, au-delà des charges économiques calculées présentées ci-dessus et substituées aux charges enregistrées en comptabilité générale, la Société a privilégié, pour la présentation de ses comptes annuels de résultat de l'exploitation, une approche selon laquelle les risques liés à l'exploitation, qui donnent lieu à la constatation de provisions pour risques et charges ou pour dépréciation en comptabilité générale, sont pris en compte pour leur montant définitif au moment de leur concrétisation. Les dotations et reprises de provisions relatives à ces risques ou dépréciation en sont donc exclues (à l'exception des dotations et reprises pour investissements futurs évoquées ci-dessus).

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

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

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2008 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2009.

V.4.2. Avis des Commissaires aux Comptes

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



KPMG Audit
1, cours Valmy
92223 Paris La Défense Cedex
France

Téléphone : +33 (0)1 55 68 68 68
Télécopie : +33 (0)1 55 68 73 00
Site internet : www.kpmg.fr

**VEOLIA EAU - COMPAGNIE
GENERALE DES EAUX
SOCIETE EN COMMANDITE PAR
ACTIONS
REGION SUD OUEST**

**Attestation du commissaire
aux comptes sur la procédure
d'établissement des comptes
annuels de résultat de
l'exploitation**

Exercice clos le 31 décembre 2008
**VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX
SOCIETE EN COMMANDITE PAR ACTIONS
REGION SUD OUEST**
ZAC de la Plaine - 22, Avenue Marcel Dassault
BP 5873 - 31506 TOULOUSE Cedex 5
Ce rapport contient 9 pages
Référence : CG-092-71 CG-092-71

KPMG S.A. est un filiale membre du KPMG (global) et
une compagnie de droit suisse

Société anonyme d'intérêt
collectif, constituée en
accord avec le statut des
sociétés de capitaux
de participation
Inscrite au Tribunal de Commerce
de Paris, sous le n° 14-3034010
et à la Compagnie des
Commissaires aux Comptes
de Versailles

Siège social :
KPMG S.A.
Immeuble le Triangle
1, cours du Triangle
92223 Paris La Défense Cedex
Capital : 5 087 500 €
Code APE (SIC) : 7470
751 094 13 R.C.S. Nanterre
N°A 1306 Equilibra
FR 22 775 726 417



KPMG Audit
1, cours Volney
92523 Paris La Défense Cedex
France

Téléphone : +33 (0)1 55 89 89 88
Télécopie : +33 (0)1 55 89 73 00
Site internet : www.kpmg.fr

**VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX
SOCIETE EN COMMANDITE PAR ACTIONS
REGION SUD OUEST**

Adresse de l'établissement : ZAC de la Plaine - 22, Avenue Marcel Dassault
BP 5873 - 31506 TOULOUSE Cedex 5
Capital social : € 2.207.287.341

**Attestation du commissaire aux comptes sur la procédure d'établissement des comptes
annuels de résultat de l'exploitation**

Exercice clos le 31 décembre 2008

A l'attention du Gérant,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Véolia Eau - Compagnie Générale des Eaux et à la suite de la demande qui nous a été faite, nous avons procédé à un examen de la mise en œuvre, au titre de l'exercice 2008, par cette dernière de la procédure relative à l'établissement des « comptes annuels de résultat de l'exploitation » (ci-après « les CARE ») telle que prévue par le décret n°2005-236 du 14 mars 2005. Cette procédure est présentée aux pages 1 à 6 dans le document ci-joint.

Les informations figurant dans les CARE remis aux collectivités concernées, établies à partir des balances générale et analytique de la société, ainsi que les informations figurant dans l'annexe jointe à la présente attestation ont été produites sous la responsabilité de la direction de la société. Il nous appartient de nous prononcer sur la mise en œuvre dans la société Véolia Eau - Compagnie Générale des Eaux en Région Sud Ouest de la procédure d'établissement des CARE, telle que décrite dans le document joint.

Les comptes annuels de la société, n'ont pas été arrêtés par le Conseil de Surveillance, à la date d'établissement des CARE.

Nos diligences ont été effectuées conformément à la norme d'exercice professionnel applicable en France en matière d'attestations. Pour les besoins de cette attestation, nous avons mis en œuvre les travaux suivants :

- Prise de connaissance de la procédure de la société relative à l'établissement des CARE décrite aux pages 1 à 6 dans le document joint ;
- Conduite d'entretiens avec les responsables financiers concernés ;

KPMG S.A. adhère à la loi relative à la responsabilité civile des experts comptables et des commissaires aux comptes.

Société anonyme d'exercice
comptable - commissaire aux
comptes à responsabilité limitée
de Sarcelles
Inscrite au Tribunal de Commerce
de Paris sous le n° 14 205 80 101
et à la Chambre des
Commissaires aux Comptes
de Sarcelles.

Siège social :
KPMG S.A.
1 rue du Palais
3, cours de Volney
92523 Paris La Défense Cedex
Capital : 9 451 100 €
Code APE 6920 Z
255129417 R.E.S. Nanterre
TVA Intracommunautaire
FR 55 225 325 417

- Vérification de la concordance entre les montants cumulés des produits et des charges inscrits dans les CARE pris dans leur ensemble avec les montants correspondant figurant dans la balance générale et la balance analytique de la société Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux en Région Sud Ouest au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2008, à l'exclusion de la garantie de renouvellement, de l'impôt sur les sociétés et des éventuelles corrections des comptes annuels anticipées dans les CARE qui sont déterminés en fonction de règles spécifiques décrites dans l'annexe jointe ;
- Identification des produits et charges d'exploitation issus des livres comptables de la société Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux en Région Sud Ouest, exclus du processus de production des CARE pris dans leur ensemble et vérification, par sondages, que cette exclusion est conforme aux dispositions de la procédure d'établissement des CARE ;
- Vérification, par sondages, de la prise en compte dans les CARE des éléments à caractère économique dénommés charges calculées décrites dans le document joint ;
- Vérification, par sondages, de la mise en œuvre des clés de répartition utilisées pour les charges indirectes décrite dans le document joint ;
- Vérification, par sondages, de la correcte affectation de produits et charges aux CARE des contrats concernés.

Ces diligences appellent, de notre part, l'observation suivante :

Charges calculées

Investissements contractuels

Afin de tenir compte de la spécificité d'un contrat, le montant des investissements contractuels figurant dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation a été minoré de 118 milliers d'euros par rapport au calcul issu du fichier de suivi informatique des installations en jouissance temporaire.

Paris La Défense, le 7 mai 2009

KPMG Audit
Département de KPMG S.A.

Claire Graverau
Associée

Bertrand Vialatte
Associé

PJ : Annexe aux comptes annuels de résultat de l'exploitation de la société « Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux en Région Sud Ouest de Veolia Eau »

Les modalités d'établissement du CARE

Introduction générale

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

Le CARE établi au titre de 2008 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Organisation de la Société au sein de la Région

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

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

En outre, pour faire face aux nouveaux défis auxquels se trouvent confrontés ses métiers, et notamment pour accroître la qualité des services rendus à ses clients, la Société Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux a pris part à la démarche engagée par Veolia Eau visant à accroître la collaboration entre ses différentes sociétés avec la mise en place de pôles régionaux.

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

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

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

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

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

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

1 – CHANGEMENT D'ESTIMATION

Jusqu'au 31.12.2007, la Société comptabilisait, en complément des montants immobilisés au titre du coût des compteurs d'eau effectivement posés au cours de l'exercice, des frais de pose valorisés selon une méthode forfaitaire. A compter du 01.01.2008, le montant des frais de pose des compteurs est valorisé par l'application de critères opérationnels.

En effet, les améliorations continues du système d'informations et de données de gestion permettent désormais d'apprécier avec une meilleure précision les frais de pose des compteurs installés au cours de l'exercice.

Les montants correspondant aux frais de pose de l'année viennent majorer le coût des investissements de l'année et sont donc neutralisés dans la détermination des charges de l'exercice. Ils trouvent leur contrepartie dans une majoration lissée dans le temps des charges économiques calculées attachées aux compteurs.

2 - 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 particulier, ces produits se fondent sur les volumes distribués de l'exercice, valorisés en prix de vente, en appréciant grâce aux données de gestion les volumes livrés aux consommateurs et non encore relevés à la clôture de l'exercice. Les écarts d'estimation sont régularisés dans le chiffre d'affaires de l'année suivante.

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.

3 - Charges

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

- les charges qui sont exclusivement imputables au contrat (charges directes § 3.1) ;
- la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges réparties § 3.2).

Le montant de ces charges résulte soit directement de dépenses inscrites en comptabilité soit de calculs à caractère économique (charges calculées § 3.1.2).

3.1 - Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

3.1.1 - Dépenses courantes d'exploitation

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

3.1.2 - Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

3.1.2.1 – Charges relatives au renouvellement

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

- Garantie pour continuité du service

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

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance temporaire² dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

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

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

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

Des liassages 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).

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

- Programme contractuel

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

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

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

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

3.1.2.2 – Charges relatives aux investissements

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

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

Le montant de ces redevances résulte d'un calcul actuariel permettant de reconstituer, sur ces durées et en euros courants, le montant de l'investissement initial.

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

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

- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

Lorsque le délégataire s'est engagé contractuellement à prendre à sa charge le paiement d'annuités d'emprunt contractées par la Collectivité, le montant des annuités peut varier pendant la durée du contrat ; la charge correspondante est déterminée selon un calcul actuariel permettant de lisser cette charge sur cette durée.

- Investissements du domaine privé

Hormis le parc de compteurs relevant du domaine privé du délégataire (avec une redevance portée sur la ligne « Charges relatives aux compteurs du domaine privé ») et quelques cas où Veolia Eau ou ses filiales sont propriétaires d'ouvrages de production (avec une redevance alors portée sur la ligne « Charges relatives aux investissements du domaine privé »), les redevances attachées aux biens du domaine privé sont portées sur les lignes correspondant à leur affectation (la redevance d'un camion cureur sera affectée sur la ligne « engins et véhicules », celle relative à un ordinateur à la ligne « Informatique »...).

3.1.3 - Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux retenu en 2008 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,33% applicable sur une partie de l'impôt dû par la société en fonction de sa taille.

3-2 – Charges réparties

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

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

3.2.1 – Principe de répartition

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

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

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

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

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

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

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

Par ailleurs, et en tant que de besoin, les redevances (cf. § 3.1.2) calculées au titre des compteurs dont la Société a la propriété sont réparties entre les contrats concernés au prorata du nombre de compteurs desdits contrats.

Enfin, les charges relatives aux travaux exclusifs étant en général suivies globalement au niveau d'un service alors que les produits correspondant sont suivis au niveau du contrat, il est techniquement impossible de recourir à la dévaleur ajoutée pour répartir ces charges ; elles sont donc réparties au prorata des produits.

3.2.2 – Prise en compte des frais centraux

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

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

3.3 – Autres charges

3.3.1 – 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 2008 au titre de l'exercice 2007.

4 - Autres informations

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

Enfin, au-delà des charges économiques calculées présentées ci-dessus et substituées aux charges enregistrées en comptabilité générale, la Société a privilégié, pour la présentation de ses comptes annuels de résultat de l'exploitation, une approche selon laquelle les risques liés à l'exploitation, qui donnent lieu à la constatation de provisions pour risques et charges ou pour dépréciation en comptabilité générale, sont pris en compte pour leur montant définitif au moment de leur concrétisation. Les dotations et reprises de provisions relatives à ces risques ou dépréciation en sont donc exclues (à l'exception des dotations et reprises pour investissements futurs évoquées ci-dessus).

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

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

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2008 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2009.

V.5. Données détaillées

V.5.1. Données par commune

Ce tableau présente les données concernant les clients particuliers et municipaux. Le volume de vente d'eau à d'autres collectivités est présenté au paragraphe « I.1.1 Les volumes ».

CESTAS	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total majoré	16 927	16 927	16 927	17 170	17 170	0,0%
Nombre d'abonnés (clients)	6 775	6 870	6 908	7 007	7 113	1,5%
Volume vendu (m ³)	1 176 964	1 113 806	1 156 725	1 123 564	1 076 219	-4,2%

V.5.2. Contrôles de l'eau ◀

Résultats d'analyse à la ressource

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

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

	Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformés
Atrazine	0	-
Simazine	0	-
Terbutylazine	0	-
Déséthylatrazine	0	-
Baryum	0	-
Nitrates	0	-
Arsenic	0	-
Sodium	0	-
Sulfates	0	-
Chlorures	0	-

Résultats d'analyse sur l'eau produite et distribuée

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à **Limites de Qualité** des paramètres soumis à **Références de Qualité**³⁵

	Contrôle Sanitaire		Surveillance par le Délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux Limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux Limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	96	96	107	107
Physico-chimique	421	421	3	3
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	144	144	215	215
Physico-chimique	572	562	277	272
Autres paramètres analysés				
Microbiologique	0		0	
Physico-chimique	121		2	

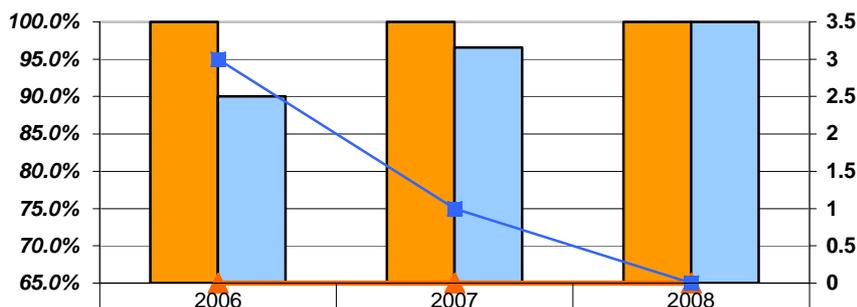
	Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégué		
	Nombre total de résultats d'analyses	Conformes aux Limites ou aux Références de Qualité	Type de seuil
Atrazine	5	5	Limite de qualité
Simazine	5	5	Limite de qualité
Terbutylazine	5	5	Limite de qualité
Déséthylterbutylazine	5	5	Limite de qualité
Turbidité	61	60	Limite et Référence de qualité
Nitrates	18	18	Limite de qualité
Fer total	50	50	Référence de qualité
Carbone Organique Total	38	31	Référence de qualité

Taux de conformité

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué	
	Nb PLV total	Nb PLV Conformés	Nb PLV total	Nb PLV Conformés	Nb PLV total	Nb PLV Conformés
Microbiologie	48	48	54	54	102	102
Physico-chimie	24	24	3	3	27	27

³⁵ Attention, certains paramètres non soumis à limite ou à référence de qualité ne figurent pas dans le tableau.

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



Microbiologique	100.00%	100.00%	100.00%
Physico-chimique	90.00%	96.55%	100.00%
Nb PLV microbiologique NC	0	0	0
Nb PLV physico-chimiques NC	3	1	0

Composition de l'eau du robinet

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

Paramètres	mini	maxi	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Titre Hydrotimétrique	6,2	21,7	18	°F
Calcium	20,8	78	7	mg/l
Magnésium	2,5	6,7	7	mg/l
Pesticides totaux	0	0	5	0,5 µg/l
Nitrates	0	0	18	50 mg/l
Sodium	5,6	21,9	7	200 mg/l
Potassium	0,65	4,35	7	mg/l
Chlorures	20,5	32,1	18	250 mg/l
Sulfates	1,65	13,6	18	250 mg/l
Fluorures	0	150	7	1500 µg/l

V.5.3. Fiche DDASS



bilan 2008

QUALITE DES EAUX DESTINEES à la CONSUMMATION HUMAINE

COMMUNE DE CESTAS

CONTROLE SANITAIRE

Sous l'autorité du préfet, le contrôle de la qualité de l'eau est assuré par le service Santé et Environnement de la DDASS. En 2008, 50 prélèvements ont été réalisés sur la commune. En cas de dépassement des limites et des références de qualité, une enquête est immédiatement effectuée en liaison avec l'exploitant.

INFORMATIONS - CONSEILS SANTAIRES



Après quelques jours d'absence, laisser couler l'eau avant de la consommer. Pour ne pas la gaspiller, l'utiliser de préférence pour d'autres usages (chasse d'eau, lavage, arrosage...).



Pour la boisson et la préparation des repas, préférer l'eau froide à l'eau chaude sanitaire. Une température élevée favorise la migration des métaux et le développement de bactéries dans l'eau.



Les traitements complémentaires sur les réseaux intérieurs d'eau froide (adoucisseurs, purificateurs, ...) sont sans intérêt pour la santé, voire dangereux, car mal réglés ils peuvent accélérer la dissolution des métaux des conduites, ou mal entretenus devenir des foyers de développement microbien. Ces traitements sont à réserver aux eaux chaudes sanitaires.



Afin de réduire les risques de développement des bactéries et en particulier des légionelles, il est recommandé de :

*maintenir la température de production d'eau chaude à 55°C minimum et à 50°C au point d'usage (douche ...) pour éviter tout risque de brûlure.

*vidanger, détartrer régulièrement les ballons d'eau chaude.

*nettoyer, détartrer les pommes et flexibles de douches, filtres de robinet (à remplacer si l'état d'usure le nécessite).



Toute possibilité de communication entre l'eau d'un puits ou d'un forage privé et l'eau d'adduction publique est interdite (ni vanne, ni clapet).



Pour la prévention des caries dentaires, un apport complémentaire en fluor peut être recommandé lorsque sa teneur dans l'eau est inférieure à 0,3 mg/l : demandez conseil à votre médecin ou à votre dentiste.

L'eau distribuée sur la commune de CESTAS provient de 5 forages captant la nappe de l'oligocène. L'eau subit un traitement d'aération-chloration sur les stations de Bouzet, Moulin à Vent, Moutine, Jarry et déferri-sation-chloration sur la station de Maguiche. Elle est ensuite distribuée sur le réseau de la commune de Cestas. Les forages sont dotés de périmètres de protection. VEOLIA, exploitante du réseau de distribution, effectue une auto-surveillance de la qualité de l'eau.

BACTERIOLOGIE : La qualité bactériologique est évaluée par la recherche de micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination.	100 % des 50 analyses réalisées sont conformes. Très bonne qualité bactériologique
NITRATES : Eléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets domestiques et industriels. La teneur ne doit pas excéder 50 mg/l .	Teneur moyenne = 0,25 mg/l Teneur en nitrates conforme
DURETE : Teneur en calcium et en magnésium exprimée en degré français (°F). Il n'y a pas de valeur limite réglementaire.	Valeurs entre 11 °F et 21,5°F Eau peu calcaire à calcaire
PESTICIDES : Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désherber. La teneur ne doit pas excéder 0,1 µg/l .	Teneurs en pesticides inférieures aux seuils de détection Teneur en pesticides conforme
FLUOR : Oligo-élément présent naturellement dans l'eau. La teneur moyenne ne doit pas excéder 1,5 mg/l .	Teneur moyenne inférieure à 0,3 mg/l Teneur en fluor conforme
MANGANESE : Les fortes teneurs en manganèse n'ont pas d'effets directs sur la santé et provoquent des effets indirects néfastes pour le réseau ou pour les usagers. La référence de qualité est fixée à 50 µg/l .	Des teneurs en manganèse supérieures à la valeur de référence ont été enregistrées à la station Maguiche.
GOUT ET ODEUR : La désinfection de l'eau peut parfois engendrer des désagréments pour le consommateur (goûts et odeurs). Aux doses recommandées dans l'eau de boisson, il n'a pas été décrit d'effets nocifs chez l'homme. L'odeur, la couleur ou le goût change : signalez-le à votre distributeur d'eau (voir adresse sur facture d'eau).	
PLOMB : A la sortie des stations de traitement, l'eau est exempte de plomb. La présence de traces de plomb dans l'eau du robinet provient de la dégradation des canalisations en plomb qui peuvent encore subsister au niveau du branchement public et/ou du réseau intérieur de votre habitation. Le remplacement de toutes ces canalisations reste la solution la plus efficace pour éviter tout risque pour la santé. Dans les habitats anciens équipés de tuyauteries et (ou) de branchements en plomb, laisser couler l'eau ayant stagné dans les canalisations (par exemple le matin au réveil ou au retour d'une journée de travail) avant de la consommer.	

CONCLUSION SANITAIRE

L'eau distribuée en 2008 sur la commune de CESTAS a été conforme aux limites réglementaires de qualité des eaux destinées à la consommation humaine pour l'ensemble des paramètres mesurés.

Ces informations sont fournies par la Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales en application de l'arrêté du 10 juin 1996 - articles 8 et 12
Document à afficher en mairie dans les 2 jours ouvrés suivant la date de réception (art.2 du décret 94.841)

Les résultats analytiques plus complets et le rapport annuel de la DDASS peuvent être consultés en mairie.



DDASS de la GIRONDE – Service Santé-Environnement

Espace Rodesse – 103 bis, rue Belleville – B.P. 922 – 33062 BORDEAUX CEDEX Tél : 05 57 01 91 00 - Fax : 05.57.01.93.57

Adresse courriel : dd33-sante-environnement@sante.gouv.fr

V.5.4. Bilan énergétique détaillé

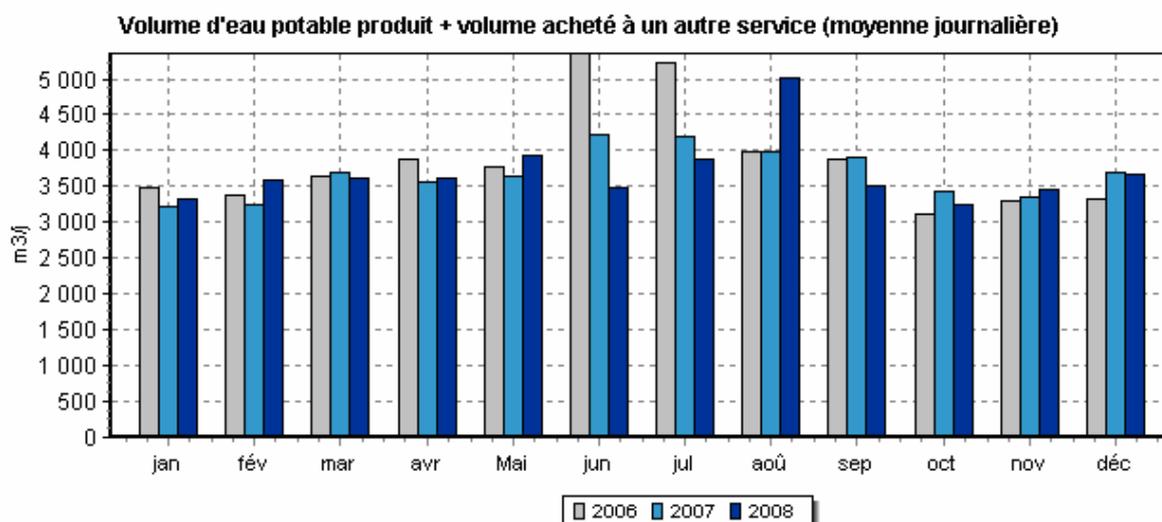
Installations de production

	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
ST 01 - BOUZET(Désinfection seule)						
Energie relevée consommée (kWh)	371 560	343 930	328 432	291 380	240 059	-17,6%
Energie facturée consommée (kWh)	381 099	355 644	339 484	307 505	240 230	-21,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	892	892	875	794	686	-13,6%
Volume produit refoulé (m3)	416 598	385 746	375 247	366 896	350 044	-4,6%
ST 02 - REJOUIT MOUTINE(Désinfection seule)						
Energie relevée consommée (kWh)	78 376	62 788	96 424	73 756	82 940	12,5%
Energie facturée consommée (kWh)	83 964	66 742	101 780	78 493	87 981	12,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	684	676	668	524	662	26,3%
Volume produit refoulé (m3)	114 631	92 907	144 396	118 554	125 318	5,7%
ST 03 - MAGUICHE						
Energie relevée consommée (kWh)	162 085	168 875	163 375	111 795	150 540	34,7%
Energie facturée consommée (kWh)	170 483	175 611	170 182	119 519	157 937	32,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	921	801	894	1 028	1 089	5,9%
Volume produit refoulé (m3)	174 426	202 154	174 309	69 941	138 247	97,7%
ST 04 - BOIS DU MOULIN(Désinfection seule)						
Energie relevée consommée (kWh)	331 492	298 200	251 744	287 400	252 084	-12,3%
Energie facturée consommée (kWh)	284 878	299 556	280 889	276 916	257 912	-6,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	710	602	597	567	566	-0,2%
Volume produit refoulé (m3)	467 138	495 360	421 727	507 211	445 177	-12,2%
ST 07 - JARRY(Désinfection seule)						
Energie relevée consommée (kWh)	174 515	183 254	193 265	183 427	187 848	2,4%
Energie facturée consommée (kWh)	175 247	180 793	215 256	180 758	186 130	3,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	668	665	659	654	644	-1,5%
Volume produit refoulé (m3)	261 232	275 589	293 476	280 542	291 595	3,9%

Autres installations eau

	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
ST 05 - LABIRADE						
Energie relevée consommée (kWh)	1 766	1 784	0	0		
Energie facturée consommée (kWh)	-11 024	5 805	-1 902	9 951	0	-100,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	294					
Volume pompé (m3)	6 000	0	0			

V.5.5. Autres données



V.5.6. Indicateurs du SAGE

Indicateurs de performance : CESTAS		
R1 : RENDEMENT PRIMAIRE	85,2%	%
R2 : RENDEMENT CONSOMMATEURS	85,2%	%
R3 : RENDEMENT NET DU SERVICE	85,3%	%
R4 : RENDEMENT HYDRAULIQUE	84,3%	%
PP : POURCENTAGE DE PERTES EN DISTRIBUTION	14,7%	%
PNC : POURCENTAGE DE NON CONSOMMATION	14,8%	%
PF : POURCENTAGE DE FUITES	14,7%	%
ILP : INDICE LINEAIRE DE PERTES EN DISTRIBUTION	2,5	m³/j.km
ILF : INDICE LINEAIRE DE FUITES	2,5	m³/j.km
IFB : INDICE DE FUITES PAR BRANCHEMENT	0,1	m³/j.br ^t
ILCN : INDICE LINEAIRE DE CONSOMMATION NET	14,3	m³/j.km
ILR : INDICE LINEAIRE DE REPARATIONS	0,2	rép ^{ion} /km
ICA : INDICE DE CONSOMMATION PAR ABONNE	161,8	m³/abonné
ICH : INDICE DE CONSOMMATION PAR HABITANT	67,1	m³/habitant
IPA : INDICE DE PERTES PAR ABONNE	0,1	m³/j.abonné

V.6. Les factures – type ◀

Facture annuelle type complète, eau et assainissement, toutes taxes et redevances comprises pour un client ayant consommé 120 m³

Facture Standard - Comparatif des prix en vigueur - référence au **01/01/2009** - comparé au **01/01/2008**
Traité 551 - Commune de Cestas - - Contrat I5510
 Document établi le **25/02/2009**, Commune : Cestas (33122), Profil : Particulier

Qté	Euro				Variation	
	01/01/2008		01/01/2009		%	
	Prix Unitaire HT	Montant HT	Prix Unitaire HT	Montant HT		
Distribution de l'eau						
Abonnement						
Abonnement (part distributeur)		8.88		9.14	2.93 %	
Consommation						
Consommation (part distributeur) De 1 à 10000 (m3)	120	0.5545	66.54	0.5715	68.58	3.07 %
Consommation (part collectivité) (m3)	120	0.1700	20.40	0.1700	20.40	0.00 %
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau) (m3)	120	0.0620	7.44	0.0700	8.40	12.90 %
Total Distribution de l'eau		103.26		106.52	3.16 %	
Organismes publics						
(taxes et redevances)						
Lutte contre la pollution (Agence de l'eau) (m3)	120	0.1900	22.80	0.1950	23.40	2.63 %
Total Organismes publics		22.80		23.40	2.63 %	
TOTAL HT de la Facture en Euro		126.06		129.92	3.06 %	
TOTAL TTC de la Facture en Euro		132.99		137.07	3.07 %	
		<i>Soit en Franc</i> 872.37		<i>Soit en Franc</i> 899.09		
Prix TTC du m3 hors abonnement en Euro		1.03		1.06	2.91 %	