

Commune de Cestas

Rapport Annuel du Déléguataire 2010 Service de l'Eau

Production et distribution d'eau potable

Protection des ressources

Service aux clients

Sécurité sanitaire

Assainissement

Exploitation



Commune de Cestas

Synthèse du Rapport Annuel du Délégué 2010

Dans le cadre de ce contrat, Veolia Eau 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 2010

| | |
|---|--------|
| • Habitants desservis (estimation) | 17 081 |
| • Abonnés (clients) | 7 311 |
| • Installation(s) de production | 5 |
| • Capacité totale de production (m ³ /j) | 9 939 |
| • Réservoir(s) | 5 |
| • Capacité totale des réservoirs (m ³) | 2 710 |
| • Longueur de réseau (km) | 240 |
| • Branchements d'eau potable | 7 189 |
| • Taux de conformité microbiologique (%) | 100,0 |
| • Rendement de réseau de distribution (%) | 76,8 |
| • Consommation individuelle unitaire (m ³ /abo/an) | 116 |

LES COMMUNES DESSERVIES

- CESTAS

Le forage de Maguiche

En 2009, les variations de la teneur en fer ont rendu difficile le pilotage du traitement de déferrisation par voie biologique. Aussi, la production a été arrêtée pendant plusieurs semaines. Un diagnostic a été effectué courant 2010. Il en ressort que le tubage présente un défaut d'isolement entre l'aquifère du Miocène (voir du Plio-Quaternaire) et de l'Oligocène. Des investigations complémentaires ainsi qu'une nouvelle réhabilitation ne sont pas souhaitables.

La solution d'un nouveau puits foré sur la même parcelle a été décidée.

Le réseau

Le renouvellement de la canalisation de l'avenue de la gare a été effectué sur 182 ml courant 2010.

Une grosse fuite intervenue sur l'avenue Jean Moulin a nécessité le remplacement de 15 ml de canalisation Eternit par du PVC 160.

La station de Bouzet

Elle est actuellement la seule à ne pas être équipée de pompes à vitesse variable. Cet équipement fiabiliserait la distribution.

La station Bois du Moulin

L'accès à la station de Moulin à Vent se fait par un chemin carrossable, peu pratique pour les camions. Il faudrait prévoir un aménagement.

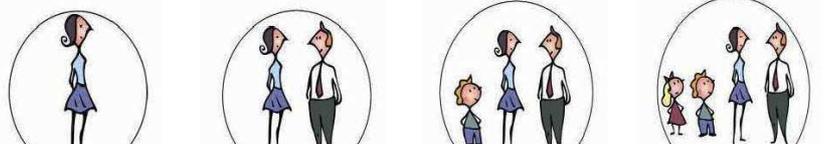
La Commune a missionné un bureau d'étude pour réaliser un diagnostic du réseau.

La station du Moulin à Vente et de Maguiche ont eu une inspection vidéo en septembre et novembre 2010.

LES CHIFFRES DE L'EAU A LA MAISON

Consommation d'eau moyenne pour :

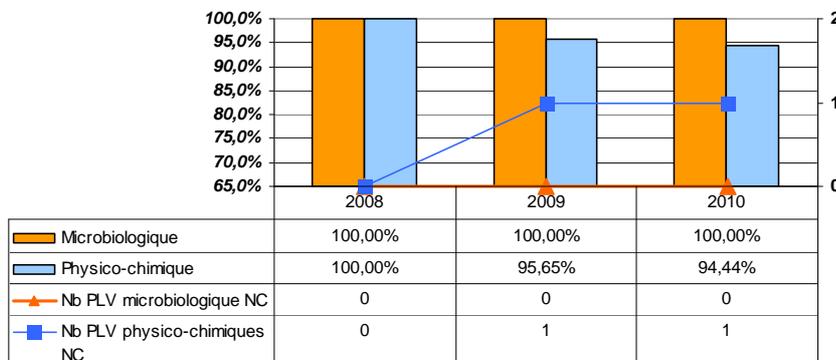
- Une douche : 70 litres
- Un bain : 180 litres
- Un lave-vaisselle : 15 litres
- Une vaisselle à la main : 50 litres pour 12 couverts
- Un lave-linge : 60 litres
- Une chasse d'eau : 8 litres
- Lavage d'une voiture : 200 litres



La maîtrise de la qualité de l'eau distribuée

Résultats des Analyses Qualité de l'Eau

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



Conclusion du Bilan réalisé par la DDASS

CONCLUSION SANITAIRE

L'eau distribuée en 2010 sur la commune de CESTAS a été conforme aux limites réglementaires de qualité bactériologique des eaux destinées à la consommation humaine et de bonne qualité pour les substances physico-chimiques recherchées.

Bilan d'exploitation

| | |
|---|--------------------------------|
| Volume prélevé | 1 434 470 m ³ |
| Volume produit (C) | 1 416 433 m ³ |
| Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D) | 0 m ³ |
| Volume mis en distribution | 1 416 433 m ³ |
| Volume de service du réseau | 1 940 m ³ |
| Volume consommé autorisé 365 jours (A) | 1 087 687 m ³ |
| Indice linéaire de consommation | 12,40 m ³ /j/km |
| Indice linéaire des volumes non comptés [P105.3] | 4,84 (m ³ /jour/km) |
| Indice linéaire de pertes en réseau [P106.3] | 4,77 m ³ /jour/km |
| Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées [P151.1] | 3,01 u/1000 abonnés |
| Energie relevée consommée | 963 737 kWh |

Qualité de l'eau

| | |
|--|---------|
| Liaison du service à un laboratoire accrédité | Oui |
| Taux de conformité des prélèvements microbiologiques ARS [P101.1] | 100,0 % |
| Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques ARS [P102.1] | 94,4 % |

Les [numéros] renvoient à la référence de l'indicateur donnée par l'ONEMA (Office National de l'Eau et des Milieux Aquatiques).

La gestion du patrimoine

① Description de la filière et des installations

Le patrimoine du service est doté de :

- ◆ 5 installations de production d'une capacité totale de 9 939 m³/j
- ◆ 5 stations de pompage et surpresseurs
- ◆ 5 réservoirs ou châteaux d'eau d'une capacité totale de stockage de 2 710 m³
- ◆ 240 kilomètres de canalisations dont 189 km de canalisations en distribution
- ◆ Autres indicateurs :

| | |
|--|----------|
| Nombre de branchements | 7 189 |
| Nombre de branchements neufs | 14 |
| Nombre de branchements en plomb | 0 |
| Nombre de branchements en plomb supprimés | 0 |
| Nombre de compteurs | 7 311 |
| Nombre de compteurs remplacés | 696 |
| Nombre de fuites réparées | 60 |
| Longueur de canalisations renouvelées par le délégataire | 232 ml |
| Politique patrimoniale (réseau) [P103.2] | 40 |
| Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable [P107.2] | 0,11 % |
| Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service [D 151.0] | 24 h |
| Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés [P152.1] | 100,00 % |
| Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable [P103.2] | 60 |

① Performance environnementale

| | |
|--|--|
| Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau [P108.3] | 100 % |
| Obtention de la certification ISO 9001 | Certification obtenue par l'exploitant |
| Obtention de la certification ISO 14 001 (usine) | Non |
| Obtention de la certification ISO 14 001 (réseau) | Non |

La gestion du patrimoine

Renouvellement en garantie fonctionnelle

| | |
|----------|---|
| Jarry | Pompe de reprise n°1 |
| Jarry | Dioxyde de chlore – Pompe doseuse CS |
| Jarry | Dioxyde de chlore – Pompe doseuse AC |
| Maguiche | Pompe d'exhaure immergée |
| Maguiche | Colonne de refoulement du forage |
| Maguiche | Pompe de lavage des filtres (partiel) |
| Réjouit | Equipements chlore gazeux |
| Réjouit | 2 chloromètres |
| Réseau | Avenue de la Gare - 182 ml de canalisation, et 8 branchements |
| Réseau | Avenue Jean Moulin - 15 ml de canalisation Eternit par du PVC 160 |

Parc compteurs client

| | |
|----------------|---|
| Parc compteurs | Renouvellement de 696 compteurs clients |
|----------------|---|

Travaux d'entretien

| | |
|------------------|--|
| Réseau | Renouvellement de 1 vanne de sectionnement DN 100 |
| Réseau | Renouvellement de 1 dispositif de vidange |
| Réseau | Renouvellement de 4 bouches à clé |
| Réseau | Mise à niveau de 5 bouches à clé |
| Réserves | Vidange, lavage et désinfection de l'ensemble des bâches de reprise du service |
| Réseau | Vérification d'une ventouse |
| Réseau | Vérification de 87 vannes de sectionnement |
| Réseau | Vérification de 5 dispositifs de vidange |
| Qualité de l'eau | 24 opérations de purges faites en divers points du réseau |

Travaux de réparation

| | |
|-------------------|--|
| Ens. des Stations | 12 interventions de dépannage et de réparation |
| Réseau | Réparation de 30 fuites sur canalisation |
| Réseau | Réparation de 17 fuites sur branchement |
| Réseau | Réparation de 13 fuites sur compteur client |

Travaux d'entretien financement collectivité

| | |
|--------|-----------------------------------|
| Réseau | Mise à niveau de 48 bouches à clé |
|--------|-----------------------------------|

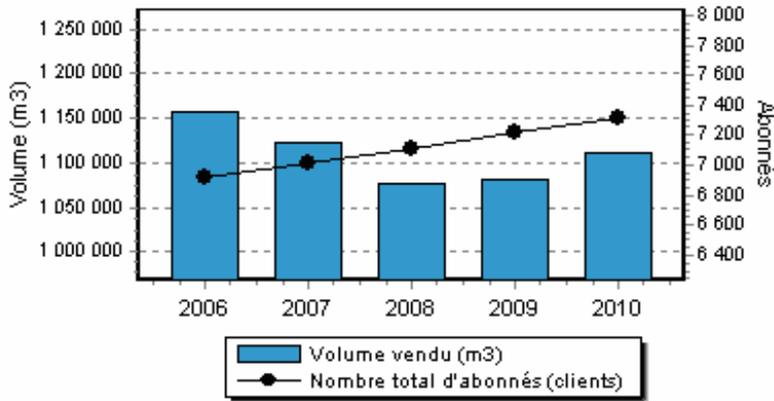
Travaux neufs financés par Le délégataire

| | |
|--|-------|
| | Néant |
|--|-------|

Le service à la clientèle

Evolution Clients et Volume Vendu

Evolution comparative du nombre d'abonnés et du volume vendu



Accueil Clientèle



Véolia 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)

www.service-client.veoliaeau.fr

The screenshot shows the website's navigation menu with options like 'Votre Espace Client', 'A la Découverte de l'Eau', 'Vos Questions', 'L'eau dans votre ville', 'La qualité de votre eau', 'Le prix dans votre commune', 'Vos installations privées', 'Ma manufacture d'eau', and 'Le Livre de l'Eau'. It also features a search bar and a 'Mon compte' link.

VEOLIA EAU
0811 902 903
 24h/24 - 7j/7*
 PRIX D'UN APPEL LOCAL DEPUIS UNE LIGNE FIXE

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

Et sur Internet :

www.service-client.veoliaeau.fr

Prix du service de l'eau

Prix de l'eau au m³ TTC pour 120 m³

1,25 Euro / m³

Le service à la clientèle

Activité clientèle en chiffres

| | |
|--|--|
| Nombre total d'abonnés (clients) | 7 311 |
| Abonnés domestiques | 7 302 |
| Abonnés non domestiques | 9 |
| Abonnés autres services d'eau potable | 0 |
| Volume vendu | 1 111 086 m ³ |
| Volume vendu aux abonnés domestiques | 1 055 207 m ³ |
| Volume vendu aux abonnés non domestiques | 55 879 m ³ |
| Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B) | 0 m ³ |
| Existence d'une mesure de satisfaction clientèle | Mesure statistique sur le périmètre du service |
| Existence d'une Commission Consultative des Services Publics Locaux | Oui |
| Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement | Oui |
| Taux de réclamations [P155.1] | 0,00 u/1000 abonnés |
| Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente [P154.0] | 0,14 % |
| Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité [P109.0] | 142,17 € |

Autres données clientèles

| | 2010 |
|--|--------|
| Nombre d'ordres d'interventions avec déplacement chez le client | 1 259 |
| Nombre annuel de demandes d'abonnement | 527 |
| Taux de clients mensualisés (100 x clients mensualisés / clients particuliers) | 23,6 % |
| Taux de clients prélevés (100 * clients prélevés / clients particuliers) | 20,3% |
| Taux de mutation (100 x Demandes d'abonnement / clients particuliers) | 7,3 % |

Accueil Clientèle

LE CENTRE D'EXPLOITATION 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

PREAMBULE

Le présent rapport annuel est établi conformément au Code Général des Collectivités Territoriales codifiant les dispositions de la loi n°95-127 du 8 février 1995 dite « loi Mazeaud ».

Il comporte également un certain nombre d'indicateurs utiles à votre Collectivité pour la production du rapport annuel sur le prix et la qualité des services d'eau et d'assainissement. Il ne nous appartient toutefois pas de publier directement ces indicateurs sans demande explicite et contrôle préalable de votre part : il convient donc de contractualiser par avenant le rôle demandé à ce titre à votre délégataire.

Au-delà des informations techniques et financières sur votre service, ce document nous donne l'occasion de mettre en lumière certains faits majeurs de l'année 2010.

En juillet, a été votée la loi « Grenelle II » de mise en œuvre de la loi d'orientation Grenelle I de 2009. Elle vise en particulier à réduire les pertes en réseau, valoriser les eaux pluviales, promouvoir l'agriculture biologique sur les aires de captage, accélérer l'atteinte du bon état écologique des eaux, ... Sur votre service, pour répondre à ces nouvelles exigences, VEOLIA Eau mobilise ses équipes et sa capacité d'innovation (aide à la gestion patrimoniale, bonnes pratiques pour la protection des captages signées avec les Chambres d'Agriculture, solutions pluviales adaptées localement,...)

En septembre, le droit à l'eau a été officiellement reconnu par les Nations Unies. Pour assurer à tous une eau potable, disponible et à un coût abordable, les pouvoirs publics peuvent s'adresser à des opérateurs privés, publics ou des ONG. Sur votre service, VEOLIA Eau agit concrètement, chaque jour, en apportant des solutions personnalisées (chèques eau, conventions Veolia – FSL, correspondants « Solidarité » dans nos agences..).

En décembre, VEOLIA Eau a reçu le Label Diversité qui récompense son engagement concret en faveur de l'égalité des chances, de la promotion de la diversité et de la prévention des discriminations. Cet engagement est décliné localement sur chacun de vos services, sur votre service, conformément à notre politique de développement durable.

TABLE DES MATIERES

| | |
|--|-----------|
| Chapitre I Le service | 11 |
| I.1. Présentation du service | 11 |
| I.1.1. Objet du service | 11 |
| I.1.2. Constitution du service | 11 |
| I.1.3. Synoptique du service d'eau | 12 |
| I.2. La vie du service en 2010 | 14 |
| I.2.1. Les volumes ◀ | 14 |
| I.2.2. L'activité clientèle ◀ | 17 |
| I.2.3. L'exploitation et la maintenance | 18 |
| I.2.4. Les travaux de maintenance et de renouvellement ◀ | 18 |
| I.2.5. Branchements et compteurs | 19 |
| I.2.6. Les travaux neufs | 20 |
| I.3. Le prix du service | 21 |
| I.3.1. La tarification ◀ | 21 |
| I.3.2. Le prix du service ◀ | 21 |
| I.4. Le contrat ◀ | 22 |
| I.4.1. L'historique de la délégation | 22 |
| I.4.2. Les engagements vis-à-vis des tiers | 22 |
| Chapitre II La qualité du service | 23 |
| II.1. La continuité du service ◀ | 23 |
| II.2. La qualité de l'eau ◀ | 23 |
| II.3. La satisfaction des usagers | 25 |
| II.3.1. Notre ambition : être toujours plus à l'écoute des usagers | 25 |
| II.3.2. Nos engagements de qualité de service ◀ | 29 |
| II.4. L'accès à l'eau ◀ | 29 |
| Chapitre III La performance environnementale | 31 |
| III.1. La gestion de la ressource ◀ | 31 |
| III.2. La maîtrise des prélèvements sur le milieu naturel ◀ | 31 |
| III.2.1. Réduction des pertes en réseau | 31 |
| III.2.2. Utilisation de l'eau et rendement | 32 |
| III.2.3. Sensibilisation du public | 33 |
| III.3. La maîtrise des impacts de l'exploitation | 33 |
| III.3.1. Bilan énergie | 33 |
| III.3.2. Bilan réactifs de traitement | 33 |
| III.3.3. Optimisation des déplacements | 34 |
| III.3.4. Gestion des déchets | 34 |
| III.4. La certification environnementale (ISO 14001) | 34 |
| Chapitre IV La gestion financière et patrimoniale | 35 |
| IV.1. Le Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) | 35 |
| IV.1.1. Le CARE ◀ | 35 |
| IV.1.2. Etat détaillé des produits ◀ | 36 |
| IV.1.3. Etat des reversements de surtaxe | 37 |
| IV.1.4. Etat des attestations de TVA | 37 |
| IV.2. Le patrimoine du service | 38 |
| IV.2.1. Variation du patrimoine immobilier | 38 |
| IV.2.2. Inventaire des biens (résumé) ◀ | 38 |
| IV.2.3. Inventaire des biens (détaillé) | 39 |
| IV.2.4. Les compteurs clients | 57 |
| IV.2.5. Situation des biens ◀ | 58 |
| IV.2.6. Gestion durable du patrimoine ◀ | 65 |
| IV.3. Les investissements et le renouvellement | 66 |
| IV.3.1. Programme contractuel d'investissements ◀ | 66 |
| IV.3.2. Programme contractuel de renouvellement | 66 |
| IV.3.3. Les autres dépenses de renouvellement | 66 |
| IV.4. Les engagements à incidences financières | 66 |

| | | |
|-------------------|---|-----------|
| IV.4.1. | Flux financiers de fin de contrat..... | 67 |
| IV.4.2. | Dispositions applicables au personnel..... | 68 |
| Chapitre V | Les Annexes | 70 |
| V.1. | Le glossaire..... | 70 |
| V.2. | Le délégataire..... | 73 |
| V.2.1. | VEOLIA Eau Sud-Ouest | 74 |
| V.2.2. | Le Centre d'Exploitation..... | 75 |
| V.2.3. | Les fonctions support..... | 76 |
| V.2.4. | Le système de management de la Qualité | 77 |
| V.2.5. | Le système de management de la Qualité | 77 |
| V.2.6. | Hygiène-sécurité-conditions de travail..... | 78 |
| V.2.7. | Diversité | 78 |
| V.3. | Les nouveaux textes de référence | 78 |
| V.3.1. | L'eau dans la loi Grenelle 2 | 78 |
| V.3.2. | Gestion des services publics locaux..... | 79 |
| V.3.3. | Eau potable & ressources..... | 81 |
| V.3.4. | Autres textes réglementaires | 82 |
| V.4. | Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation | 83 |
| V.4.1. | Les modalités d'établissement du CARE..... | 83 |
| V.4.2. | Avis des Commissaires aux Comptes | 89 |
| V.5. | Données détaillées | 90 |
| V.5.1. | Données par commune..... | 90 |
| V.5.2. | Données par catégorie de clients | 90 |
| V.5.3. | Contrôles de l'eau ◀ | 91 |
| V.5.4. | Fiche ARS (ancienne fiche DDASS)..... | 95 |
| V.5.5. | Bilan énergétique détaillé..... | 96 |
| V.5.6. | Les factures-type ◀ | 97 |
| V.5.7. | Indicateurs du SAGE | 98 |

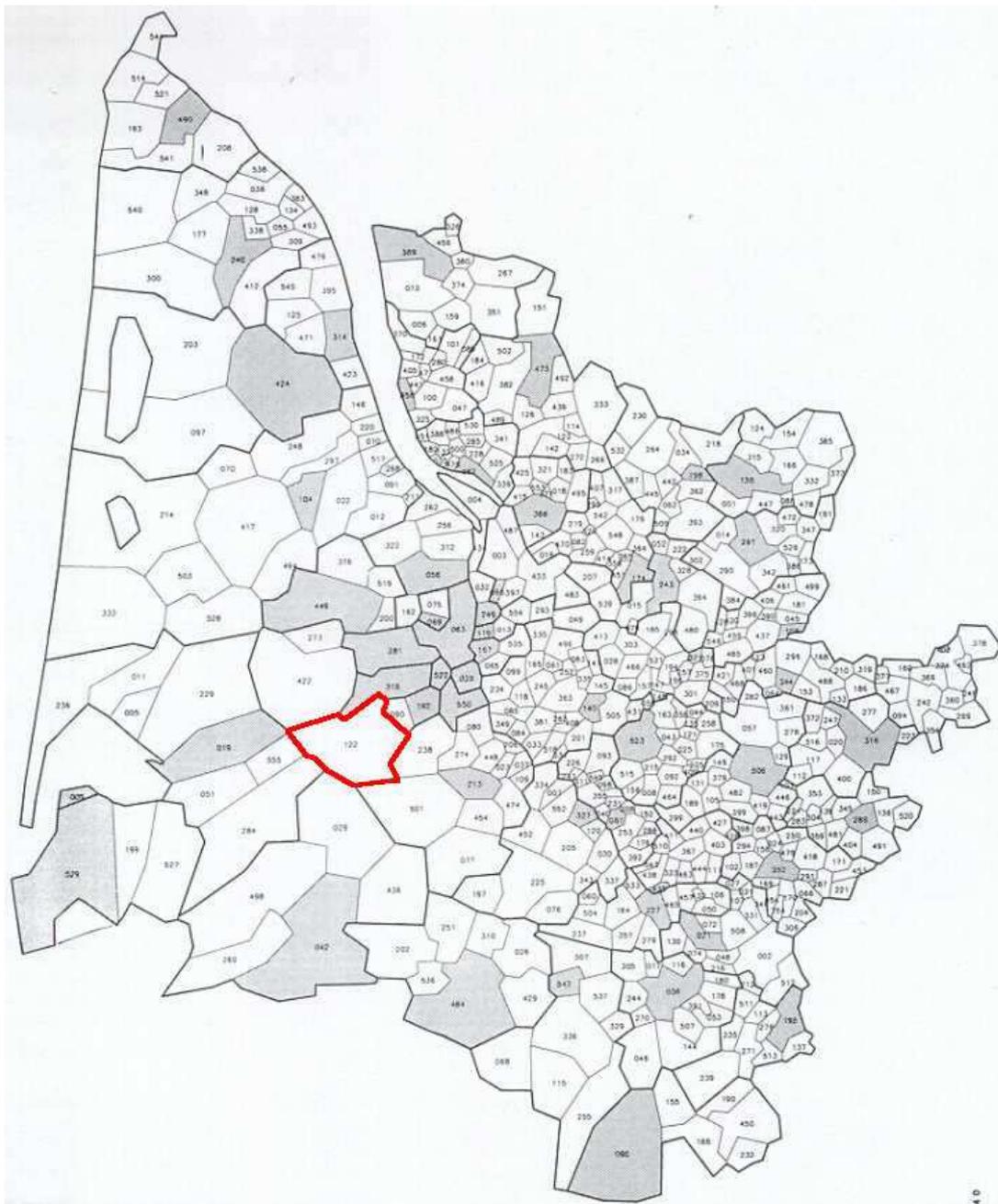
Le symbole « ◀ » repère les contenus concernant le rapport du Maire

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

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



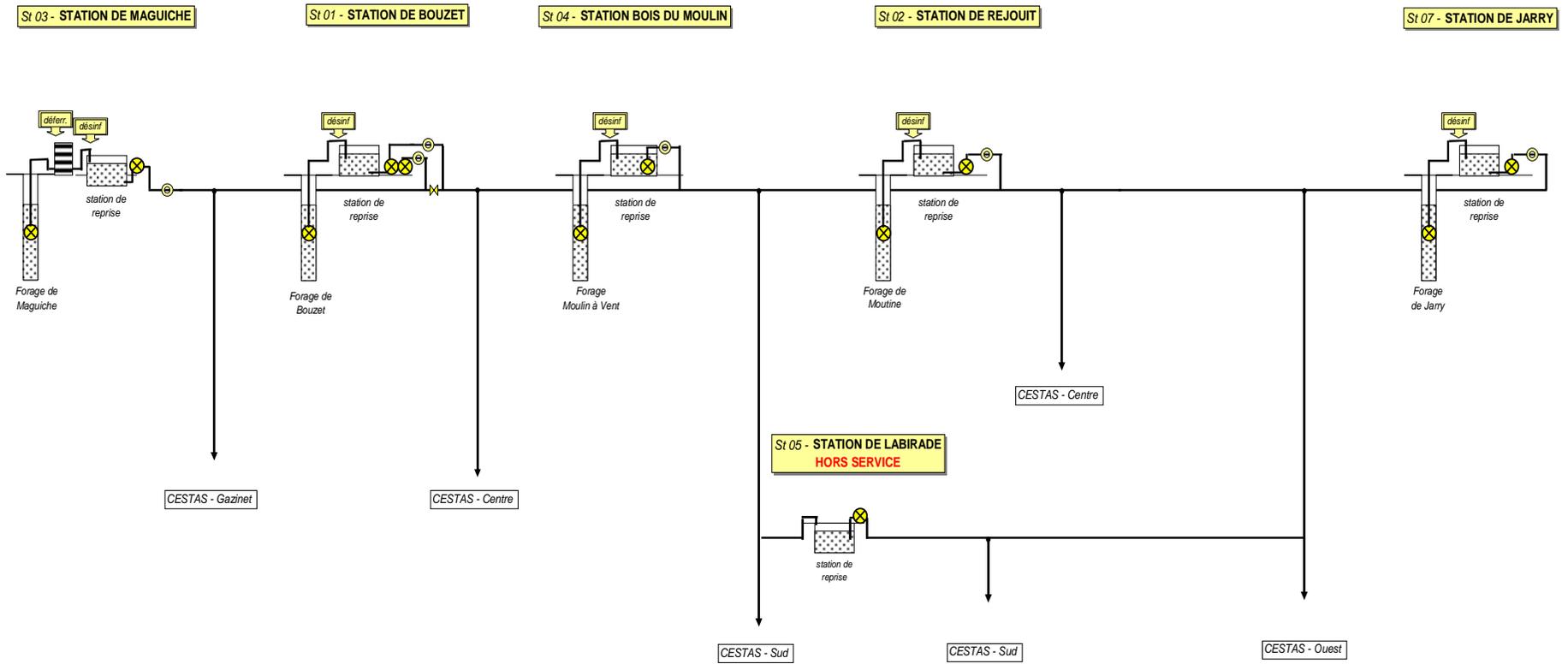
Maguiche



Réjouit

I.1.3. Synoptique du service d'eau

(Voir page suivante)

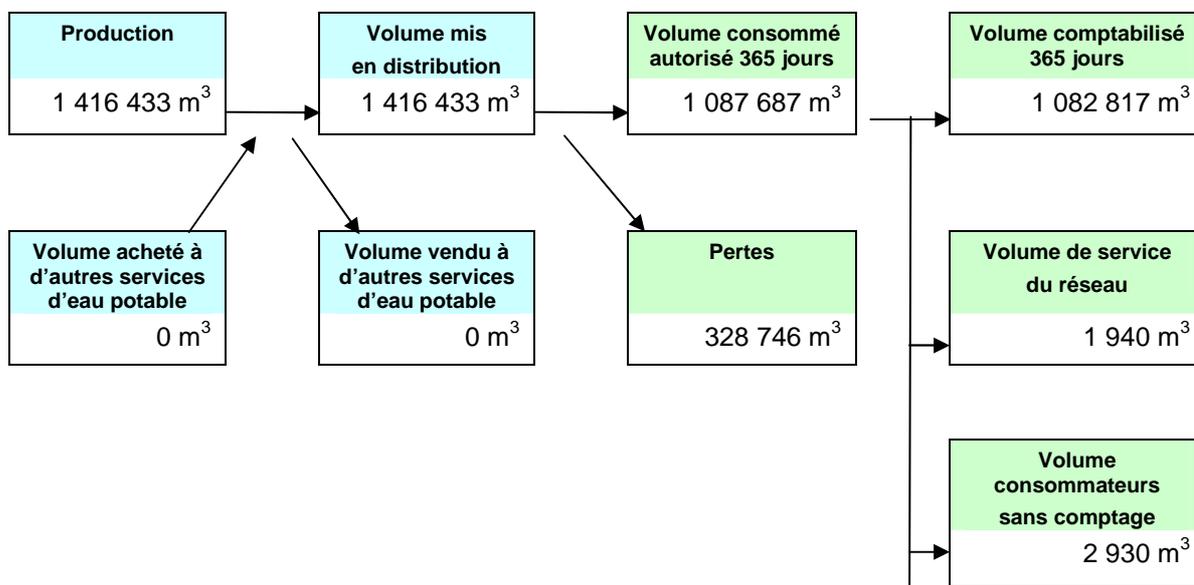


I.2. La vie du service en 2010

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 et rendement ».

Le schéma ci-dessous synthétise les différents flux sur le contrat :



La production et les échanges d'eau

L'eau produite est prélevée dans les ouvrages suivants :

| COMMUNE | OUVRAGE | NOM |
|---------|---------|-------------------|
| CESTAS | FORAGE | JARRY |
| CESTAS | FORAGE | BOUZET |
| CESTAS | FORAGE | MOUTINE (Réjouis) |
| CESTAS | FORAGE | MAGUICHE |
| CESTAS | FORAGE | BOIS DU MOULIN |

Les autorisations de prélèvement maximales autorisées par ressource sont les suivantes :

| | Débit horaire (m3/h) | Volume journalier (m3/jour) |
|-------------------------|----------------------|-----------------------------|
| ST 01 - BOUZET | 50 | 1 000 |
| ST 02 - REJOUIT MOUTINE | 75 | 1 500 |
| ST 03 - MAGUICHE | 100 | 2 400 |
| ST 04 - BOIS DU MOULIN | 150 | 3 000 |
| ST 07 - JARRY | 200 | 2 000 |

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

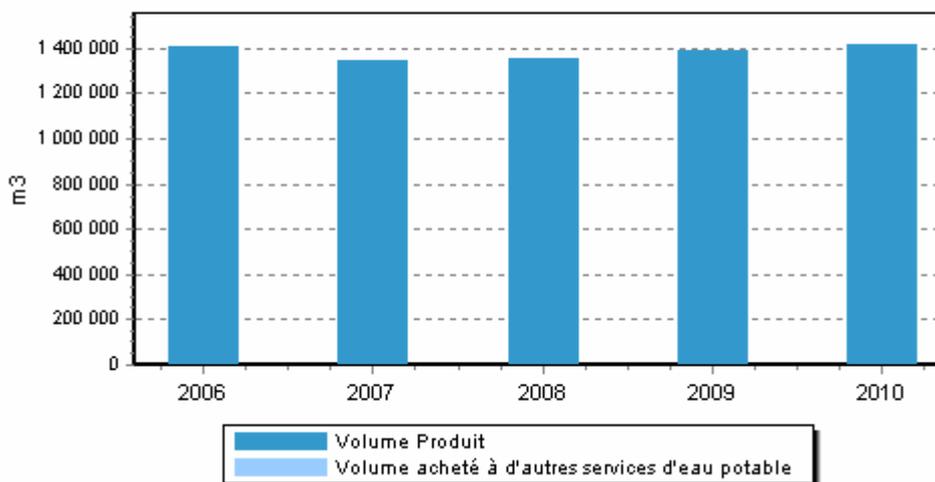
| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | N/N-1 |
|--|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------|
| Volume prélevé par ressource (m3) | 1 417 545 | 1 404 178 | 1 368 578 | 1 471 280 | 1 434 470 | -2,5% |
| ST 01 - BOUZET | 375 247 | 366 896 | 350 044 | 301 565 | 377 343 | 25,1% |
| ST 02 - REJOUIT MOUTINE | 144 396 | 140 799 | 141 395 | 163 004 | 168 623 | 3,4% |
| ST 03 - MAGUICHE | 182 699 | 108 730 | 140 367 | 229 523 | 10 950 | -95,2% |
| ST 04 - BOIS DU MOULIN | 421 727 | 507 211 | 445 177 | 515 856 | 582 886 | 13,0% |
| ST 07 - JARRY | 293 476 | 280 542 | 291 595 | 261 332 | 294 668 | 12,8% |

| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | N/N-1 |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------|
| Volume prélevé par nature d'eau (m3) | 1 417 545 | 1 404 178 | 1 368 578 | 1 471 280 | 1 434 470 | -2,5% |
| Eau souterraine influencée | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Eau souterraine non influencée | 1 417 545 | 1 404 178 | 1 368 578 | 1 471 280 | 1 434 470 | -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 :

| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | N/N-1 |
|--|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------|
| Volume prélevé | 1 417 545 | 1 404 178 | 1 368 578 | 1 471 280 | 1 434 470 | -2,5% |
| Besoin des usines | 8 390 | 38 789 | 2 120 | 2 550 | 10 950 | 329,4% |
| Pertes en adduction | 0 | 22 245 | 16 077 | 76 361 | 7 087 | -90,7% |
| Volume produit (m3) | 1 409 155 | 1 343 144 | 1 350 381 | 1 392 369 | 1 416 433 | 1,7% |
| Volume mis en distribution (m3) | 1 409 155 | 1 343 144 | 1 350 381 | 1 392 369 | 1 416 433 | 1,7% |

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 du volume de service du réseau (purges, vidanges de biefs, nettoyage des réservoirs,...). Il est ramené à 365 jours par un calcul prorata temporis sur la part comptabilisée, en fonction du nombre de jours de consommation. Ces volumes ont évolué comme suit sur la période récente :

| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | N/N-1 |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------|
| Volume comptabilisé (m3) | 1 158 696 | 1 158 016 | 1 088 940 | 1 088 660 | 1 094 683 | 0,6% |
| Volume consommateurs sans comptage (m3) | 1 300 | 2 600 | 850 | 4 550 | 2 930 | -35,6% |
| Volume de service du réseau (m3) | 1 550 | 3 800 | 660 | 8 500 | 1 940 | -77,2% |
| Volume consommé autorisé (m3) | 1 161 546 | 1 164 416 | 1 090 450 | 1 101 710 | 1 099 553 | -0,2% |
| Nombre de semaines de consommation | 52,43 | 54,28 | 49,44 | 52,57 | 52,57 | 0,0% |
| Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels | | 381 | 347 | 369 | 369 | 0,0% |
| Volume comptabilisé 365 jours (m3) | 1 152 351 | 1 112 423 | 1 148 473 | 1 076 859 | 1 082 817 | 0,6% |
| Volume consommé autorisé 365 jours (m3) | 1 155 194 | 1 118 720 | 1 149 983 | 1 089 909 | 1 087 687 | -0,2% |

Le volume vendu est celui constaté sur les factures émises dans 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 :

| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | N/N-1 |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------|
| Volume vendu selon le décret (m3) | 1 156 725 | 1 123 530 | 1 076 219 | 1 081 771 | 1 111 086 | 2,7% |
| Sous-total volume vendu aux abonnés du service | 1 156 725 | 1 123 530 | 1 076 219 | 1 081 771 | 1 111 086 | 2,7% |
| domestique ou assimilé | 1 156 725 | 1 123 530 | 1 072 007 | 1 076 742 | 1 055 207 | -2,0% |
| autres que domestique | | | 4 212 | 5 029 | 55 879 | 1 011,1% |

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

| Volume consommé par les principaux abonnés (m3) | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | N/N-1 |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| A D P E I R B | 4 688 | 3 720 | 4 401 | 4 527 | 3 232 | -28,6% |
| AIRE DE SERV A63 - CCI | 18 896 | 20 000 | 29 852 | 33 750 | 20 053 | -40,6% |
| AIRE DE STATIONNEMENT | | | 1 886 | 2 729 | 2 007 | -26,5% |
| ATELIER VIANDES | | | 56 | 1 162 | 2 530 | 117,7% |
| AUXANDRE INTERMARCHÉ 1 | 2 784 | 2 630 | 2 780 | 2 636 | 2 864 | 8,6% |
| AUXANDRE INTERMARCHÉ 2 | | 1 165 | 1 100 | 1 100 | 2 323 | 111,2% |
| C E M A G R E F | 1 260 | 2 974 | 3 957 | 3 754 | 3 641 | -3,0% |
| CES THOMAZIN CANTELANDE | 1 722 | 1 695 | 1 301 | 1 229 | 996 | -19,0% |
| COMPLEXE SPORTIF 1 | 26 677 | 28 362 | 23 116 | 19 685 | 21 394 | 8,7% |
| Complexe Sportif 2 | 20 937 | 14 253 | 8 925 | 6 509 | 5 305 | -18,5% |
| CONSERVERIE PIQUET | 2 438 | 3 095 | 3 119 | 2 235 | 1 938 | -13,3% |
| DISCOUNT SA | | 1 301 | 4 957 | 5 855 | 6 800 | 16,1% |
| Domaines de Cestas | 4 348 | 5 300 | 5 052 | 5 397 | 5 635 | 4,4% |
| ECOLE PRIMAIRE | | 930 | 1 178 | 1 974 | 2 547 | 29,0% |
| GENDARMERIE | 1 463 | 1 334 | 1 484 | 1 337 | 1 351 | 1,0% |
| HOTEL 1ere Classe | 3 019 | 3 250 | 3 096 | 3 108 | 2 627 | -15,5% |
| I N R A | 7 156 | 3 485 | 3 205 | 2 585 | 2 930 | 13,3% |
| L AJONCIERE | 10 008 | 9 408 | 7 103 | 3 637 | 4 178 | 14,9% |
| LAVAGE SERVICE | | 1 253 | 1 538 | 1 654 | 2 121 | 28,2% |

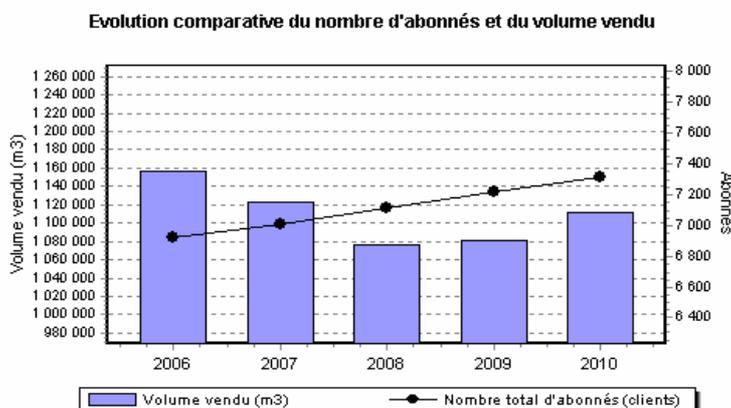
| Volume consommé par les principaux abonnés (m3) | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | N/N-1 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| LECTRA SYSTEME | 3 147 | 2 515 | 2 713 | 2 616 | 2 216 | -15,3% |
| LU CPT 100 | 43 912 | 25 842 | 30 795 | 29 440 | 23 913 | -18,8% |
| MAISON SEGUIN | 9 106 | 7 920 | 7 669 | 8 440 | 8 973 | 6,3% |
| MARTIN | 1 028 | 572 | 1 191 | 3 439 | 3 643 | 5,9% |
| Médoc Primeur | 45 257 | 40 701 | 39 700 | 46 705 | 34 031 | -27,1% |
| Résidence Personnes Agées | 4 072 | 4 049 | 3 780 | 3 935 | 3 893 | -1,1% |
| SA BIP | | 3 400 | 2 229 | 2 189 | 2 614 | 19,4% |
| SCASO | 6 042 | 6 201 | 4 175 | 5 998 | 8 223 | 37,1% |
| STE QUARON | | 1 315 | 2 014 | 1 954 | 2 202 | 12,7% |
| STEP MANO - CPT DN 40 | 4 947 | 7 001 | 0 | 1 444 | 4 322 | 199,3% |
| STEP MANO - CPT DN 60 | 10 845 | 20 020 | 3 800 | 5 074 | 8 045 | 58,6% |
| STRYKER SPINE 1 | 646 | 1 498 | 1 170 | 1 180 | 2 229 | 88,9% |
| STRYKER SPINE 2 | | 1 046 | 1 303 | 1 306 | 2 442 | 87,0% |
| SUPER U | 843 | 2 849 | 1 785 | 1 288 | 707 | -45,1% |
| TERRAIN DE FOOT BALL 1 | 5 674 | 7 088 | 12 774 | 8 775 | 10 258 | 16,9% |
| TERRAIN FOOT BALL 2 | | 9 604 | 2 473 | 2 861 | 4 214 | 47,3% |
| TRANSPORTS LACASSAGNE | 7 098 | 7 301 | 7 237 | 7 390 | 8 148 | 10,3% |
| USINE SERVOCAM | 2 887 | 4 263 | 4 555 | 6 053 | 6 088 | 0,6% |

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 :

| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | N/N-1 |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Nombre total d'abonnés (clients) | 6 924 | 7 009 | 7 115 | 7 214 | 7 311 | 1,3% |
| domestiques ou assimilés | 6 924 | 7 009 | 7 112 | 7 210 | 7 302 | 1,3% |
| autres que domestique | | | 3 | 4 | 9 | 125,0% |
| Nombre d'habitants desservis total (estimation) | 16 927 | 17 170 | 17 170 | 17 083 | 17 081 | -0,0% |

La base de calcul du nombre d'habitants desservis a été adaptée conformément au décret n° 2008-1477 du 30/12/2008 à partir de l'exercice 2009. Les variations de cet indicateur entre 2008 et 2009 peuvent en partie être expliquées par ce changement de méthode.



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

| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | N/N-1 |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Nombre d'interventions avec déplacement chez le client | 692 | 1 166 | 871 | 1 111 | 1 259 | 13,3% |
| Nombre annuel de demandes d'abonnement | 381 | 472 | 469 | 471 | 527 | 11,9% |
| Taux de clients mensualisés | 20,0 % | 21,0 % | 22,1 % | 22,9 % | 23,6 % | 3,1% |
| Taux de clients prélevés hors mensualisation | 19,8 % | 19,1 % | 19,3 % | 19,8 % | 20,0 % | 1,0% |
| Taux de mutation | 5,6 % | 6,9 % | 6,7 % | 6,6 % | 7,3 % | 10,6% |

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 principales interventions de maintenance et de renouvellement sont décrites ci après :

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

Renouvellement en garantie fonctionnelle

| | |
|-----------------|--|
| Jarry | <i>Pompe de reprise n°1</i> |
| Jarry | <i>Dioxyde de chlore – Pompe doseuse CS</i> |
| Jarry | <i>Dioxyde de chlore – Pompe doseuse AC</i> |
| Maguiche | <i>Pompe d'exhaure immergée</i> |
| Maguiche | <i>Colonne de refoulement du forage</i> |
| Maguiche | <i>Pompe de lavage des filtres (partiel)</i> |
| Réjouit | <i>Equipements chlore gazeux</i> |
| Réjouit | <i>2 chloromètres</i> |
| Réseau | <i>Avenue de la Gare - 182 ml de canalisation, et 8 branchements</i> |
| Réseau | <i>Avenue Jean Moulin - 15 ml de canalisation Eternit par du PVC 160</i> |

Renouvellement en garantie patrimoniale

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

Renouvellement en compte

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

Parc compteurs client

| | |
|-----------------------|--|
| Parc compteurs | <i>Renouvellement de 696 compteurs clients</i> |
|-----------------------|--|

Travaux d'entretien

| | |
|--------------------------|--|
| Réseau | Renouvellement de 1 vanne de sectionnement DN 100 |
| Réseau | Renouvellement de 1 dispositif de vidange |
| Réseau | Renouvellement de 4 bouches à clé |
| Réseau | Mise à niveau de 5 bouches à clé |
| Maguiche | Vidange, lavage et désinfection de la bâche de reprise le 20/07/2010 |
| Bouzet | Vidange, lavage et désinfection de la bâche de reprise le 06/04/2010 |
| Réjouit-Moutine | Vidange, lavage et désinfection de la bâche de reprise le 23/09/2010 |
| Le Bois du Moulin | Vidange, lavage et désinfection de la bâche de reprise le 22/09/2010 |
| Jarry | Vidange, lavage et désinfection de la bâche de reprise le 21/09/2010 |
| Réseau | Vérification d'une ventouse |
| Réseau | Vérification de 87 vannes de sectionnement |
| Réseau | Vérification de 5 dispositifs de vidange |
| Qualité de l'eau | 24 opérations de purges faites en divers points du réseau |

Travaux de réparation

| | |
|--------------------------|--|
| Ens. des Stations | 12 interventions de dépannage et de réparation |
| Réseau | Réparation de 30 fuites sur canalisation |
| Réseau | Réparation de 17 fuites sur branchement |
| Réseau | Réparation de 13 fuites sur compteur client |

Travaux financement collectivité

| | |
|---------------|-----------------------------------|
| Réseau | Mise à niveau de 48 bouches à clé |
|---------------|-----------------------------------|

I.2.5. Branchements et compteurs

Branchements

| Renouvellement des branchements plomb | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | N/N-1 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Nombre de branchements | 7 059 | 7 098 | 7 134 | 7 175 | 7 189 | 0,2% |
| dont branchements plomb au 31 décembre (*) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| % de branchements plomb restant au 31 décembre | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Branchements plomb supprimés pendant l'année (**) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |

(*) inventaire effectué au vu de la partie visible au droit du compteur
 (**) par le Délégué et par la Collectivité

Compteurs

Conformément à l'arrêté du 6 mars 2007, VEOLIA Eau procède aux opérations de contrôle des compteurs d'eau froide en service en qualité de détenteur au sens de la réglementation. VEOLIA Eau bénéficie de la certification de son système qualité réalisée par le Ministère de l'Industrie (décision ministérielle du 14 décembre 2009).

VEOLIA Eau établit et tient à jour le carnet métrologique du parc de compteurs en service, établi conformément à la décision ministérielle du 30 décembre 2008.

| Renouvellement des compteurs | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | N/N-1 |
|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Nombre de compteurs | 6 924 | 7 009 | 7 115 | 7 214 | 7 311 | 1,3% |
| Nombre de compteurs remplacés | 311 | 692 | 390 | 602 | 696 | 15,6% |
| Taux de compteurs remplacés | 4,5 | 9,9 | 5,5 | 8,3 | 9,5 | 14,5% |

I.2.6. 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

| | |
|--|--------------|
| | <i>Néant</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 :

| Canalisations | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | N/N-1 |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Longueur totale du réseau (km) | 238,6 | 239,0 | 239,2 | 239,5 | 240,3 | 0,3% |
| Longueur d'adduction (ml) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Longueur de distribution (ml) | 238 562 | 238 985 | 239 248 | 239 538 | 240 269 | 0,3% |
| <i>dont canalisations</i> | 188 048 | 188 048 | 188 048 | 188 048 | 188 659 | 0,3% |
| <i>dont branchements</i> | 50 514 | 50 937 | 51 200 | 51 490 | 51 610 | 0,2% |
| Branchements | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | N/N-1 |
| Nombre de branchements | 7 059 | 7 098 | 7 134 | 7 175 | 7 189 | 0,2% |
| Compteurs | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | N/N-1 |
| Nombre de compteurs | 6 924 | 7 009 | 7 115 | 7 214 | 7 311 | 1,3% |

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

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 Prix du service de l'eau potable | Volume | Prix Au 01/01/2011 | Montant Au 01/01/2010 | Montant Au 01/01/2011 | N/N-1 |
|---|---------------|-----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|---------------|
| Part délégataire | | | 79,23 | 80,42 | 1,50% |
| Abonnement | | | 13,06 | 13,26 | 1,53% |
| Consommation | 120 | 0,5597 | 66,17 | 67,16 | 1,50% |
| Part collectivité(s) | | | 20,40 | 21,60 | 5,88% |
| Consommation | 120 | 0,1800 | 20,40 | 21,60 | 5,88% |
| Préservation des ressources en eau (agence de l'eau) | 120 | 0,0780 | 8,40 | 9,36 | 11,43% |
| Organismes publics | | | 26,76 | 30,60 | 14,35% |
| Lutte contre la pollution (agence de l'eau) | 120 | 0,2550 | 26,76 | 30,60 | 14,35% |
| Total HT | | | 134,79 | 141,98 | 5,33% |
| TVA | | | 7,41 | 7,81 | 5,40% |
| Total TTC | | | 142,20 | 149,79 | 5,34% |
| Prix TTC du service au m3 pour 120 m3 | | | 1,19 | 1,25 | 5,04% |

I.4. Le contrat ◀

La Collectivité a confié à « VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux » la gestion de son service d'eau potable. VE-CGE s'engage à exercer cette mission 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 a été adapté par les avenants suivants :

| Avenant | | Date d'effet | Commentaire |
|---------|--------------|--------------|--|
| 01 | Avenant N°01 | 01/06/2009 | actant la mise en conformité LEMA des tarifs et contractualisation des substitutions d'indices déjà actées par courrier. |

Avenant(s) de l'année 2010

| Avenant | | Date d'effet | Commentaire |
|---------|--|--------------|-------------|
| néant | | | |

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

VE-CGE assume les engagements suivants en matière d'échanges d'eau avec les collectivités voisines ou les tiers :

| Type d'engagement | Tiers engagé | Objet |
|-------------------|--------------|-------|
| néant | | |

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.

Notre système informatique a été adapté à partir de 2009 pour calculer conformément au décret cet indicateur :

| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés) | 3,90 | 4,57 | 3,09 | 1,94 | 3,01 |
| Nombre d'interruptions de service | 27 | 32 | 22 | 14 | 22 |
| Nombre d'abonnés (clients) | 6 924 | 7 009 | 7 115 | 7 214 | 7 311 |

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

| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|------|------|------|------|------|
| Taux d'interruptions du service inférieur à (Unité/1000 abonnés) | 3,90 | 4,57 | 6,61 | 8,18 | 4,10 |

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 concernent les paramètres microbiologiques [P 101.1] et physico-chimiques [P 102.1]. Ils sont transmis à la Collectivité par la DDASS. A titre indicatif, les taux de conformité issus de nos systèmes d'informations¹, sur la base des prélèvements incluant au moins un paramètre soumis à une limite de qualité, sont les suivants :

| Paramètres microbiologiques | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Taux de conformité microbiologique | 100,00 % |
| Nombre de prélèvements conformes | 48 | 50 | 48 | 52 | 43 |
| Nombre de prélèvements non conformes | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Nombre total de prélèvements | 48 | 50 | 48 | 52 | 43 |
| Paramètres physico-chimique | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
| Taux de conformité physico-chimique | 91,67 % | 95,83 % | 95,83 % | 95,65 % | 94,44 % |
| Nombre de prélèvements conformes | 22 | 23 | 23 | 22 | 17 |
| Nombre de prélèvements non conformes | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Nombre total de prélèvements | 24 | 24 | 24 | 23 | 18 |

Le résultat de l'analyse non-conforme est inexpliqué. La contre analyse était conforme.

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 | 215 | 294 | 0 |
| Physico-chimique | 1 154 | 248 | 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 Contrôle Sanitaire | Nb de non-conformités Surveillance Délégué | Nb d'analyses Contrôle Sanitaire | Nb d'analyses Surveillance Délégué | Valeur du seuil et unité |
|-------------------|-------------|-------------|---|---|---|---|---------------------------------|
| Nitrites | 0 | 0,219 | 1 | 0 | 18 | 0 | 0,1 mg/l |

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.5.3 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.

¹ base de calcul différente de celle des DDASS, qui prennent en compte au dénominateur l'ensemble des prélèvements, y compris ceux dont 100% des paramètres sont soumis à une référence de qualité

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'efficience du service rendu.

Accueillir et informer

Le Centre Service Clients 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 2010, pour la région Sud-Ouest :

- 331 415 appels ont été pris en charge, dont 51.75% avec un temps moyen d'attente inférieur à 15 secondes, soit en moyenne 1 743 appels par jour et jusqu'à 2 905 appels en pointe.
- 157 720 courriers ont été adressés aux clients.

Ville par ville, les caractéristiques de l'eau sont disponibles. Grâce à « l'étiquette de votre carafe », le consommateur connaît les quantités de sels minéraux et d'oligo-éléments que contient l'eau du robinet.

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.service-client.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 mail.



En 2010, pour la région Sud-Ouest, nous avons reçu en moyenne 1 245 e-mails par mois et 14 117 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 | https://www.service-client.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.

| | | 2009 | 2010 |
|-------|--|--------|--------|
| QA1 | Satisfaction globale par rapport au service d'eau | 87.0 % | 85.2 % |
| QA2 | Qualité de l'eau | 83.5 % | 87.8 % |
| QA63 | Informations jointes à la facture | 84.3 % | 82.3 % |
| QA23 | Simplicité de mise en service d'un nouvel abonnement | 92.8 % | 87.5 % |
| QB2 | Qualité de l'accueil téléphonique | 81.9 % | 81.8 % |
| QB11 | Qualité de l'accueil en agence | 90.2 % | 92.7 % |
| QB16b | Satisfaction concernant le courrier reçu de Veolia Eau | 94.0 % | 92.2 % |

Taux de réclamations

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 a été mis en place. L'évolution de l'indicateur ci après s'explique par le changement des 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'engagements de service, a évolué comme suit :

| | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Taux de réclamations écrites (pour 1000 abonnés) | 0,28 | 0,14 | 0,00 |
| Nombre de réclamations écrites | 2 | 1 | 0 |
| Nombre d'abonnés (clients) desservis | 7 115 | 7 214 | 7 311 |

Qualité du recouvrement

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

| | 2010 |
|--|---------------|
| Taux d'impayés | 0,14 % |
| Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1) | 2 949 |
| Montant facturé N - 1 en € TTC | 2 113 894 |

II.3.2. Nos engagements de qualité de service ◀

La Charte Service Clients, des engagements contrôlés

A travers sa Charte Service Clients, 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 :

| | 2009 | 2010 |
|--|-----------------|-----------------|
| Taux de respect du délai d'ouverture des branchements | 100,00 % | 100,00 % |
| Nombre total de branchements ouverts | 471 | 527 |
| Nombre de branchements ouverts dans le délai | 471 | 527 |

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.

| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|------|------|------|------|------|
| Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année | 152 | 131 | 117 | 104 | 95 |

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.

Les montants accordés figurent au tableau ci après :

| | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€) | 133,99 | 272,00 | 142,17 |
| Volume vendu selon le décret (m3) | 1 076 219 | 1 081 771 | 1 111 086 |

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 :

| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource | 100 % | 100 % | 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 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| ST 01 - BOUZET | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| ST 02 - REJOUIT MOUTINE | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| ST 03 - MAGUICHE | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| ST 04 - BOIS DU MOULIN | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| ST 07 - JARRY | 100 % | 100 % | 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'usager 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 ▶».

| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365 | 3,74 | 3,36 | 2,94 | 4,60 | 4,84 |
| Volume mis en distribution (m3) A | 1 409 155 | 1 343 144 | 1 350 381 | 1 392 369 | 1 416 433 |
| Volume comptabilisé 365 jours (m3) B | 1 152 351 | 1 112 423 | 1 148 473 | 1 076 859 | 1 082 817 |
| Longueur de canalisation de distribution (ml) L | 188 048 | 188 048 | 188 048 | 188 048 | 188 659 |

| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365 | 3,70 | 3,27 | 2,92 | 4,41 | 4,77 |
| Volume mis en distribution (m3) A | 1 409 155 | 1 343 144 | 1 350 381 | 1 392 369 | 1 416 433 |
| Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B | 1 155 194 | 1 118 720 | 1 149 983 | 1 089 909 | 1 087 687 |
| Longueur de canalisation de distribution (ml) L | 188 048 | 188 048 | 188 048 | 188 048 | 188 659 |

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

| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | N/N-1 |
|--|------|------|------|------|------|--------|
| Nombre de fuites sur canalisations | 27 | 32 | 47 | 59 | 30 | -49,2% |
| Nombre de fuites par km de canalisations | 0,1 | 0,2 | 0,3 | 0,3 | 0,2 | -33,3% |
| Nombre de fuites sur branchement | 13 | 77 | 35 | 14 | 17 | 21,4% |
| Nombre de fuites pour 100 branchements | 0,2 | 1,1 | 0,5 | 0,2 | 0,2 | 0,0% |
| Nombre de fuites sur compteur | 97 | 49 | 76 | 111 | 13 | -88,3% |
| Nombre de fuites réparées | 137 | 158 | 158 | 184 | 60 | -67,4% |

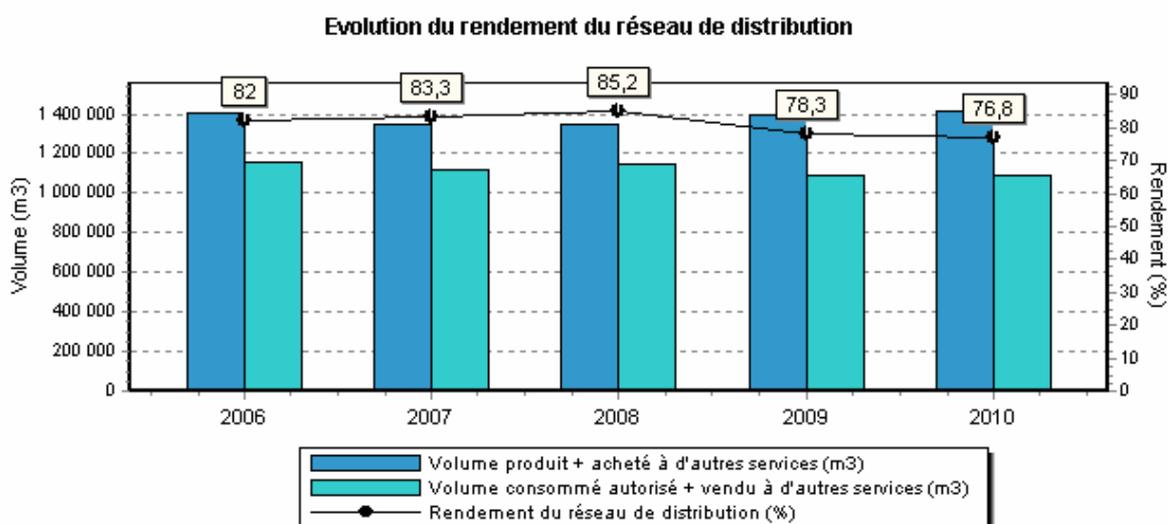
III.2.2. Utilisation de l'eau et rendement

Mesurant la part du volume effectivement utilisé dans le volume introduit dans le réseau, le rendement de réseau [P 104.3] permet d'apprécier la qualité du réseau et l'efficacité du service de distribution.

| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | N/N-1 |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D) | 82,0 % | 83,3 % | 85,2 % | 78,3 % | 76,8 % | -1,9% |
| Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A | 1 155 194 | 1 118 720 | 1 149 983 | 1 089 909 | 1 087 687 | -0,2% |
| Volume produit (m3) C | 1 409 155 | 1 343 144 | 1 350 381 | 1 392 369 | 1 416 433 | 1,7% |

Selon les prestations assurées dans le cadre du contrat, certains termes de la formule peuvent être sans objet. Ils ne sont alors pas affichés dans le tableau (A = Volume consommé autorisé 365 jours ; B = Volume vendu à d'autres services ; C = Volume produit ; D = Volume acheté à d'autres services)
Calcul effectué selon la circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008

Le diagnostic du réseau a mis en avant une fuite importante non décelée dans le secteur du Bourg. Des recherches sont en cours.



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 au paragraphe « V.5.5 Bilan énergétique détaillé ».

| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | N/N-1 |
|--|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------|
| Energie relevée consommée (kWh) | 1 033 240 | 947 758 | 913 471 | 944 113 | 963 737 | 2,1% |
| Installation de production | 1 033 240 | 947 758 | 913 471 | 944 113 | 963 737 | 2,1% |
| Autres installations eau | 0 | 0 | 0 | 0 | 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. Bilan réactifs de traitement

VEOLIA Eau contribue au recensement des substances chimiques du programme européen REACH mis en place en juin 2007, qui vise à travers une meilleure connaissance des produits en circulation, une meilleure protection de la santé et de l'environnement.

Les quantités de réactifs utilisés sur l'exercice s'élèvent à :

| PRODUITS DE TRAITEMENT (REACTIFS) | | | | Unité | Consommation 2010 | Observations |
|-----------------------------------|---------|----------------|--------------------|-------|-------------------|--------------|
| N° interne | COMMUNE | STATION | REACTIF | | | |
| St 01 | CESTAS | BOUZET | CHLORE GAZEUX | Kg | 98 | |
| St 02 | CESTAS | REJOUIT | CHLORE GAZEUX | Kg | 98 | |
| St 03 | CESTAS | MAGUICHE | CHLORE GAZEUX | Kg | - | |
| St 04 | CESTAS | BOIS DU MOULIN | CHLORE GAZEUX | Kg | 49 | |
| St 05 | CESTAS | LABIRADE | | | | Hors service |
| St 06 | CESTAS | GAZINET | | | | Hors service |
| St 07 | CESTAS | JARRY | ACIDE CHLORIDRIQUE | Kg | 3 000 | |
| | | | CHLORITE DE SODIUM | Kg | 3 000 | |

III.3.3. Optimisation des déplacements

Le renouvellement du parc automobile s'effectue sur une grille de critères très sélectifs parmi lesquels la consommation / km et le taux de recyclage.

Les tournées sur les installations font l'objet d'une recherche de parcours optimisée à l'aide d'outils embarqués (PICR, PDA, Géolocalisation) 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.3.4. 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 (ISO 14001)

| Certification ISO 14 001 usine | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Nombre d'usine(s) certifiée(s) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| Certification Iso 14 001 réseau | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 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 leur 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 d'Exploitation (CARE)

IV.1.1. Le CARE ◀

Le compte annuel et l'état détaillé des produits figurent ci-après. Les modalités retenues pour la détermination des produits et charges sont présentées en annexe « V.4.1 », et l'avis des Commissaires aux Comptes en « V.4.2 ».

| LIBELLE | 2009 | 2010 | Ecart |
|--|------------------|------------------|----------------|
| PRODUITS | 1 226 694 | 1 207 066 | -1,60 % |
| Exploitation du service | 687 544 | 690 741 | |
| Collectivités et autres organismes publics | 455 888 | 470 957 | |
| Travaux attribués à titre exclusif | 58 119 | 18 102 | |
| Produits accessoires | 25 143 | 27 266 | |
| CHARGES | 1 190 744 | 1 208 838 | 1,52 % |
| Personnel | 240 593 | 271 007 | |
| Energie électrique | 71 187 | 75 879 | |
| Produits de traitement | 4 718 | 4 431 | |
| Analyses | 16 051 | 11 121 | |
| Sous-traitance, matières et fournitures | 113 758 | 83 446 | |
| Impôts locaux et taxes | 24 430 | 14 576 | |
| Autres dépenses d'exploitation | | | |
| <i>Télécommunication, poste et télégestion</i> | 12 283 | 15 623 | |
| <i>Engins et véhicules</i> | 59 464 | 64 383 | |
| <i>Informatique</i> | 21 433 | 24 021 | |
| <i>Assurances</i> | 7 999 | 3 298 | |
| <i>Locaux</i> | 23 540 | 22 273 | |
| <i>Autres</i> | -13 | -8 393 | |
| Frais de contrôle | 6 842 | 7 786 | |
| Contribution des services centraux et recherche | 28 580 | 35 332 | |
| Collectivités et autres organismes publics | 455 888 | 470 957 | |
| Charges relatives aux renouvellements | 54 180 | 59 839 | |
| <i>Pour garantie de continuité du service</i> | | | |
| Charges relatives aux investissements | 24 239 | 24 603 | |
| <i>Programme contractuel (Investissements)</i> | | | |
| Charges relatives aux compteurs du domaine privé | 23 648 | 25 209 | |
| Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement | 1 924 | 3 447 | |
| RESULTAT AVANT IMPOT | 35 950 | -1 772 | NS |
| Impôts sur les sociétés (calcul normatif) | 11 982 | | |
| RESULTAT | 23 968 | -1 772 | NS |

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

Référence: I5510

IV.1.2. Etat détaillé des produits ◀

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

Référence: I5510

| LIBELLE | 2009 | 2010 | Ecart |
|--|----------------|----------------|---------------|
| Recettes liées à la facturation du service | 687 544 | 690 741 | 0,47 % |
| dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations) | 687 810 | 711 630 | |
| dont variation de la part estimée sur consommations | -266 | -20 888 | |
| Exploitation du service | 687 544 | 690 741 | 0,47 % |
| Produits : part de la collectivité contractante | 183 471 | 182 669 | -0,44 % |
| dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations) | 183 180 | 188 743 | |
| dont variation de la part estimée sur consommations | 291 | -6 073 | |
| Redevance prélèvement (Agence de l'Eau) | 76 194 | 79 985 | 4,98 % |
| dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations) | 74 258 | 81 392 | |
| dont variation de la part estimée sur consommations | 1 935 | -1 407 | |
| Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau) | 196 223 | 208 303 | 6,16 % |
| dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations) | 197 417 | 204 380 | |
| dont variation de la part estimée sur consommations | -1 194 | 3 922 | |
| Collectivités et autres organismes publics | 455 888 | 470 957 | 3,31 % |
| | | | |
| Produits des travaux attribués à titre exclusif | 58 119 | 18 102 | NS |
| | | | |
| Produits accessoires | 25 143 | 27 266 | 8,44 % |
| | | | |

IV.1.3. Etat des reversements de surtaxe

| Commune de Cestas | | |
|--|------------|---------------------|
| Etat des Reversements de l'année | | |
| Surtaxe Eau Potable | | |
| 07-mai-10 FACT OCT 09 A MARS 10 | | |
| au titre de l'exercice 2009 | 70 982,48 | |
| au titre de l'exercice 2010 | 631,21 | |
| au titre des Avoirs sur exercices < 2009 | -1,36 | |
| au titre des Avoirs sur exercices < 2010 | -106,42 | |
| au titre des Non Valeurs | -59,84 | |
| Sous Total | | 71 446,07 € |
| 08-nov-10 FACT AVRIL A SEPT 10 | | |
| au titre de l'exercice 2010 | 113 165,77 | |
| au titre des Avoirs sur exercices < 2010 | -124,95 | |
| au titre des Non Valeurs | -319,43 | |
| Sous Total | | 112 721,39 € |
| Total Reversements de l'année | | 184 167,46 € |

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) | Capacité de stockage (m3) | Qualification |
|----------------------------|-------------------------------|---------------------------|----------------|
| ST 01 - BOUZET | 1 581 | 60 | Bien de retour |
| ST 02 - REJOUIT MOUTINE | 1 564 | 1 000 | Bien de retour |
| ST 03 - MAGUICHE | H. S. | 1 000 | Bien de retour |
| ST 04 - BOIS DU MOULIN | 2 919 | 150 | Bien de retour |
| ST 07 - JARRY | 3 875 | 500 | Bien de retour |
| Capacité totale | 9 939 | 2 710 | |

| Autres installations eau | Débit des pompes (m3/h) | Capacité de stockage (m3) | Qualification |
|--------------------------|-------------------------|---------------------------|----------------|
| ST 05 - LABIRADE | Désaffecté | | Bien de retour |

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

| Canalisations | Quantité | Qualification |
|--|----------|----------------|
| Longueur d'adduction (ml) | 0 | Bien de retour |
| Longueur de canalisations de distribution (ml) | 188 659 | Bien de retour |

| Branchements | Quantité | Qualification |
|-------------------------------|----------|----------------|
| Nombre de branchements | 7 189 | Bien de retour |
| Longueur de branchements (ml) | 51 610 | Bien de retour |

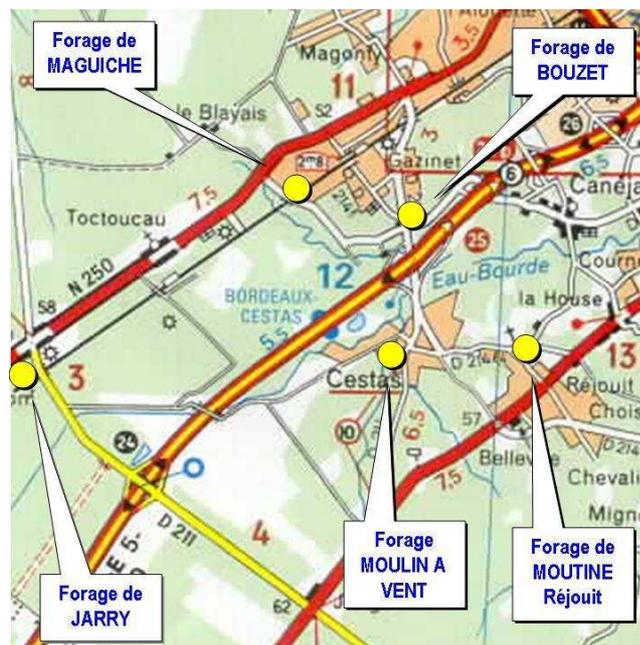
| Compteurs (*) | Nombre | Qualification |
|---|--------|-----------------|
| Nombre de compteurs propriété de la société | 7 311 | Bien de reprise |

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

IV.2.3. Inventaire des biens (détaillé)

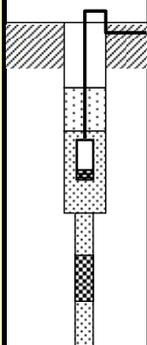
Les ressources

| 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 | MOULIN A VENT | OLIGOCENE | |



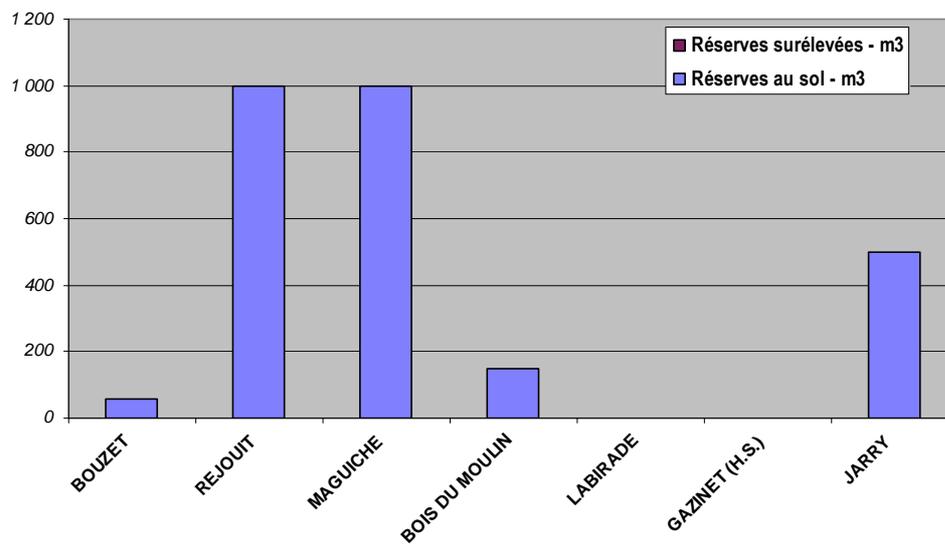
Les forages profonds

| NOM | JARRY | BOUZET | MOUTINE | MAGUICHE | MOULIN A VENT |
|--|------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------|
| SITUATION COMMUNE ADRESSE | CESTAS JAUGE | CESTAS DEP N°109 | CESTAS REJOUIT | CESTAS GAZINET | CESTAS GAILLARDEAU |
| N° INTERNE | 551.0-F01 | 551.0-F02 | 551.0-F03 | 551.0-F04 | 551.0-F05 |
| COORDONNEES CADASTRE SECT / PARC | D9 | AO | CI | AA | BL |
| LAMBERT X | 356 310 | 360 650 | 362 720 | 358 800 | 360 450 |
| Y | 273 150 | 277 710 | 275 550 | 278 480 | 275 823 |
| Z | 62,00 | 46,20 | 60,50 | 51,00 | 41,00 |
| B.R.G.M. INDICE | 826.8.81 | 827.1.113 | 827.1.170 | 827.1.243 | 827.1.256 |
| DATES CONSTRUCTION | 1999 | 1966 | 1971 | 1975 | 1986 |
| MISE EN SERVICE | 2002 | 1967 | 1972 | 1976 | 1987 |
| REFECTION | | 2000 | | 1989 | |
| DEBIT THEORIQUE | 200,00 | 90,00 | 80,00 | 100,00 | 150,00 |
| observé | 174,34 | 64,41 | 68,12 | 76,87 | 126,19 |
| PROFONDEURS (du sol) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| niveau statique | 19,40 | 22,37 | 39,47 | 19,60 | 20,36 |
| niveau dynamique | 27,99 | 51,88 | 48,00 | 28,20 | 28,48 |
| aspiration pompe | 37,00 | 58,00 | 61,00 | 45,50 | 47,50 |
| crepine | 110,00 | 70,00 | 62,40 | 70,00 | 60,00 |
| captage H | 130,00 | 75,00 | 81,70 | 85,00 | 80,00 |
| captage B | 216,00 | 100,00 | 127,70 | 152,00 | 160,00 |
| fond | 220,00 | 104,00 | 132,00 | 160,00 | 170,00 |
| AQUIFERE | OLIGOCENE | OLIGOCENE | OLIGOCENE | OLIGOCENE | OLIGOCENE |
| OBSERVATIONS | | | | | |

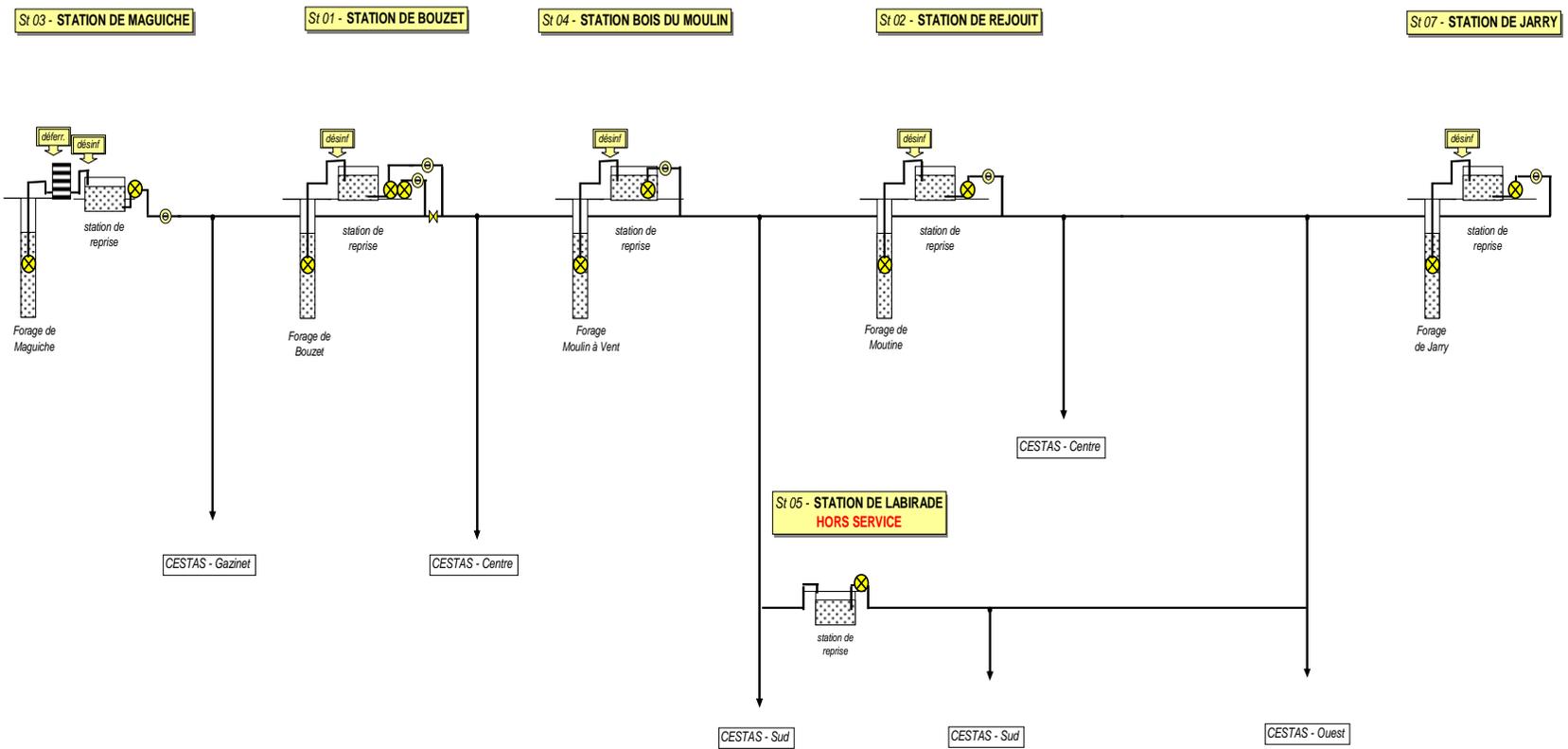


Les réserves

| 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



RESSOURCE

Forage de BOUZET (F 02)
80 m³/h

DESINFECTION

Chlore gazeux

STOCKAGE

Bâche de stockage (Rs 01)
Capacité : 60

Aération dans la bâche

POMPAGE

2 pompes de 85 m³/h

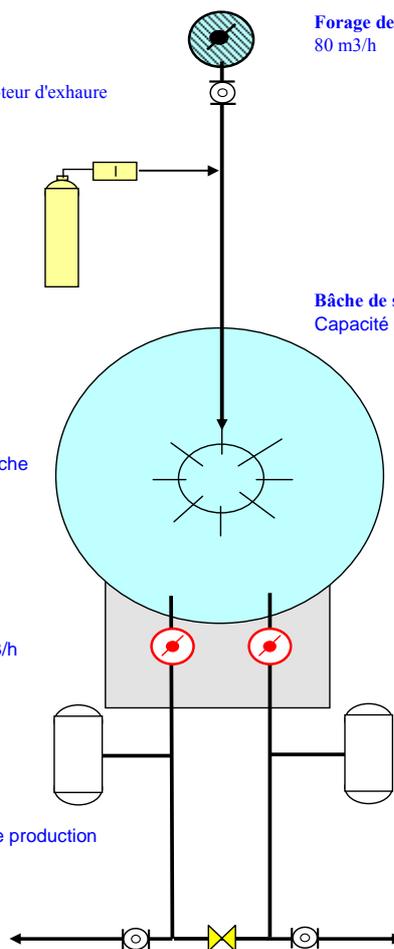
2 ballons de 300 l

Pas de compteur de production

DISTRIBUTION

Réseau Gagnet

Réseau Cestas Bourg



Voir fiche descriptive ci-après.

St 01 **BOUZET**

- I - IDENTIFICATION

| | | | | | |
|------------------------|------------------------------|------------------------|--------------------------------|---|-------------|
| Type | STATION DE PRODUCTION | N°interne | I 551.0- st 01 | Dernière mise à jour | 2010 |
| Dates | | Situation | | | |
| Construction : | 1966 | Département : | 33 - GIRONDE | | |
| Mise en service : | 1967 | Collectivité : | COMMUNE DE CESTAS - AEP | | |
| Prise en charge : | 1973 | Commune : | CESTAS | | |
| Dernier renforcement : | | Situation : | Bouzet | | |
| Abandon : | | Adresse : | DEP n°109 | | |
| Cadastre | | Coordonnées GPS | | Installations en jouissance temporaire | |
| Section : | AO | X : (N) | 44,76114000 | Code traité : | 5510 |
| Parcelle : | n° 10 | Y : (W) | 0,68789000 | Ensemble technique : | 02 |

- II - EXHAURES

| | | | |
|--------------------|--------------------------------------|--|--|
| Point d'eau | E1 | | |
| ouvrage : | FORAGE F02 | | |
| nom : | BOUZET | | |
| traitement : | T1 | | |
| observations : | voir dossier de suivi du point d'eau | | |

- III - EQUIPEMENTS

| TRAITEMENTS | | | | TELESURVEILLANCE | |
|--|----------------------|-----------|-----------------|---------------------------|-----------|
| T1 | | T2 | | | |
| Type | Produit utilisé | Type | Produit utilisé | | |
| Aération dans la bache de reprise | | | | Télégestion : | 1 |
| Désinfection | Chlore gazeux | | | Alarmes : | 15 |
| | | | | Anti-intrusion : | |
| | | | | AUTRES EQUIPEMENTS | |
| | | | | | |

- IV - STOCKAGE

| | | | |
|-------------------------|-----------------------------|--|--|
| bache de reprise | S1 | | |
| remplissage : | E1 - T1 | | |
| ouvrage : | Bache au sol (Rs 01) | | |
| capacité en m3 : | 60 | | |
| cote NGF T.P. en m : | 49,00 | | |
| cote NGF radier en m : | 46,20 | | |
| cote NGF T.N. en m : | 46,20 | | |
| Pompage : | P1 - P2 | | |
| observations : | voir la fiche réservoir | | |

- V - POMPAGE

| Pompes | P1 | P2 | | | | | | |
|--------------------|---------------------|---------------------|--|--|--|--|--|--|
| Aspiration | S1 | S1 | | | | | | |
| Marque : | Gourdin | Gourdin | | | | | | |
| Type : | LNE 65-250 | LNE 65-250 | | | | | | |
| Débit m3/h: | 85,00 | 85,00 | | | | | | |
| H.M.T. m : | 65,00 | 65,00 | | | | | | |
| Puissance Kw : | 10,00 | 10,00 | | | | | | |
| Situation : | <i>pompe au sol</i> | <i>pompe au sol</i> | | | | | | |
| Refoulement : | <i>sce Cestas</i> | <i>sce Gazinet</i> | | | | | | |
| Ouvrage pression : | ballon 300 l | ballon 300 l | | | | | | |
| observations : | | | | | | | | |

- VI - RESERVE SURELEVEE

| | | | |
|------------------------|--------------|--|--|
| réservoir | R1 | | |
| remplissage : | | | |
| ouvrage : | néant | | |
| capacité en m3 : | | | |
| cote NGF T.P. en m : | | | |
| cote NGF radier en m : | | | |
| cote NGF T.N. en m : | | | |
| observations : | | | |

- VII - ALIMENTATION ELECTRIQUE

| Branchement | | | | Contrat : | | | |
|--------------------|---------------|----------------|------------|------------------|-----------|-------------|-------------|
| Provenance : | réseau | Distributeur : | EDF | Tension : | MT | Tarif : | VERT |
| | | | | | | Puissance : | 80 |

St 02 – Réjout / Moutine



RESSOURCE

Forage de MOUTINE (F 03)
80 m³/h

Compteur d'exhaure

DESINFECTION

Chlore gazeux

STOCKAGE

Bâche de stockage (Rs 02)
Capacité : 1 000 m³

POMPAGE

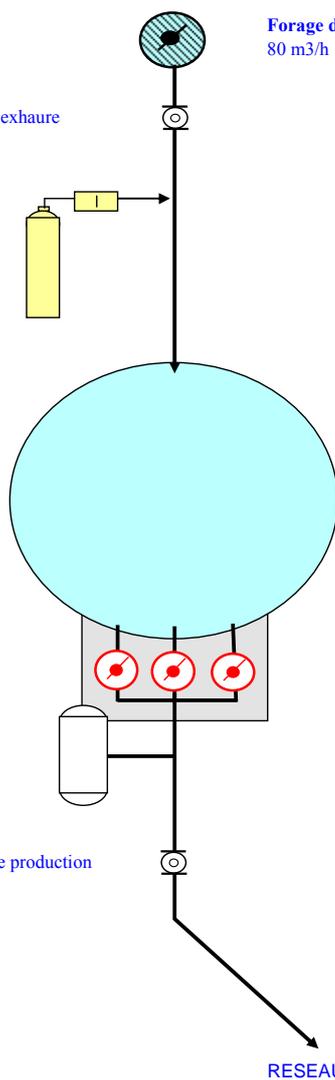
3 pompes de 180 m³/h

1 ballon de 2.000 l

Compteur de production

DISTRIBUTION

RESEAU



Voir fiche descriptive ci-après.

St 02 REJOUIT

- I - IDENTIFICATION

| | | | | | |
|------------------------|-----------------------|------------------------|-------------------------|---|------|
| Type | STATION DE PRODUCTION | N°interne | I 551.0- st 02 | Dernière mise à jour | 2010 |
| Dates | | Situation | | | |
| Construction : | 1971 | Département : | 33 - GIRONDE | | |
| Mise en service : | 1972 | Collectivité : | COMMUNE DE CESTAS - AEP | | |
| Prise en charge : | 1973 | Commune : | CESTAS | | |
| Dernier renforcement : | | Situation : | Réjouis | | |
| Abandon : | | Adresse : | Moutine | | |
| Cadastre | | Coordonnées GPS | | Installations en jouissance temporaire | |
| Section : | CI | X : (N) | 44,74106149 | Code traité : | 5510 |
| Parcelle : | n° 62 & 63 | Y : (W) | 0,66017754 | Ensemble technique : | 03 |

- II - EXHAURES

| | | | |
|--------------------|--------------------------------------|---|---|
| Point d'eau | E1 | . | . |
| ouvrage : | FORAGE F03 | . | . |
| nom : | MOUTINE | . | . |
| traitement : | T1 | . | . |
| observations : | voir dossier de suivi du point d'eau | . | . |

- III - EQUIPEMENTS

| | | | | | |
|--------------------|-----------------|-----------|-----------------|---------------------------|----|
| TRAITEMENTS | | | | TELESURVEILLANCE | |
| T1 | | T2 | | Télégestion : | 1 |
| Type | Produit utilisé | Type | Produit utilisé | Alarmes : | 19 |
| Désinfection | Chlore gazeux | . | . | Anti-intrusion : | |
| | | | | AUTRES EQUIPEMENTS | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

- IV - STOCKAGE

| | | | |
|-------------------------|-------------------------|---|---|
| bâche de reprise | S1 | . | . |
| remplissage : | E1 - T1 | . | . |
| ouvrage : | Bâche au sol (Rs 02) | . | . |
| capacité en m3 : | 1 000 | . | . |
| cote NGF T.P. en m : | 61,35 | . | . |
| cote NGF radier en m : | 59,15 | . | . |
| cote NGF T.N. en m : | 60,50 | . | . |
| Pompage : | P1-P2-P3-P4 | . | . |
| observations : | voir la fiche réservoir | . | . |

- V - POMPAGE

| | | | | | | | | |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|---|---|---|---|---|
| Pompes | P1 | P2 | P3 | . | . | . | . | . |
| Aspiration | S1 | S1 | S1 | . | . | . | . | . |
| Marque : | Jeumont | Jeumont | Jeumont | . | . | . | . | . |
| Type : | MEN 125/100 | MEN 125/100 | MEN 125/100 | . | . | . | . | . |
| Débit m3/h : | 180,00 | 180,00 | 180,00 | . | . | . | . | . |
| H.M.T. m : | 54,00 | 54,00 | 54,00 | . | . | . | . | . |
| Puissance Kw : | 45,00 | 45,00 | 45,00 | . | . | . | . | . |
| Situation : | pompe au sol | pompe au sol | pompe au sol | . | . | . | . | . |
| Refoulement : | | sce Cestas | | . | . | . | . | . |
| Ouvrage pression : | | ballon 2000L | | . | . | . | . | . |
| observations : | | | | . | . | . | . | . |

- VI - RESERVE SURELEVEE

| | | | |
|------------------------|---------------|-----------|-----------|
| réservoir | R1 | R2 | R3 |
| remplissage : | néant | . | . |
| ouvrage : | Château d'eau | . | . |
| capacité en m3 : | 150 | . | . |
| cote NGF T.P. en m : | 90,00 | . | . |
| cote NGF radier en m : | 85,00 | . | . |
| cote NGF T.N. en m : | 60,63 | . | . |
| observations : | HS | . | . |

- VII - ALIMENTATION ELECTRIQUE

| | | | | | | | | | |
|--------------------|--------|----------------|-----|------------------|----|---------|------|-------------|----|
| Branchement | | | | Contrat : | | | | | |
| Provenance : | réseau | Distributeur : | EDF | Tension : | MT | Tarif : | VERT | Puissance : | 69 |

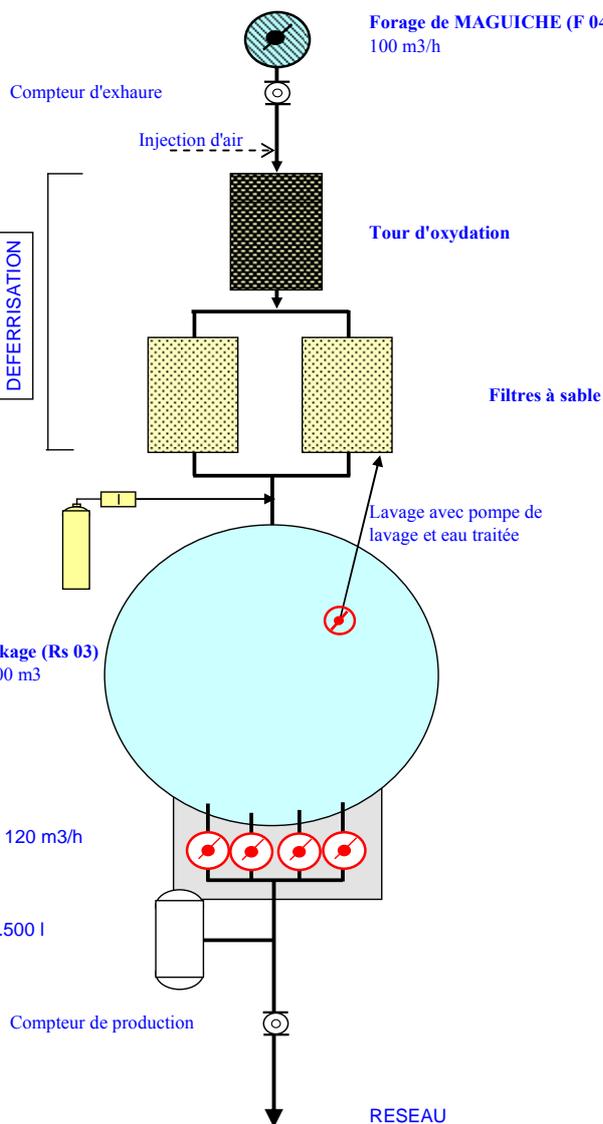
St 03 - Maguiche



RESSOURCE

Forage de MAGUICHE (F 04)
100 m³/h

TRAITEMENT



Voir fiche descriptive ci-après.

St 03 **MAGUICHE**

- I - IDENTIFICATION

| | | | | | |
|------------------------|------------------------------|------------------------|-------------------------|---|-------------|
| Type | STATION DE PRODUCTION | N°interne | I 551.0- st 03 | Dernière mise à jour | 2010 |
| Dates | | Situation | | | |
| Construction : | 1975 | Département : | 33 - GIRONDE | | |
| Mise en service : | 1976 | Collectivité : | COMMUNE DE CESTAS - AEP | | |
| Prise en charge : | 1976 | Commune : | CESTAS | | |
| Dernier renforcement : | | Situation : | Maguiche | | |
| Abandon : | | Adresse : | Gazinet | | |
| Cadastre | | Coordonnées GPS | | Installations en jouissance temporaire | |
| Section : | AA | X : (N) | 44,76595600 | Code traité : | 5510 |
| Parcelle : | n° 2 | Y : (W) | 0,71146200 | Ensemble technique : | 01 |

- II - EXHAURES

| | | | |
|--------------------|--------------------------------------|--|--|
| Point d'eau | E1 | | |
| ouvrage : | FORAGE F04 | | |
| nom : | MAGUICHE | | |
| traitement : | T1 | | |
| observations : | voir dossier de suivi du point d'eau | | |

- III - EQUIPEMENTS

| TRAITEMENTS | | | | TELESURVEILLANCE | |
|---|-----------------|------|-----------------|---------------------------|----|
| T1 | | T2 | | Télégestion : | 1 |
| Type | Produit utilisé | Type | Produit utilisé | Alarmes : | 38 |
| Déferri-sation - Tour d'oxydation - 2 filtres à sable | . | | | Anti-intrusion : | |
| Désinfection | Chlore gazeux | | | AUTRES EQUIPEMENTS | |

- IV - STOCKAGE

| | | | |
|-------------------------|-------------------------|--|--|
| bâche de reprise | S1 | | |
| remplissage : | E1 - T1 | | |
| ouvrage : | Bâche au sol (Rs 03) | | |
| capacité en m3 : | 1 000 | | |
| cote NGF T.P. en m : | 54,20 | | |
| cote NGF radier en m : | 49,50 | | |
| cote NGF T.N. en m : | 51,00 | | |
| Pompage : | P1-P2-P3-P4 | | |
| observations : | voir la fiche réservoir | | |

- V - POMPAGE

| Pompes | P1 | P2 | P3 | P4 | . | . | . | . |
|--------------------|------------------|--------------|--------------|--------------|---|---|---|---|
| Aspiration | S1 | S1 | S1 | S1 | | | | |
| Marque : | KSB | KSB | KSB | KSB | | | | |
| Type : | NIR 10/35 | NIR 10/35 | NIR 10/35 | NIR 10/35 | | | | |
| Débit m3/h: | 120,00 | 120,00 | 120,00 | 120,00 | | | | |
| H.M.T. m : | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | | | | |
| Puissance Kw : | 45,00 | 45,00 | 45,00 | 45,00 | | | | |
| Situation : | pompe au sol | pompe au sol | pompe au sol | pompe au sol | | | | |
| Refoulement : | sce Gazinet | | | | | | | |
| Ouvrage pression : | ballon de 1500 l | | | | | | | |
| observations : | | | | | | | | |

- VI - RESERVE SURELEVEE

| | | | |
|------------------------|-----------|--|--|
| réservoir | R1 | | |
| remplissage : | . | | |
| ouvrage : | néant | | |
| capacité en m3 : | - | | |
| cote NGF T.P. en m : | - | | |
| cote NGF radier en m : | - | | |
| cote NGF T.N. en m : | - | | |
| observations : | . | | |

- VII - ALIMENTATION ELECTRIQUE

| Branchement | | | | Contrat : | | | | | |
|--------------|--------|----------------|-----|-----------|----|---------|-----|-------------|-----|
| Provenance : | réseau | Distributeur : | EDF | Tension : | MT | Tarif : | VMU | Puissance : | 108 |

St 04 – Le Bois du Moulin



RESSOURCE

Forage du MOULIN A VENT (F 05)
150 m³/h

DESINFECTION

Chlore gazeux

STOCKAGE

Bâche de stockage (Rs 04)
Capacité : 150 m³

Aération dans la bâche

POMPAGE

1 pompe de 200 m³/h
3 pompes de 100 m³/h

1 ballon de 2.000 l

DISTRIBUTION

RESEAU

Voir fiche descriptive ci-après.

St 04 BOIS DU MOULIN

- I - IDENTIFICATION

| | | | | | |
|------------------------|-----------------------|------------------------|-------------------------|---|------|
| Type | STATION DE PRODUCTION | N°interne | I 551.0- st 04 | Dernière mise à jour | 2010 |
| Dates | | Situation | | | |
| Construction : | 1986 | Département : | 33 - GIRONDE | | |
| Mise en service : | 1987 | Collectivité : | COMMUNE DE CESTAS - AEP | | |
| Prise en charge : | | Commune : | CESTAS | | |
| Dernier renforcement : | | Situation : | Moulin à vent | | |
| Abandon : | | Adresse : | Gaillardeau | | |
| Cadastre | | Coordonnées GPS | | Installations en jouissance temporaire | |
| Section : | BL | X : (N) | 44,74233000 | Code traité : | 5510 |
| Parcelle : | n° 79 | Y : (W) | 0,68840000 | Ensemble technique : | 07 |

- II - EXHAURES

| | | | |
|--------------------|--------------------------------------|--|--|
| Point d'eau | E1 | | |
| ouvrage : | FORAGE F05 | | |
| nom : | MOULIN A VENT | | |
| traitement : | T1 | | |
| observations : | voir dossier de suivi du point d'eau | | |

- III - EQUIPEMENTS

| TRAITEMENTS | | | | TELESURVEILLANCE | |
|-----------------------------------|-----------------|------|-----------------|--------------------|----|
| T1 | | T2 | | | |
| Type | Produit utilisé | Type | Produit utilisé | | |
| Aération dans la bache de reprise | | | | Télégestion : | 1 |
| Désinfection | Chlore gazeux | | | Alarmes : | 16 |
| | | | | Anti-intrusion : | 2 |
| | | | | AUTRES EQUIPEMENTS | |
| | | | | | |
| | | | | | |

- IV - STOCKAGE

| | | | |
|-------------------------|-------------------------|--|--|
| bache de reprise | S1 | | |
| remplissage : | E1 - T1 | | |
| ouvrage : | Bache au sol (Rs 04) | | |
| capacité en m3 : | 150 | | |
| cote NGF T.P. en m : | 44,50 | | |
| cote NGF radier en m : | 41,00 | | |
| cote NGF T.N. en m : | 41,00 | | |
| Pompage : | P1-P2-P3-P4-P5 | | |
| observations : | voir la fiche réservoir | | |

- V - POMPAGE

| Pompes | P1 | P2 | P3 | P4 | | | | |
|--------------------|------------------|-----------|-----------|-----------|--|--|--|--|
| Aspiration | S1 | S1 | S1 | S1 | | | | |
| Marque : | Guinard | Guinard | Guinard | Guinard | | | | |
| Type : | 210-190 T2 | 58-100 T3 | 58-100 T3 | 58-100 T3 | | | | |
| Débit m3/h: | 200,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | | | | |
| H.M.T. m : | 57,00 | 55,00 | 55,00 | 55,00 | | | | |
| Puissance Kw : | 45,50 | 27,00 | 27,00 | 27,00 | | | | |
| Situation : | immergée | immergée | immergée | immergée | | | | |
| Refoulement : | sce Cestas | | | | | | | |
| Ouvrage pression : | ballon de 2000 l | | | | | | | |
| observations : | | | | | | | | |

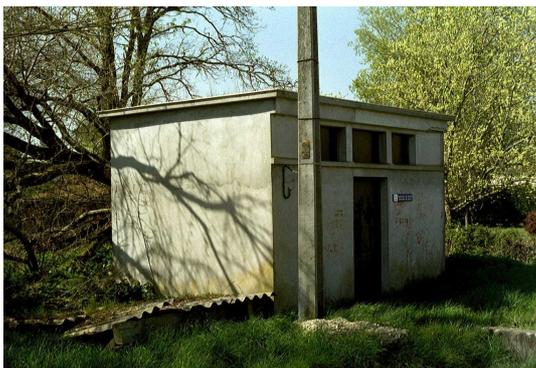
- VI - RESERVE SURELEVEE

| | | | |
|------------------------|-----------|--|--|
| réservoir | R1 | | |
| remplissage : | | | |
| ouvrage : | néant | | |
| capacité en m3 : | | | |
| cote NGF T.P. en m : | | | |
| cote NGF radier en m : | | | |
| cote NGF T.N. en m : | | | |
| observations : | | | |

- VII - ALIMENTATION ELECTRIQUE

| Branchement | | | | Contrat : | | | |
|--------------|--------|----------------|-----|-----------|----|-------------|-------|
| Provenance : | réseau | Distributeur : | EDF | Tension : | MT | Tarif : | JAUNE |
| | | | | | | Puissance : | 96 |

St 05 - Labirade



Station hors service

Voir fiche descriptive ci-après.

St 05 LABIRADE

- I - IDENTIFICATION

Station hors service

| | | | | | | |
|------------------------|---------------------------|------------------------|-------------------------|---|----------------------|------|
| Type | STATION DE POMPAGE | N°interne | I 551.0- st 05 | Dernière mise à jour | 2010 | |
| Dates | | | Situation | | | |
| Construction : | 1975 | Département : | 33 - GIRONDE | | | |
| Mise en service : | 1975 | Collectivité : | COMMUNE DE CESTAS - AEP | | | |
| Prise en charge : | | Commune : | CESTAS | | | |
| Dernier renforcement : | | Situation : | Labirade | | | |
| Abandon : | | Adresse : | . | | | |
| Cadastre | | Coordonnées GPS | | Installations en jouissance temporaire | | |
| Section : | DW | X : (N) | 44,71543000 | | Code traité : | 5510 |
| Parcelle : | n° 10 | Y : (W) | 0,69490000 | | Ensemble technique : | 04 |

- II - EXHAURES

| Point d'eau | E1 | . | . | . |
|----------------|-----------|---|---|---|
| ouvrage : | néant | . | . | . |
| nom : | . | . | . | . |
| traitement : | . | . | . | . |
| observations : | . | . | . | . |

- III - EQUIPEMENTS

| TRAITEMENTS | | | | TELESURVEILLANCE | |
|-------------|-----------------|-----------|-----------------|--------------------|---|
| T1 | | T2 | | | |
| Type | Produit utilisé | Type | Produit utilisé | Télégestion : | - |
| néant | | | | Alarmes : | - |
| | | | | Anti-intrusion : | - |
| | | | | AUTRES EQUIPEMENTS | |
| | | | | | |

- IV - STOCKAGE

| bâche de reprise | S1 | . | . | . |
|------------------------|-----------|---|---|---|
| remplissage : | . | . | . | . |
| ouvrage : | . | . | . | . |
| capacité en m3 : | néant | . | . | . |
| cote NGF T.P. en m : | . | . | . | . |
| cote NGF radier en m : | . | . | . | . |
| cote NGF T.N. en m : | . | . | . | . |
| Pompage : | . | . | . | . |
| observations : | . | . | . | . |

- V - POMPAGE

| Pompes | P1 | P2 | . | . | . | . | . | . |
|--------------------|--------------|--------------|---|---|---|---|---|---|
| Aspiration | sce Cestas | sce Cestas | | | | | | |
| Marque : | Guinard | Guinard | | | | | | |
| Type : | GMV 15-3 | GMV 15-3 | | | | | | |
| Débit m3/h : | . | . | | | | | | |
| H.M.T. m : | . | . | | | | | | |
| Puissance Kw : | 2,20 | 2,20 | | | | | | |
| Situation : | pompe au sol | pompe au sol | | | | | | |
| Refoulement : | sce Labirade | sce Labirade | | | | | | |
| Ouvrage pression : | ballon | | | | | | | |
| observations : | HS | | | | | | | |

- VI - RESERVE SURELEVEE

| réservoir | R1 | . | . | . |
|------------------------|-----------|---|---|---|
| remplissage : | . | . | . | . |
| ouvrage : | néant | . | . | . |
| capacité en m3 : | . | . | . | . |
| cote NGF T.P. en m : | . | . | . | . |
| cote NGF radier en m : | . | . | . | . |
| cote NGF T.N. en m : | . | . | . | . |
| observations : | . | . | . | . |

- VII - ALIMENTATION ELECTRIQUE

| Branchement | | | | Contrat : | | | | | |
|--------------|--------|----------------|-----|-----------|----|---------|------|-------------|----|
| Provenance : | réseau | Distributeur : | EDF | Tension : | BT | Tarif : | BLEU | Puissance : | 18 |

St 07 - Jarry

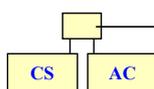


RESSOURCE

Forage de JARRY (F 01)
200 m³/h

DESINFECTION

Dioxyde de chlore



STOCKAGE

Bâche de reprise (Rs 05)
Capacité : 500 m³

AERATION

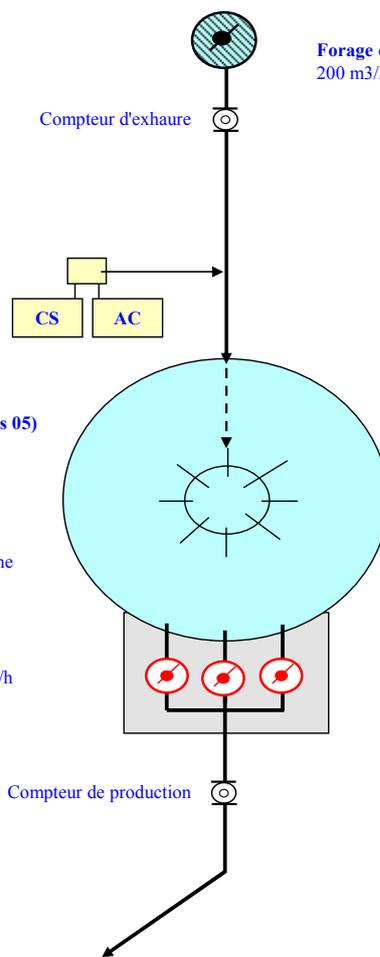
Aération dans la bâche

POMPAGE

3 pompes de 100 m³/h

DISTRIBUTION

RESEAU



Voir fiche descriptive ci-après.

St 07 JARRY

- I - IDENTIFICATION

| | | | | | |
|------------------------|------------------------------|------------------------|-------------------------|---|-------------|
| Type | STATION DE PRODUCTION | N°interne | I 551.0- st 07 | Dernière mise à jour | 2010 |
| Dates | | Situation | | | |
| Construction : | 1999à2001 | Département : | 33 - GIRONDE | | |
| Mise en service : | 2001 | Collectivité : | COMMUNE DE CESTAS - AEP | | |
| Prise en charge : | 2002 | Commune : | CESTAS | | |
| Dernier renforcement : | | Situation : | Lieu dit Jauge | | |
| Abandon : | | Adresse : | Départementale 211 | | |
| Cadastre | | Coordonnées GPS | | Installations en jouissance temporaire | |
| Section : | D9 | X : (N) | 44,71735041 | Code traité : | 5510 |
| Parcelle : | . | Y : (W) | 0,73992609 | Ensemble technique : | 05 |

- II - EXHAURES

| | | | |
|--------------------|--------------------------------------|---|---|
| Point d'eau | E1 | . | . |
| ouvrage : | FORAGE F01 | . | . |
| nom : | JARRY | . | . |
| traitement : | T1 | . | . |
| observations : | voir dossier de suivi du point d'eau | . | . |

- III - EQUIPEMENTS

| | | | | | |
|-----------------------------------|------------------------|-------------|------------------------|---------------------------|----|
| TRAITEMENTS | | | | TELESURVEILLANCE | |
| T1 | | T2 | | Télégestion : | 1 |
| Type | Produit utilisé | Type | Produit utilisé | Alarmes : | 22 |
| Désinfection | Dioxyde de chlore | | | Anti-intrusion : | |
| Aération dans la bache de reprise | | | | AUTRES EQUIPEMENTS | |
| | | | | | |

- IV - STOCKAGE

| | | | |
|-------------------------|-------------------------|---|---|
| bache de reprise | S1 | . | . |
| remplissage : | E1 | . | . |
| ouvrage : | Bache au sol (Rs 05) | . | . |
| capacité en m3 : | 500 | . | . |
| cote NGF T.P. en m : | 65,00 | . | . |
| cote NGF radier en m : | 61,00 | . | . |
| cote NGF T.N. en m : | 61,00 | . | . |
| Pompage : | P1 - P2 - PS | . | . |
| observations : | voir la fiche réservoir | . | . |

- V - POMPAGE

| | | | | | | | | |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|---|---|---|---|---|
| Pompes | P1 | P2 | P3 | . | . | . | . | . |
| Aspiration | S1 | S1 | S1 | | | | | |
| Marque : | KSB | KSB | KSB | | | | | |
| Type : | G065-200-610 | G065-200-610 | G065-200-610 | | | | | |
| Débit m3/h : | 100,00 | 100,00 | 100,00 | | | | | |
| H.M.T. m : | 50,00 | 50,00 | 50,00 | | | | | |
| Puissance Kw : | 22,00 | 22,00 | 22,00 | | | | | |
| Situation : | pompe au sol | pompe au sol | pompe au sol | | | | | |
| Refoulement : | | Sce Ouest | | | | | | |
| Ouvrage pression : | | | | | | | | |
| observations : | | | P. secours | | | | | |

- VI - RESERVE SURELEVEE

| | | | |
|------------------------|-----------|---|---|
| réservoir | R1 | . | . |
| remplissage : | . | . | . |
| ouvrage : | néant | . | . |
| capacité en m3 : | | . | . |
| cote NGF T.P. en m : | | . | . |
| cote NGF radier en m : | | . | . |
| cote NGF T.N. en m : | | . | . |
| observations : | | . | . |

- VII - ALIMENTATION ELECTRIQUE

| | | | | | | | | | |
|--------------------|--------|----------------|-----|------------------|----|---------|-------|-------------|----|
| Branchement | | | | Contrat : | | | | | |
| Provenance : | réseau | Distributeur : | EDF | Tension : | BT | Tarif : | JAUNE | Puissance : | 96 |

Récapitulatif - télésurveillance



| INSTALLATIONS AFFERMÉES | | | TELEGESTION | | | | |
|-------------------------|---------|-------------------------|------------------|-----------|------------------------|------------------------|---------------|
| | | | Stations nbre | ALARMES | | | TOTAL nbre |
| N° d'ordre | COMMUNE | NOM | | nbre | Fonctionnement nbre | Anti-intrusion nbre | |
| st 01 | CESTAS | BOUZET | 1 | 1 | 14 | 2 | 16 |
| st 02 | CESTAS | REJOUIT | 1 | 1 | 16 | 2 | 18 |
| st 03 | CESTAS | MAGUICHE | 1 | 1 | 36 | 2 | 38 |
| st 04 | CESTAS | BOIS DU MOULIN | 1 | 1 | 16 | 2 | 18 |
| st 05 | CESTAS | LABIRADE | 1 | 0 | | | - |
| st 06 | CESTAS | GAZINET (H.S.) | HS | 0 | | | - |
| st 07 | CESTAS | JARRY | 1 | 1 | 20 | 2 | 22 |
| | | | | | | | - |
| réseau | CESTAS | Compt Casayre | | 1 | 3 | | 3 |
| réseau | CESTAS | Compt Ribeyrot | | 1 | 3 | | 3 |
| réseau | CESTAS | Compt Pres Aux Clercs | | 1 | 3 | | 3 |
| réseau | CESTAS | Compt Peyre | | 1 | 3 | | 3 |
| réseau | CESTAS | Compt Choisy | | 1 | 3 | | 3 |
| réseau | CESTAS | Compt Toctoucau | | 1 | 3 | | 3 |
| réseau | CESTAS | Compt Tuillerie (Etern) | | 1 | 3 | | 3 |
| réseau | CESTAS | Compt Tuillerie (PVC) | | 1 | 3 | | 3 |
| réseau | CESTAS | Compt Jarry | | 1 | 3 | | 3 |
| TOTAL | | | 6 | 14 | 129 | 10 | 139 |

IV.2.4. Les compteurs clients

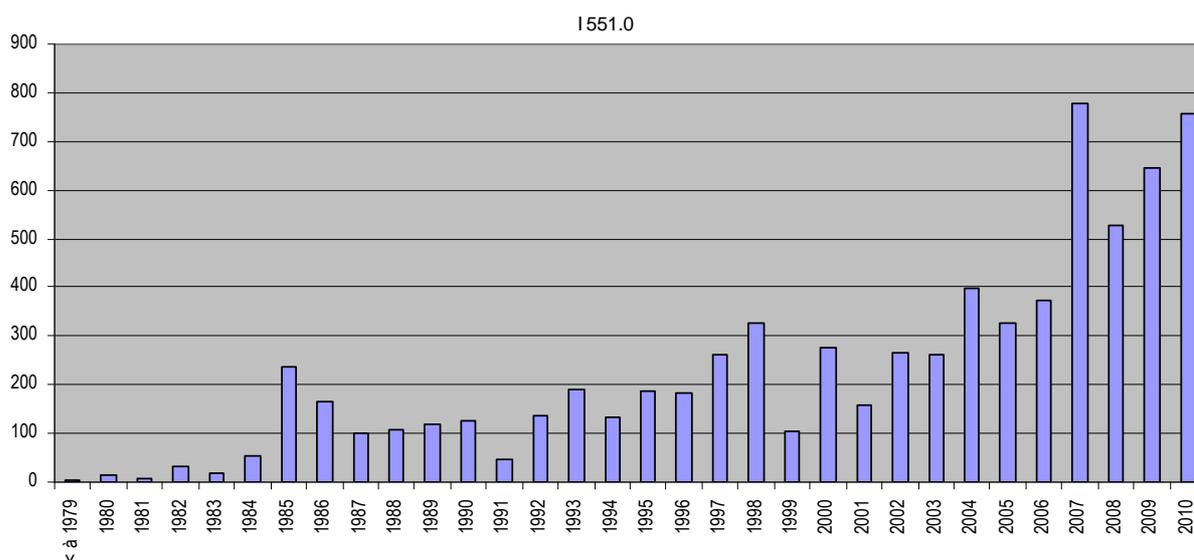
Compteurs par type

| COMPTEURS 2010 | Type compteur | Nombre | Qualification |
|------------------------------|---------------|--------|-----------------|
| Propriété de la société | Vitesse | 98 | Bien de reprise |
| Propriété de la société | Volume | 7 213 | Bien de reprise |
| Propriété de la collectivité | Vitesse | - | Bien de retour |
| Propriété de la collectivité | Volume | - | Bien de retour |
| Total | | 7 311 | |

Compteurs par diamètre

| COMPTEURS 2010 | |
|----------------|--------|
| Diamètre | Nombre |
| 15 | 7 007 |
| 20 | 184 |
| 25 ou 30 | 22 |
| 40 | 39 |
| 40/15 | - |
| 50 | - |
| 50/20 | - |
| 60 | 29 |
| 60/20 | - |
| 80 | 10 |
| 80/20 | - |
| 100 | 13 |
| 100/25 | 1 |
| 150 | 6 |
| 150/40 | - |
| cpt x | - |
| TOTAL | 7 311 |

Compteurs par année



IV.2.5. Situation des biens ◀

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

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

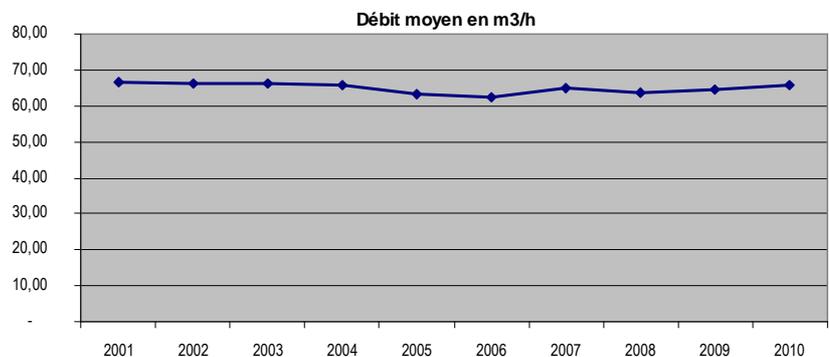
Les biens dont l'état ou le fonctionnement sont satisfaisants, ou pour lesquels VEOLIA Eau n'a pas décelé d'indice négatif, et qui à ce titre n'appellent pas ici de commentaire particulier, ne figurent pas dans ce compte rendu.

Les ressources

Le forage de Bouzet

Cet ouvrage est la plus ancienne ressource du service (1966) et comptait un débit d'origine de 80 m³/h. Une réhabilitation du puits a été faite en avril 2000 et on constate depuis une stabilisation du débit aux alentours de 65 m³/h.

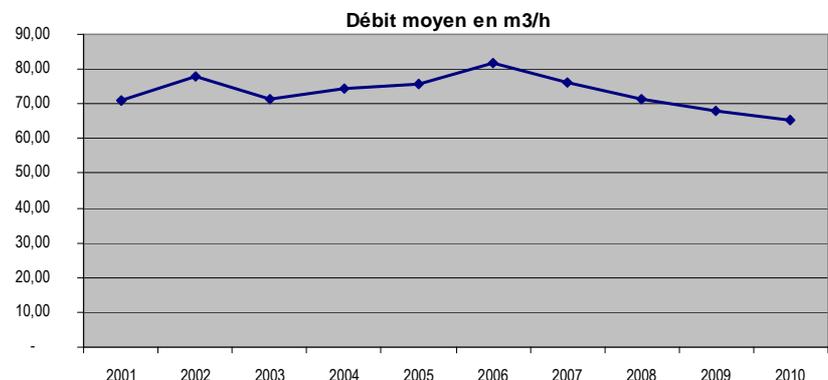
La pompe d'exhaure immergée a été remplacée courant 2009.



Le forage de Moutine

Réalisé en 1971, cet ouvrage avait un débit d'origine de 90 m³/h. Une forte chute de son débit constatée en 1996 et 1997, a amené à démonter le forage et à procéder à une réfection du puits en 1999. Cette intervention a été couronnée de succès. Cependant, une nouvelle baisse lente et régulière est constatée depuis 2007. Le débit est passé sous la barre des 70 m³/h depuis 2009.

Un passage caméra serait à envisager le plus tôt possible.



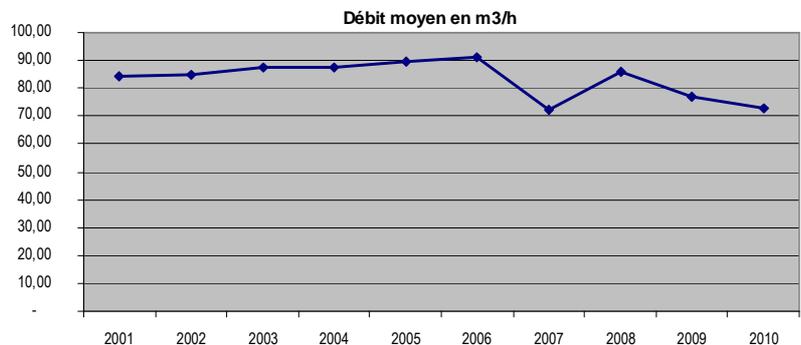
Le forage de Maguiche

Réalisé en 1977, le débit de cet ouvrage d'origine était de 100 m³/h.

En 2009, les variations de la teneur en fer ont rendu difficile le pilotage du traitement de déferrisation par voie biologique. Aussi, la production a été arrêtée pendant plusieurs semaines. Un diagnostic a été

effectué courant 2010. Il en ressort que le tubage présente un défaut d'isolement entre l'aquifère du Miocène (voir du Plio-Quaternaire) et de l'Oligocène. Des investigations complémentaires ainsi qu'une nouvelle réhabilitation ne sont pas souhaitables. Cet ouvrage n'a pas été utilisé en 2010 pour produire de l'eau potable mais il a été maintenu en état de marche, de manière à pouvoir être utilisé en secours si nécessaire.

La solution d'un nouveau puits foré sur la même parcelle a été décidée.

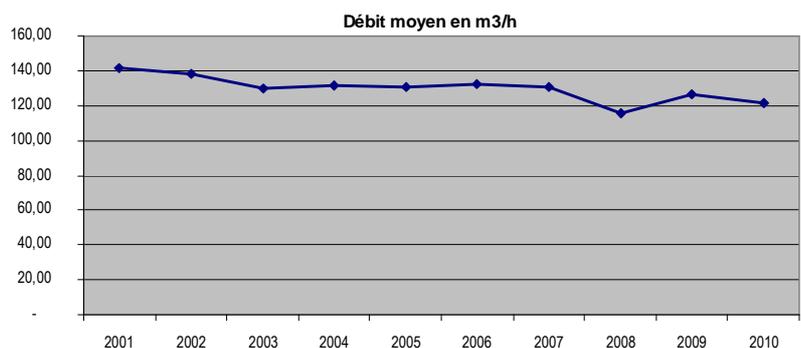


Le forage du Moulin à Vent

Réalisé en 1986, le débit d'origine de cet ouvrage était de 140 m3/h.

Il a été en moyenne de 121 m3/h en 2010.

Un diagnostic caméra a été réalisé courant 2010.

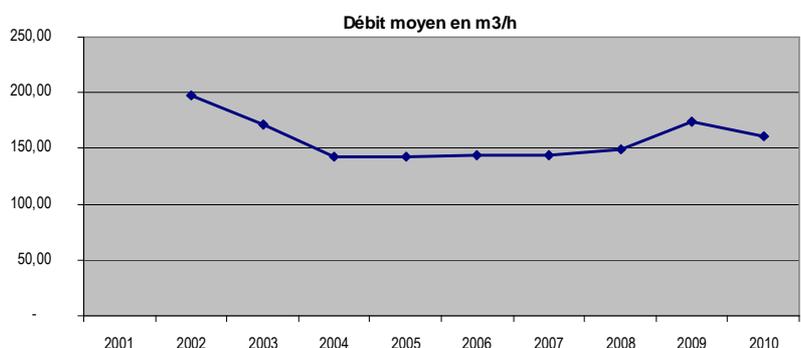


Le forage de Jarry

Ce forage est le plus récent du service. Construit en 1999, il a été mis en service en 2002. Son débit d'origine est de 200 m3/h. Son débit d'exploitation a été volontairement réduit à partir de 2003 aux environs de 150 m3/h.

La pompe d'exhaure immergée a été remplacée courant 2009.

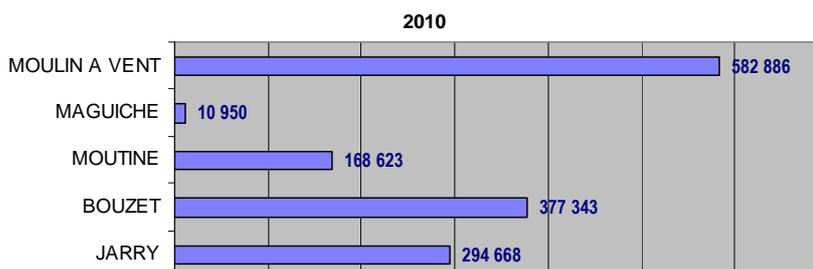
Aucun diagnostic n'a été réalisé depuis la construction du puits foré. Un passage caméra est à envisager prochainement.



Les volumes prélevés

Le tableau et le graphique ci-après montrent la répartition des volumes prélevés, par ouvrage, pendant l'année :

| NOM | VOLUMES en m3 | | | | 2010 |
|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|
| | 1° trimestre | 2° trimestre | 3° trimestre | 4° trimestre | TOTAL m3 |
| JARRY | 68 386 | 75 360 | 81 061 | 69 861 | 294 668 |
| BOUZET | 90 587 | 101 960 | 100 169 | 84 627 | 377 343 |
| MOUTINE | 36 658 | 51 890 | 45 829 | 34 246 | 168 623 |
| MAGUICHE | - | - | 7 617 | 3 333 | 10 950 |
| MOULIN A VENT | 135 266 | 159 988 | 170 607 | 117 025 | 582 886 |
| TOTAL | 330 897 | 389 198 | 405 283 | 309 092 | 1 434 470 |



Le niveau des nappes

Conformément aux souhaits de la collectivité, les mesures de niveau des forages sont réalisées deux fois par an.

Les réserves

Les réservoirs du service font l'objet annuellement, d'une vidange pour une inspection, un nettoyage complet et une désinfection.

Le tableau ci-dessous donne les dates de ces entretiens pour les deux dernières années.

| N° interne | COMMUNE | NOM | DESSCRIPTIF | Capacité m3 | DATE Nettoyage année n-1 | DATE Nettoyage année n |
|-----------------------------------|---------|----------------|------------------|-------------|--------------------------|------------------------|
| Rs 01 | CESTAS | BOUZET | BACHE DE REPRISE | 60 | 29/09/2009 | 06/04/2010 |
| Rs 02 | CESTAS | REJOUIT | BACHE DE REPRISE | 1 000 | 14/10/2009 | 23/09/2010 |
| Rs 03 | CESTAS | MAGUICHE | BACHE DE REPRISE | 1 000 | 28/09/2009 | 20/07/2010 |
| Rs 04 | CESTAS | BOIS DU MOULIN | BACHE DE REPRISE | 150 | 30/09/2009 | 22/09/2010 |
| Rs 05 | CESTAS | JARRY | BACHE DE REPRISE | 500 | 15/10/2009 | 21/09/2010 |
| TOTAL des interventions (année n) | | | | 2 710 | 5 | 5 |

Les stations de production et de distribution



La station de Bouzet

Cette station est composée du **forage de Bouzet** (voir plus haut), d'une bache d'accumulation d'une capacité de 60 m3, et d'un pompage de reprise.

La pompe d'exhaure immergée a été remplacée courant 2009.

Le renouvellement de l'armoire électrique est programmé pour 2011.

Station de Réjout

Cette station est composée du **forage de Moutine** (voir plus haut), d'une bache d'accumulation d'une capacité de 1000 m³, et d'un pompage de reprise.

Les équipements de désinfection au chlore gazeux ont été remplacés en 2010.



Station de Maguiche



Cette station est composée du **forage de Maguiche** (voir plus haut), d'un traitement (deferrisation), d'une bache d'accumulation d'une capacité de 1000 m³, et d'un pompage de reprise.

Les problèmes rencontrés sur le forage (voir plus haut), ont nécessité l'arrêt du forage après la réalisation d'un diagnostic télévisé sur le tubage. La solution d'un nouveau puits foré sur la même parcelle a été décidée.

Station du Bois du Moulin

Cette station est composée du **forage du Moulin à Vent** (voir plus haut), d'une bache d'accumulation d'une capacité de 150 m³, et d'un pompage de reprise.

La station n'a pas connu de problèmes notables dans le courant de l'année.



Station de Jarry



Cette station est composée du **forage de Jarry** (voir plus haut), d'une bache d'accumulation d'une capacité de 500 m³, et d'un pompage de reprise.

La pompe d'exhaure immergée a été remplacée courant 2009.

La pompe n°1 de la station de reprise a été renouvelée début 2010.

Un incident survenu en 2010 sur les équipements de désinfection au dioxyde de chlore a nécessité le remplacement des 2 pompes doseuses.

Station de Labirade

Hors service.

Le réseau



Le délégataire poursuit sa campagne de renouvellement du parc à compteurs. 1688 compteurs clients ont ainsi été remplacés de 2008 à 2010, soit environ 23% de l'ensemble du parc en 3 ans.

Le renouvellement de la canalisation de l'avenue de la gare a été effectué sur 182 ml courant 2010.

Une grosse fuite intervenue sur l'avenue Jean Moulin a nécessité le remplacement de 15 ml de canalisation Eternit par du PVC 160.

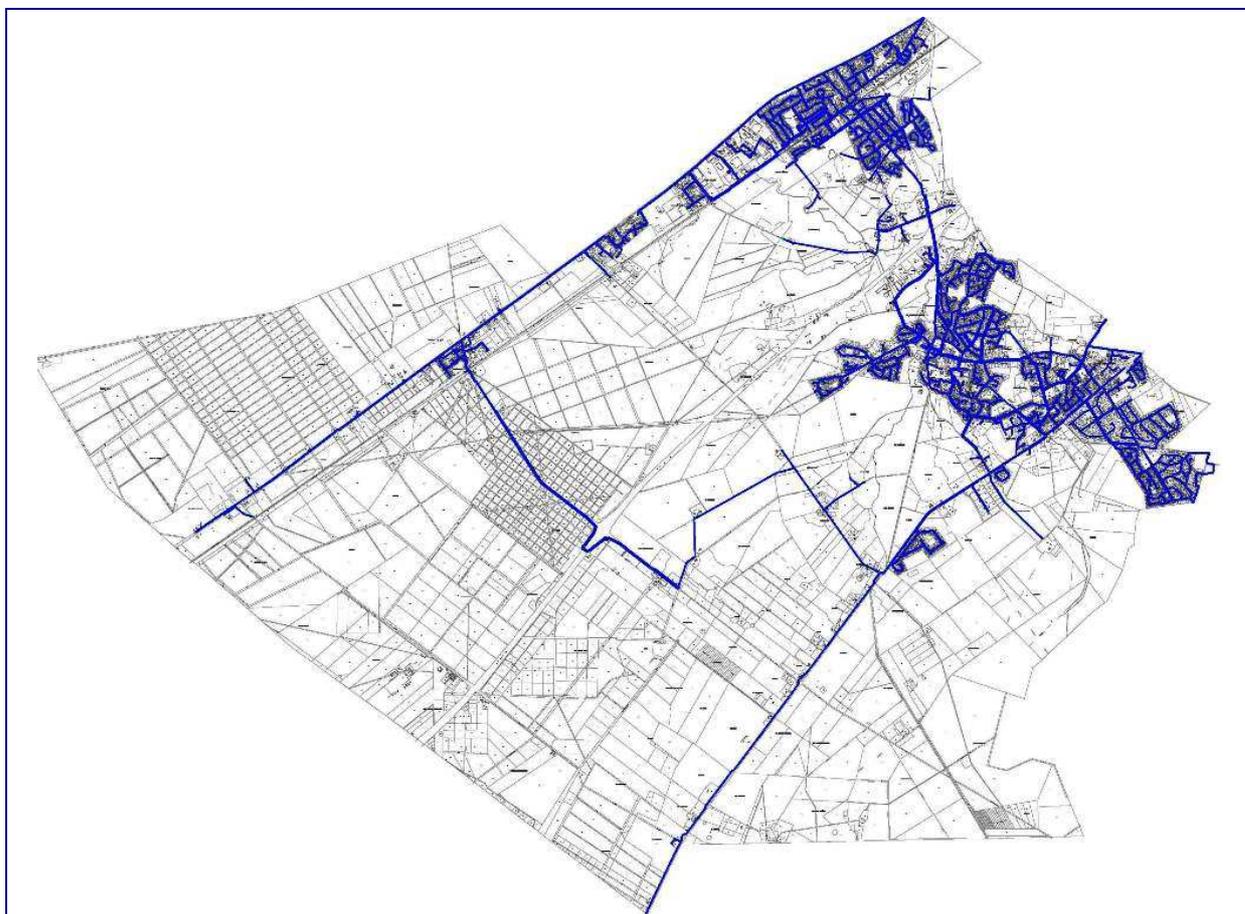
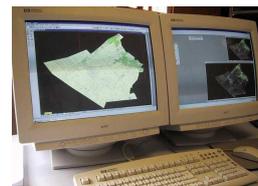
Le rendement du réseau était satisfaisant pendant plusieurs années. Le pourcentage de pertes est en légère baisse depuis 3 années consécutives. Il se situe en général aux alentours de 20% (23 % en 2010). Une attention particulière sera portée sur ce point pour l'année 2011.

Globalement, dans l'année, 60 fuites ont été découvertes sur l'ensemble du réseau et réparées aussitôt, dont 30 sur canalisation, 17 sur des branchements particuliers, et 13 sur compteurs clients.

La cartographie

La commune a fait digitaliser son cadastre et a cédé une copie de la base au délégataire. Ceci a permis la mise en place sur le centre Gironde-Landes d'une cartographie informatique, avec la saisie des réseaux d'eau potable, d'assainissement et d'eaux pluviales.

La base de données ainsi constituée peut être transmise à la commune dans une version adaptée aux moyens informatiques des services municipaux.



Télesurveillance

La télégestion

Les installations de la collectivité possèdent chacune un système de télégestion. Ces équipements permettent un meilleur suivi du fonctionnement de la production et de la distribution, et une amélioration des délais d'intervention. Le système est raccordé au PC du centre Gironde-Landes.

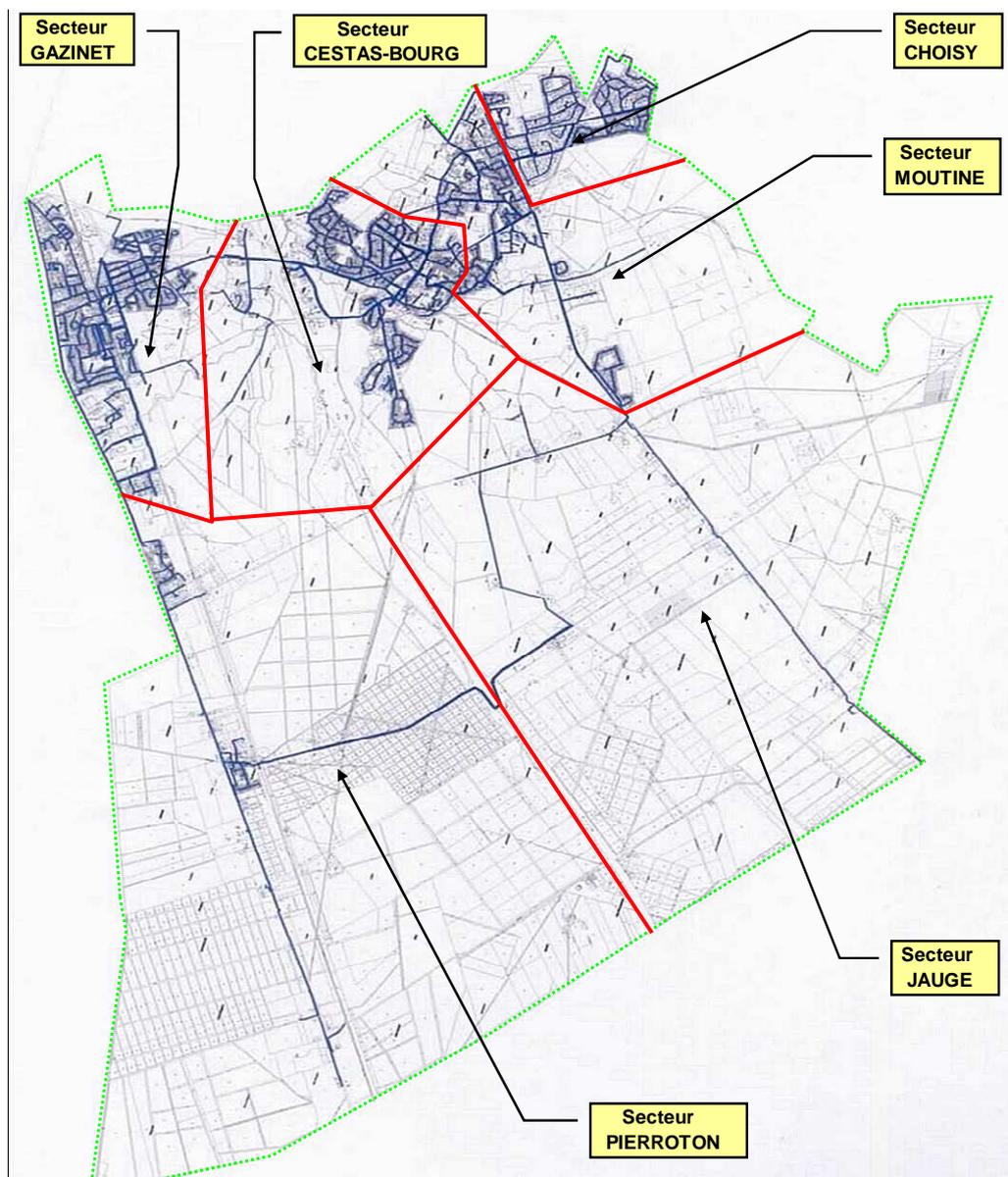


La mise en sécurité des ouvrages

Toutes les installations de la collectivité possèdent un dispositif anti-intrusion, conformément aux directives liées au plan Vigipirate.

La sectorisation :

Les aménagements de sectorisation du réseau ont été créés à l'aide des équipements de télégestion, dans le but de réaliser aisément des bilans de la distribution avec suivi en temps réel par secteur. Ces équipements facilitent la réactivité pour détecter les fuites, la recherche de pertes par une pré-localisation et la prévention d'éventuelles dégradations du rendement du réseau.



Situation administrative des ouvrages

Un contrôle des périmètres de protection a été fait en 2008 par la DDASS sur les stations de Bouzet et Bois du Moulin. Un rapport a été rédigé et communiqué à la mairie et au délégataire, avec une liste des travaux à entreprendre.

| POINTS D'EAU | | | | | | ARRETES PREFECTORAUX | | | | | | |
|--------------|---------------|---------|----------|-----------|-----------|--------------------------|--------------------|------------------------------|--------------------|------|---------|---------|
| | | | | | | PERIMETRES DE PROTECTION | | AUTORISATIONS DE PRELEVEMENT | | | | |
| N° interne | NOM | COMMUNE | Profond. | Ind. BRGM | observat. | date | (1) copie reçue | date | (1) copie reçue | m3/h | m3/jour | m3/an |
| 551.0-F01 | JARRY | CESTAS | 220,00 | 826.8.81 | | 07/06/2002 | | | | 200 | 2 000 | 130 000 |
| 551.0-F02 | BOUZET | CESTAS | 104,00 | 827.1.113 | | 29/07/1993 | | | | 50 | 1 000 | 310 000 |
| 551.0-F03 | MOUTINE | CESTAS | 132,00 | 827.1.170 | | 29/07/1993 | | 18/12/2009 | | 75 | 1 500 | 110 000 |
| 551.0-F04 | MAGUICHE | CESTAS | 160,00 | 827.1.243 | | 10/01/1995 | | | | 100 | 2 400 | 450 000 |
| 551.0-F05 | MOULIN A VENT | CESTAS | 170,00 | 827.1.256 | | 29/07/1993 | | | | 150 | 3 000 | 600 000 |

Légende (1) Document reçu

Document pas reçu

Propositions d'amélioration du service

La station de Maguiche

Il a été décidé la réalisation d'un nouveau forage.

La station de Bouzet

Elle est actuellement la seule à ne pas être équipée de pompes à vitesse variable. Cet équipement fiabiliserait la distribution.

La station de Rejouit-Moutine

Rien à signaler.

La station Bois du Moulin

L'accès à la station de Moulin à vent se fait par un chemin carrossable, peu pratique pour les camions. Il faudrait prévoir un aménagement.

Insuffisance de capacité

Sans objet

Santé et sécurité au travail

Conformément au décret n°2001-1016 portant création d'un document relatif à l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, prévue par l'article L. 230-2 du code du travail, le document unique qui regroupe les évaluations des risques Santé et Sécurité au travail pour l'ensemble des sites de la collectivité a été mis à jour. Ce document met en évidence les risques significatifs et critiques afin de définir et de mettre en œuvre les mesures de prévention. Les aménagements à prévoir sur les installations afin de sécuriser le personnel intervenant sur les différents sites sont les suivants :

- ◆ L'échelle pour descendre dans la bache de la station de Réjouit est sans crinoline et les chevilles sont corrodées
- ◆ Sur la station de Réjouit, le déchargement des bouteilles de chlore gazeux est délicat : il faudrait couler une dalle en béton.

Conformité de l'eau

L'eau distribuée présente les caractéristiques suivantes :

- aucune trace de pesticides,
- taux de nitrates très faible (inférieur à 0,25 mg/L, la limite étant fixée à 50 mg/L),
- eau peu calcaire,
- un taux d'aluminium très faible inférieur à 2 µg/L, la référence de qualité étant fixée à 200 µg/L.
- Un taux de fluor suffisamment faible pour conseiller un apport complémentaire en fluor pour la prévention de la carie dentaire.

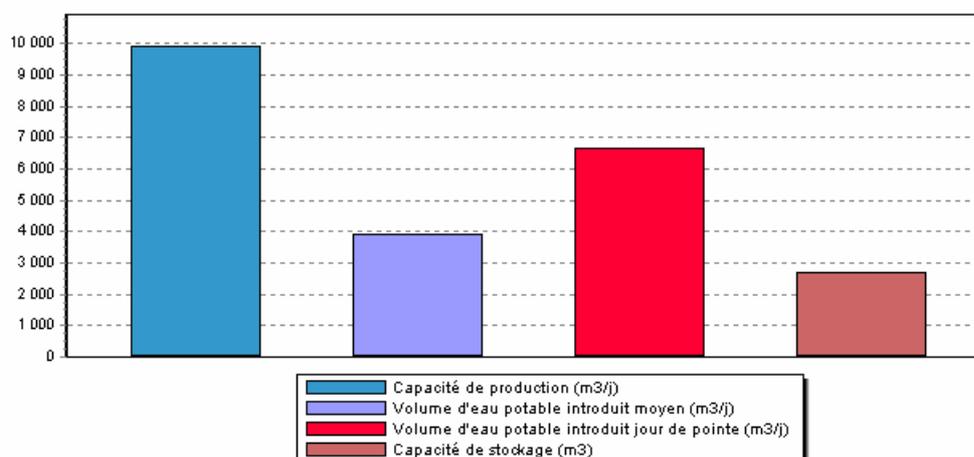
Le bilan du contrôle sanitaire et de l'autosurveillance du délégataire permet de conclure que l'eau distribuée est conforme à 100 % aux limites de qualité bactériologique fixées par la réglementation en vigueur pour les prélèvements effectués sur les stations de traitement et le réseau de distribution. Un prélèvement physico-chimique est jugé non conforme aux limites de qualité : le paramètre hors norme est le nitrite, enregistré sur l'eau traitée en sortie de la station de Rejouit. Ce paramètre n'avait jamais fait l'objet d'un dépassement de limite auparavant et n'est pas présent habituellement dans les eaux de ce forage. Le prélèvement de confirmation s'est révélé conforme aux limites de qualité physicochimiques.

Adéquation des capacités aux besoins

Une bonne connaissance de la pression de la demande et de son évolution est un axe essentiel de la politique de gestion durable de la ressource en eau.

| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | N/N-1 |
|--|--------|--------|--------|--------|-------|--------|
| Capacité de production (m3/j) | 12 206 | 11 658 | 11 568 | 12 162 | 9 939 | -18,3% |
| Volume d'eau potable introduit moyen (m3/j) | 3 861 | 3 680 | 3 700 | 3 815 | 3 881 | 1,7% |
| Volume d'eau potable introduit jour de pointe (m3/j) | 6 602 | 4 821 | 6 363 | 5 493 | 6 656 | 21,2% |
| Capacité de stockage (m3) | 2 710 | 2 710 | 2 710 | 2 710 | 2 710 | 0,0% |

Comparaison de la capacité de production et stockage pour 2010 avec les besoins en eau



La capacité de stockage représente **10** heures de consommation de pointe.

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 :

| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|------|------|------|------|------|
| Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable | 40 | 40 | 40 | 40 | 60 |

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 2ème ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau :

| Canalisations | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|
| Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml) | 188 048 | 188 048 | 188 048 | 188 048 | 188 659 |
| Longueur renouvelée par le délégataire (ml) | 6 | 6 | 300 | 467 | 232 |

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. Programme contractuel d'investissements ◀

| Investissements | Date de fin de réalisation |
|-------------------------------|----------------------------|
| Traitement de Maguiche | 2007 |
| Sectorisation | 2004 |
| Mise en sécurité des ouvrages | 2004 |

IV.3.2. Programme contractuel de renouvellement

Néant

IV.3.3. Les autres dépenses de renouvellement

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

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

Dépenses relevant d'une garantie pour continuité du service :

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

| Nature des biens | 2010 |
|----------------------------------|-----------|
| Canalisations et accessoires (€) | 53 906,23 |
| Branchements (€) | 6 517,43 |
| Equipements (€) | 19 673,22 |

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

Néant

IV.4. Les engagements à incidences financières

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

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

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

IV.4.1. Flux financiers de fin de contrat

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

Régularisations de TVA

Si Veolia Eau a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition², deux cas se présentent :

- Le nouvel exploitant est redevable de la TVA³ : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux services de l'Etat.
- Le nouvel exploitant n'est pas redevable de la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia Eau la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia Eau du montant dû à l'administration fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

Biens de retour

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

Biens de reprise

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

Autres biens ou prestations

Hormis les biens de retour et des biens de reprise prévus au contrat, Veolia Eau 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

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

² art. 216^{bis} et suivants du Code Général des Impôts

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

IV.4.2. Dispositions applicables au personnel

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

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

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

Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de Veolia Eau

Les salariés de Veolia Eau bénéficient :

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

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

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

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

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

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

Lorsque l'entité sortante ne constitue pas une entité économique autonome mais que le nouvel exploitant entre dans le champ d'application de la Convention collective Nationale des entreprises d'eau et d'assainissement d'avril 2000, l'application des articles 2.5.2 ou 2.5.4 de cette Convention s'impose tant au précédent délégataire qu'au nouvel exploitant.

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

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

La liste nominative des agents⁴ affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

Comptes entre employeurs successifs

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

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

⁴ Certaines informations utiles ont un caractère confidentiel et n'ont pas à figurer dans le rapport annuel qui est un document public. Elles pourront être fournies, dans le respect des droits des personnes intéressées, séparément à l'autorité délégante, sur sa demande justifiée par la préparation de la fin de contrat.

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

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

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

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

Certification ISO 9 001 : 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 avril 2008). Pour VEOLIA Eau, un client correspond à un abonnement : le nombre de clients est égal au nombre d'abonnements.

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

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

Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai [D 151.0] : Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf (hors délai de réalisation des travaux) ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté. (arrêté du 2 mai 2007)

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

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

Habitants desservis [D 101.0] : population INSEE des communes desservies après correction en cas de couverture partielle d'une commune. La population INSEE est consultable sur le site internet de l'INSEE à compter de 2009 (décret n°2008-1477 du 30/12/2008).

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

Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau [P108.3] : la valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 %, avec le barème suivant :

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

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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable [P103.2] : la valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100, avec le barème suivant :

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

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

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

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

Indice linéaire de pertes en réseau [P106.3] : l'indice linéaire de pertes en réseau est égal au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Cette perte est calculée par différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé. Il est exprimé en m³/km/jour. (arrêté du 2 mai 2007)

Indice linéaire des volumes non comptés [P105.3] : l'indice linéaire des volumes non comptés est égal au volume journalier non compté par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Le volume non compté est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé. L'indice est exprimé en m³/km/jour. (arrêté du 2 mai 2007)

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

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] : le rendement du réseau est obtenu en faisant le rapport entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté du volume vendu à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part le volume produit augmenté des volumes achetés à d'autres services publics d'eau potable. Le volume consommateurs sans comptage et le volume de service du réseau sont ajoutés au volume comptabilisé pour calculer le volume consommé autorisé. Le rendement est exprimé en pourcentage. (arrêté du 2 mai 2007)

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

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

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

Taux d'impayés [P154.0] : il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1.

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

Taux d'occurrence des interruptions du service non programmées [P151.1] : nombre de coupures d'eau, par millier d'abonnés, survenues au cours de l'année pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été informés à l'avance. Les interruptions programmées sont celles qui sont annoncées au moins 24h à l'avance.

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

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

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

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

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

- ◆ Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/j : pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :
 - ceux réalisés par 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
 - et le cas échéant ceux réalisés par le délégataire dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au Contrôle Sanitaire dans le cadre de l'arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique
- ◆ Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m³/j : nombre de prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes

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

- ◆ Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/j : pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses physico-chimiques jugés conformes

selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

- ceux réalisés par 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
 - et le cas échéant ceux réalisés par l'opérateur dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au Contrôle Sanitaire dans le cadre de l'arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique
- ◆ Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m³/j : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes

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

Taux de réclamations [P155.1] : ces réclamations peuvent être reçues par l'opérateur ou directement par la collectivité. Un dispositif de mémorisation et de suivi des réclamations écrites est à mettre en œuvre. Le taux de réclamations est le nombre de réclamations écrites rapporté au nombre d'abonnés divisé par 1 000. Sont prises en compte les réclamations relatives à des écarts ou des non-conformités vis-à-vis d'engagements contractuels, d'engagements de service, notamment au regard du règlement de service, ou vis-à-vis de la réglementation, à l'exception de celles relatives au niveau de prix. (arrêté du 2 mai 2007).

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

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

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

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

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

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

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

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

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 agences locales 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. VEOLIA Eau Sud-Ouest

6 Centres d'Exploitation assurent l'ensemble des tâches techniques d'exploitation (conduite et entretien des ouvrages, permanence et qualité du service), de travaux et l'accueil clientèle.



V.2.2. 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



Pour optimiser le fonctionnement des installations et assurer un **service de qualité** aux clients, le Centre d'Exploitation s'appuie sur les **compétences** de 151 collaborateurs locaux, et sur celles, mutualisées au sein de la Direction Régionale Sud-Ouest et de la Direction Nationale de Veolia Eau.

En effet, **le Centre d'Exploitation** dispose d'équipes et de moyens techniques pour :

- 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

Eau Potable

147 000 habitants
84 000 clients
10 millions de m³ vendus
42 usines de production

Assainissement

168 000 habitants
89 000 clients
10 millions de m³ vendus
18 usines de dépollution

V.2.3. 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 9001-2008, ISO 14001, ISO 22000, OHSAS 18001) et les mesures dans le domaine de la prévention et de la sécurité au travail



Christophe BOISSIER
Directeur
Régional



Antoine AUGUSTIN
Directeur
Régional Adjoint



Pierre-Etienne GASCHIGNARD
Qualité Opérationnelle



Dominique BELIN
Commercial



Christian CAILLEAUX
Technique



Eric CASET CARRICABURU
Ressources Humaines



Bruno PENIN
Administratif et
Financier



Pierre DISSAUX
Communication



Philippe de MARCILLAC
Clientèle

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.2.4. Le système de management de la Qualité

V.2.5. Le système de management de la Qualité

Toutes nos agences locales sont certifiées ISO 9001 (version **2008**), ce qui atteste de leur engagement dans une démarche d'amélioration continue du service aux clients, régulièrement audité par un organisme indépendant. Cette certification a été obtenue en date de décembre 2009.



V.2.6. 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.2.7. Diversité

VEOLIA Environnement après un audit AFAQ terminé favorablement en juillet 2010, a officiellement reçu le 21 décembre 2010 du Ministre de l'immigration, de l'intégration, de l'identité nationale et du développement solidaire le Label Diversité qui récompense ses engagements en faveur de la prévention des discriminations, de l'égalité des chances et de la promotion de la diversité. Le Label a été décerné, pour une durée de trois ans, à 130 sociétés de VEOLIA Environnement en France, dont VEOLIA Eau.



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. L'eau dans la loi Grenelle 2

La loi Grenelle 2⁵ concerne l'eau à plusieurs titres.

Pour lutter contre le gaspillage, les collectivités locales sont tenues de réaliser un descriptif détaillé des ouvrages de transport et de distribution de l'eau potable d'ici fin 2013, quel que soit le mode de gestion, et un programme d'amélioration du réseau si le taux de perte en eau est supérieur à un taux fixé par décret. Des incitations et des sanctions financières (majoration de la redevance prélèvement) sont prévues.

Six mois avant l'échéance du contrat, le délégataire remet au délégant le fichier des abonnés, constitué des données à caractère personnel pour la facturation de l'eau et de l'assainissement, les caractéristiques des compteurs et les plans des réseaux mis à jour.

Afin de promouvoir la récupération et l'utilisation des eaux pluviales, les collectivités locales peuvent créer un service public administratif de gestion des eaux pluviales urbaines (collecte, transport, stockage et traitement), dont le financement sera assuré par une taxe annuelle sur les surfaces imperméabilisées d'au moins 600 mètres carrés (dans la limite d'un euro par m²). Les communautés d'agglomération exerçant la compétence « assainissement » devront prendre en compte également la gestion des eaux pluviales et réaliser un zonage à cet effet à brève échéance.

L'installation de dispositifs de retenue des eaux pluviales est encouragée et la possibilité d'utiliser les eaux pluviales pour usages domestiques (toilettes, lavage des sols et du linge) est étendue aux établissements recevant du public (ERP) : toutefois, dans tous les cas, la loi impose aux propriétaires de déclarer préalablement en mairie l'utilisation des eaux pluviales pour usages internes.

⁵ **Loi n°2010-788 du 12 juillet 2010** portant engagement national pour l'environnement. Cette loi vise à mettre en œuvre la loi n°2009-967 du 3 août 2009, dite loi Grenelle 1, qui avait posé le cadre d'action d'un nouveau modèle de développement durable.

La prévention des dommages aux canalisations est renforcée (voir plus loin : travaux à proximité des réseaux : le guichet unique).

Une trame bleue sera créée d'ici 2012 pour garantir la continuité écologique, ce qui se traduira notamment par une politique d'acquisition et de restauration de 20 000 ha de zones humides, pilotée par les agences de l'eau.

Priorité est donnée à l'agriculture biologique dans certaines aires d'alimentation de captages d'eau potable d'une importance particulière pour l'approvisionnement actuel ou futur.

Les documents d'urbanisme (SCOT, PLU,...) doivent être rendus compatibles avec une gestion équilibrée de la ressource en eau.

Conformément aux exigences communautaires, l'évaluation et la gestion des risques d'inondation par bassin ou sous-bassin est à réaliser d'ici le 22 décembre 2011.

V.3.2. Gestion des services publics locaux

Réforme des collectivités territoriales

Cette réforme⁶ crée de nouveaux échelons, en particulier la métropole et la commune nouvelle.

La métropole, nouvel EPCI à fiscalité propre regroupant 500 000 habitants au moins, exerce en lieu et place des communes membres, certaines compétences, dont les services d'eau et d'assainissement. La commune nouvelle, qui peut être créée à la demande des conseils municipaux, d'un EPCI ou du préfet, se substitue aux communes d'origine dans tous leurs actes et délibérations.

Le schéma départemental de coopération intercommunale prévoit d'ici décembre 2011 une couverture intégrale du territoire par des EPCI à fiscalité propre (CC, CA, CU & métropoles) d'au moins 5000 habitants en général, ainsi qu'une rationalisation des périmètres existants. Le rattachement de toute commune à une EPCI sera obligatoire à compter du 1^{er} juin 2013.

Délégation de service public

Dans une décision du 23 décembre 2009⁷, le Conseil d'Etat a précisé que l'autorité délégante devait apporter aux candidats à une DSP, avant le dépôt de leurs offres, une information sur les critères de sélection des offres. Toutefois, la personne publique n'est pas tenue d'indiquer les modalités de mise en œuvre de ces critères et conserve ainsi son pouvoir d' « appréciation globale ».

Les autorités délégantes disposent d'un modèle d'avis d'intention de conclure un contrat de DSP et d'un modèle d'avis d'attribution⁸. Recourir à ces formalités de publication permet de limiter les remises en cause des contrats après à leur signature.

En ce qui concerne la régie intéressée, les règles comptables et les relations financières entre le régisseur et la collectivité ont été précisées⁹.

Les collectivités territoriales et leurs groupements peuvent créer des sociétés publiques locales pour réaliser des opérations d'aménagement ou de construction ou pour exploiter des services publics à caractère industriel ou commercial ou toutes autres activités d'intérêt général¹⁰.

⁶ **Loi n°2010-1563 du 16 décembre 2010** de réforme des collectivités territoriales

⁷ **CE, 23 décembre 2009**, Etablissement public du Musée et du Domaine national de Versailles, n°328 827

⁸ **Arrêté du 15 septembre 2010 fixant les modèles d'avis relatifs à l'intention de conclure les conventions de délégation de service public et d'avis d'attribution des conventions de délégation de service public.**

⁹ **Décret n°2010-918 du 3 août 2010** fixant les règles comptables applicables aux contrats qualifiés de régies intéressées.

¹⁰ **Loi n°2010-559 du 28 mai 2010 pour le développement des sociétés publiques locales.**

Relations avec les usagers

Un dispositif de « reconnaissance spécifique » des associations de consommateurs les plus représentatives a été mis en place¹¹, ce qui renforce le mouvement consumériste. La liste de ces associations de consommateurs est publiée sur un site internet relevant du ministère chargé de la consommation.

Le recouvrement des impayés peut être accéléré puisque désormais, à partir d'un certain seuil d'impayés, le syndic de copropriété, les copropriétaires et les créanciers peuvent saisir le président du tribunal de grande instance¹²

Utilisation de ressources alternatives

L'utilisation d'eaux usées traitées pour l'irrigation (cultures, espaces verts) est encouragée, mais doit répondre à des prescriptions de protection de la santé publique¹³. Le raccordement à un réseau de distribution d'eau potable est interdit.

Les puits et forages déclarés à des fins d'usage domestique seront recensés dans une base de données nationale¹⁴ accessible aux agents chargés du contrôle et aux collectivités territoriales en charge de saisir les déclarations.

Système d'information sur l'eau

Les services publics de l'eau sont parties prenantes au Système d'information sur l'eau via l'Office national de l'eau et des milieux aquatiques (ONEMA) qui recueille les données et indicateurs relatifs à l'eau, aux milieux aquatiques et à leurs usages ainsi qu'aux services publics de distribution d'eau et d'assainissement prévues dans le cadre du schéma national des données sur l'eau (SNDE)¹⁵.

Travaux à proximité des réseaux : le guichet unique

Un guichet unique¹⁶ enregistrera les coordonnées des exploitants de tous réseaux implantés en France et les cartographies sommaires de ces réseaux ; les maîtres d'ouvrage et entreprises prévoyant des travaux à proximité auront accès instantanément et gratuitement à la liste des exploitants concernés.

Les exploitants de réseaux en service sont tenus d'enregistrer sur le site internet du guichet unique (« téléservice »), leurs coordonnées à compter du 30 septembre 2011 et les zones d'implantation de leurs réseaux à compter du 30 juin 2013. Ils doivent également informer le téléservice de toute modification des éléments enregistrés et de l'arrêt définitif d'un ouvrage souterrain.

Prévention des risques pour la santé environnementale

La surveillance des légionelles¹⁷ est obligatoire depuis le 1^{er} juillet 2010 dans les établissements de santé et les établissements sociaux et médico-sociaux d'hébergement pour personnes âgées, et depuis le 1^{er} janvier 2011 dans les hôtels et résidences de tourisme, campings, et autres établissements sociaux et médico-sociaux et établissements pénitentiaires ; il le sera à compter du 1^{er} janvier 2012 dans tous les autres établissements recevant du public.

¹¹ **Décret n° 2010-801 du 13 juillet 2010 relatif à la représentation des associations de défense des consommateurs et aux institutions de la consommation.**

¹² **Décret n°2010-391 du 20 avril 2010 modifiant le décret n°67-223 du 17 mars 1967 pris pour l'application de la loi n°65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis.**

¹³ **Arrêté du 2 août 2010 relatif à l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts.**

¹⁴ **Arrêté du 15 janvier 2010 portant création d'un traitement automatisé de données à caractère personnel dénommé « Base de données — Déclaration des puits et forages domestiques ».**

¹⁵ **Décret n° 2009-1543 du 11 décembre 2009** relatif au référentiel technique prévu par l'article R.213-12-2 du Code de l'environnement. **Arrêté du 26 juillet 2010** approuvant le schéma national des données sur l'eau.

¹⁶ **Décret n°2010-1600 du 20 décembre 2010** relatif au guichet unique créé en application de l'article L. 554-2 du code de l'environnement. **Arrêté du 23 décembre 2010** relatif aux obligations des exploitants d'ouvrages et des prestataires d'aide envers le téléservice « réseaux-et-canalizations.gouv.fr »

¹⁷ **Arrêté du 1er février 2010 relatif à la surveillance des légionelles dans les installations de production, de stockage et de distribution d'eau chaude sanitaire.**

Un contrôle des produits chimiques liés à REACH¹⁸ est mis en place, et les utilisateurs de substances et de mélanges doivent disposer de fiches de données de sécurité (FDS)¹⁹ à jour. L'exposition des travailleurs aux agents chimiques dangereux²⁰ doit être surveillée.

V.3.3. Eau potable & ressources

Nouveau programme d'analyses réglementaires

Le contenu et la fréquence des analyses du programme réglementaire à la ressource, aux points de mise en distribution et aux points d'utilisation sont modifiés à compter de 2010²¹. Un nouveau type d'analyses à la ressource (paramètres RSadd) est créé concernant les captages d'eau de surface de plus de 100 m³/j en moyenne.

Le rôle du préfet concernant le programme d'analyses réglementaire et de surveillance est dorénavant dévolu au directeur général de l'Agence Régionale de Santé²².

Créées par la loi du 21 juillet 2009, les Agences Régionales de Santé regroupent au niveau régional plusieurs organismes chargés de la santé, dont les directions régionales et départementales des affaires sanitaires et sociales (DRASS et DDASS).

Protection de la ressource en eau

Les rejets de substances toxiques dangereuses sont mis sous surveillance²³ et les arrêtés ICPE doivent, à cet égard, être mis en compatibilité avec les objectifs décrits dans les SDAGE.

Le long de certains cours d'eau présentant un intérêt particulier pour la préservation d'une ressource en eau, les agriculteurs sont soumis à certaines contraintes (bande enherbée)²⁴.

Par ailleurs, l'obligation d'avoir une approche intégrée des travaux et de l'exploitation concernant les canalisations de transport (gaz, hydrocarbures et produits chimiques) à compter du 1er janvier 2012 devrait permettre, outre une sécurisation accrue des salariés, une plus grande protection des captages d'eau potable²⁵.

Protection du milieu

L'application de la Directive Cadre sur l'Eau est complétée par un programme de surveillance de l'état des eaux et par des méthodes d'évaluation de l'état des eaux de surface²⁶.

¹⁸ **Décret n° 2010-150 du 17 février 2010 relatif au contrôle des produits chimiques et biocides. Circulaire Ecologie du 13 janvier 2010 relative aux thèmes d'actions nationales de l'inspection des installations classées et de la sécurité industrielle pour l'année 2010.**

¹⁹ Règlement 453/2010 du 20 mai 2010 (JOUE du 31).

²⁰ **Circulaire DGT du 13 avril 2010.**

²¹ **Arrêté du 21 janvier 2010 modifiant 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.**

²² **Décret n° 2010-344 du 30 mars 2010** tirant les conséquences, au niveau réglementaire, de l'intervention de la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires.

²³ **Circulaire Ecologie du 13 janvier 2010 relative aux thèmes d'actions nationales de l'inspection des installations classées et de la sécurité industrielle pour l'année 2010.**

²⁴ **Décret n° 2010-813 du 13 juillet 2010 relatif aux bonnes conditions agricoles et environnementales. Arrêté du 13 juillet 2010 relatif aux règles de bonnes conditions agricoles et environnementales (BCAE).**

²⁵ **Ordonnance n° 2010-418 du 27 avril 2010 harmonisant les dispositions relatives à la sécurité et à la déclaration d'utilité publique des canalisations de transport de gaz, d'hydrocarbures et de produits chimiques.**

²⁶ **Arrêté du 25 janvier 2010 établissant le programme de surveillance de l'état des eaux en application de l'article R. 212-22 du code de l'environnement. Arrêté du 25 janvier 2010 modifié par l'Arrêté du 8 juillet 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des articles R. 212-10, R. 212-11 et R. 212-18 du code de l'environnement.**

Il en est de même pour le classement des masses d'eau²⁷, la liste des 33 substances prioritaires et des substances dangereuses qu'il convient d'éliminer ou de réduire progressivement²⁸, les normes environnementales concernant la pollution des eaux²⁹, ou encore le contenu des SDAGE lui-même, modifié pour tenir compte de l'évolution de la réglementation³⁰.

S'agissant de la préservation des zones humides, les préfets disposent désormais des règles leur permettant de délimiter ces zones³¹, en concertation avec les collectivités territoriales, en tenant compte des conflits locaux d'usage.

Enfin, compte tenu de la vigilance extrême de la Commission sur la question des sites Natura 2000, les préfets sont invités à élaborer sans délai la liste des projets pouvant générer des impacts Natura 2000, et à consulter à cet effet les collectivités locales et les exploitants³².

Installations classées pour l'environnement (ICPE)

La nouvelle procédure d'enregistrement des ICPE mise en place par l'ordonnance du 11 juin 2009 est entrée en application³³. Intermédiaire entre les régimes d'autorisation et de déclaration, elle s'applique uniquement aux installations implantées en dehors des zones sensibles au plan environnemental.

D'ores et déjà, cette réforme a conduit au relèvement du seuil de l'obligation de demande d'autorisation pour certaines installations de méthanisation et de combustion.

Dotation pour les investissements ruraux

Cette nouvelle dotation³⁴ concerne les investissements et projets dans certains domaines dont l'environnement. Les bénéficiaires sont notamment les communes et groupements à fiscalité propre de 20 000 habitants au plus. Elle est attribuée par le préfet, sur avis d'une commission d'élus locaux.

V.3.4. Autres textes réglementaires

Décret n° 2010-406 du 26 avril 2010 relatif aux contrats de concession de travaux publics et portant diverses dispositions en matière de commande publique.

Ordonnance n° 2010-1232 du 21 octobre 2010 : transpose la directive 2007/2/CE 14 mars 2007, dite directive « Inspire », établissant une infrastructure d'information géographique dans la Communauté européenne ; les autorités publiques devront mettre en ligne sous format électronique leurs données

²⁷ Arrêté du 12 janvier 2010 modifié par l'Arrêté du 8 juillet 2010 relatif aux méthodes et aux critères à mettre en œuvre pour délimiter et classer les masses d'eau et dresser l'état des lieux prévu à l'article R. 212-3 du code de l'environnement.

²⁸ Arrêté du 8 juillet 2010 établissant la liste des substances prioritaires et fixant les modalités et délais de réduction progressive et d'élimination des déversements, écoulements, rejets directs ou indirects respectivement des substances prioritaires et des substances dangereuses visées à l'article R. 212-9 du code de l'environnement.

²⁹ Arrêté du 8 juillet 2010 modifiant l'arrêté du 20 avril 2005 modifié pris en application du décret du 20 avril 2005 relatif au programme national d'action contre la pollution des milieux aquatiques par certaines substances dangereuses. Arrêté du 8 juillet 2010 modifiant l'arrêté du 17 mars 2006 relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux.

³⁰ Arrêté du 8 juillet 2010 modifiant l'arrêté du 17 mars 2006 relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux

³¹ **Circulaire du 18 janvier 2010** relative à la délimitation des zones humides en application des articles L.214-7-1 et R.211-108 du code de l'environnement (non publiée). Arrêté du 1er octobre 2009 modifiant l'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

³² Décret n° 2010-365 du 9 avril 2010 et **Circulaire Ecologie du 15 avril 2010** relatifs à l'évaluation des incidences Natura 2000.

³³ Décret n° 2010-367 du 13 avril 2010 modifiant la nomenclature des installations classées et ouvrant certaines rubriques au régime de l'enregistrement. Décret n° 2010-368 du 13 avril 2010 et **Circulaire Ecologie du 15 avril 2010** portant diverses dispositions relatives aux installations classées pour la protection de l'environnement et fixant la procédure d'enregistrement applicable à certaines de ces installations. Décrets n° 2010-369 du 13 avril et 2010- 875 du 26 juillet 2010 modifiant la nomenclature des installations classées.

³⁴ **Loi n° 2010-1657 du 29 décembre 2010** de finances pour 2011

géographiques environnementales. Les communes ne seront concernées que si des dispositions législatives ou réglementaires imposent la collecte ou la diffusion de ces données au public.

Décret n° 2010-1701 du 30 décembre 2010 portant application de l'article L. 514-6 du code de l'environnement et relatif aux délais de recours en matière d'installations classées et d'installations, ouvrages, travaux et activités visés à l'article L. 214-1 du code de l'environnement

Décret n° 2010-1703 du 30 décembre 2010 relatif aux redevances dues à l'Etat en raison de l'occupation de son domaine public par des ouvrages des services d'eau et d'assainissement (plafond identique à celui perçu par les collectivités territoriales)

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

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 2010 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.

Faits marquants

1 – Changement(s) d'estimation

Suite aux évolutions apportées à son système d'information, la société a fait évoluer en 2010 la méthodologie de valorisation des travaux réalisés dans le cadre d'un contrat de délégation de service public (DSP).

Jusqu'en 2009, le coût des chantiers réalisés dans le cadre des contrats de DSP intégrait traditionnellement une quote-part de frais de structure calculée par application d'un coefficient de majoration forfaitaire appliquée au coût du personnel directement imputé sur ces chantiers. A compter du 1er janvier 2010, une quote-part de frais de structure est calculée sur la dépense brute du chantier. Cette disposition est applicable à l'ensemble des catégories de travaux relatifs aux délégations de service public (travaux exclusifs, production immobilisée, travaux de renouvellement), hors frais de pose des compteurs. Par exception, la quote-part est réduite à la seule composante « frais généraux » si la prestation intellectuelle est comptabilisée séparément. De même, les taux forfaitaires de maîtrise d'œuvre et de gestion contractuelle des travaux ne sont pas automatiquement applicables aux opérations supérieures à 500 K€ ; ces prestations peuvent alors faire l'objet d'un calcul spécifique.

L'objectif de cette nouvelle approche est de mieux prendre en compte les différentes prestations intellectuelles associées réalisées en interne (maîtrise d'œuvre en phase projet et en phase chantier, gestion contractuelle imposée par le contrat DSP : suivi des programmes pluriannuels, planification annuelle des chantiers, reporting contractuel et réglementaire, mises à jour des inventaires,...). Elle apparaît notamment plus adaptée pour les chantiers comportant une part significative de sous-traitance.

Comme par le passé, la quote part de frais ainsi attribuée aux différents chantiers est portée en diminution des charges indirectes réparties selon les règles exposées au § 3.2 (de même que la quote part « frais généraux » affectée aux activités et chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes).

Enfin, et dans un souci de cohérence avec ce changement d'estimation, il est apparu nécessaire que les charges calculées portées dans le CARE au titre du renouvellement comme évoqué au § 3 1 2 1 soient désormais portées en minoration du calcul de la valeur ajoutée des contrats concernés.

Ces changements ont été pris en compte dans l'élaboration des CARE 2010. Leur impact éventuel n'a pas pu être déterminé eu égard aux modifications apportées au système d'information.

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

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

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

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 contrat 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.

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

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"³⁵.

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.

³⁵Texte 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.

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance temporaire ³⁶ dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation ³⁷, le montant de la garantie pour continuité du service s'appuie sur les dépenses de renouvellement lissées sur la durée de la période contractuelle en cours. Cette charge économique calculée est déterminée en additionnant :

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

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours ³⁸.

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

³⁶ C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.

³⁷ 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

³⁸ 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.

ne servent au délégataire que pendant cette durée,

- avec, dans les deux cas, une progressivité prédéterminée et constante (+1,5 % par an) d'une année sur l'autre de la redevance attachée à un investissement donné.

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

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

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

- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

Lorsque le délégataire s'est engagé contractuellement à prendre à sa charge le paiement d'annuités d'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 2010 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,30% applicable sur une partie de l'impôt dû par la société en fonction du montant de ce dernier.

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 bénéficiant à plusieurs sociétés, les charges correspondantes sont refacturées par celui-ci aux sociétés concernées au prorata de la valeur ajoutée des contrats de ces sociétés rattachés à ce niveau. La valeur ajoutée utilisée est celle disponible à la date de refacturation.

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

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

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

A noter toutefois que par exception à la règle décrite ci-dessus, les frais de production d'eau 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 2010 au titre de l'exercice 2009.

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 2010 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2011.

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.

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 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | N/N-1 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Nombre d'habitants desservis total (estimation) | 16 927 | 17 170 | 17 170 | 17 083 | 17 081 | -0,0% |
| Nombre d'abonnés (clients) | 6 908 | 7 007 | 7 113 | 7 214 | 7 311 | 1,3% |
| Volume vendu (m3) | 1 156 725 | 1 123 564 | 1 076 219 | 1 081 771 | 1 111 086 | 2,7% |

V.5.2. Données par catégorie de clients

Le nombre de clients constaté au 31 décembre 2010 par catégorie est le suivant :

| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | N/N-1 |
|--------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------|
| Nombre total de clients | 6 924 | 7 009 | 7 115 | 7 214 | 7 311 | 1,3% |
| <i>dont domestiques</i> | 6 763 | 6 857 | 6 963 | 7 058 | 7 097 | 0,6% |
| <i>dont domestiques SRU</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 58 | 100% |
| <i>dont industriels</i> | 16 | 18 | 18 | 21 | 20 | -4,8% |
| <i>dont collectifs</i> | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 0,0% |
| <i>dont irrigations et agricoles</i> | 17 | 4 | 4 | 2 | 4 | 100,0% |
| <i>dont bâtiments communaux</i> | 58 | 59 | 59 | 62 | 61 | -1,6% |
| <i>dont appareils publics</i> | 62 | 63 | 63 | 63 | 63 | 0,0% |
| Volume vendu total (m3) | 1 156 725 | 1 123 530 | 1 076 219 | 1 081 771 | 1 111 086 | 2,7% |

Ce tableau présente les données concernant les volumes vendus des clients particuliers et municipaux :

| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | N/N-1 |
|--------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------|
| Volume vendu (m3) | 1 156 725 | 1 123 530 | 1 076 219 | 1 081 771 | 1 111 086 | 2,7% |
| <i>dont clients domestiques</i> | 874 154 | 853 703 | 825 961 | 815 699 | 840 042 | 3,0% |
| <i>dont clients domestiques SRU</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 028 | 100% |
| <i>dont clients industriels</i> | 150 877 | 139 182 | 143 705 | 178 472 | 147 138 | -17,6% |
| <i>dont clients collectifs</i> | 35 614 | 35 601 | 34 063 | 22 403 | 23 308 | 4,0% |
| <i>dont irrigations et agricoles</i> | 0 | -3 | -17 | 1 100 | 18 001 | 1 536,5% |
| <i>dont bâtiments communaux</i> | 50 214 | 49 526 | 40 942 | 40 618 | 44 129 | 8,6% |
| <i>dont appareils publics</i> | 45 866 | 45 521 | 31 565 | 23 479 | 32 440 | 38,2% |

V.5.3. 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 | - | 6 | 6 |
| Physico-chimique | 0 | - | 4 | 4 |

| | 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 | - |

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

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 Limite de Qualité des paramètres soumis à Référence de Qualité³⁹.

| | 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 | 86 | 86 | 96 | 96 |
| Physico-chimique | 602 | 601 | 0 | - |
| Paramètres soumis à Référence de Qualité | | | | |
| Microbiologique | 129 | 128 | 192 | 192 |
| Physico-chimique | 460 | 460 | 242 | 241 |
| Autres paramètres analysés | | | | |
| Microbiologique | 0 | | 0 | |
| Physico-chimique | 95 | | 2 | |

| Paramètres | mini | maxi | Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire | Nb de non-conformités Surveillance Délégué | Nb d'analyses Contrôle Sanitaire | Nb d'analyses Surveillance Délégué | Valeur du seuil et unité |
|---------------------|------|------|--|--|----------------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| Coliformes totaux | 0 | 1 | 1 | 0 | 43 | 48 | 0 n/100ml |
| Conductivité à 25°C | 198 | 381 | 0 | 1 | 42 | 33 | 1100 µS/cm |

| | 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 |
| Terbuthylazine | 5 | 5 | Limite de qualité |
| Déséthylterbuthylazine | 5 | 5 | Limite de qualité |
| Turbidité | 77 | 77 | Limite et Référence de qualité |
| Nitrates | 14 | 14 | Limite de qualité |
| Fer total | 42 | 42 | Référence de qualité |
| Carbone Organique Total | 30 | 30 | Référence de qualité |

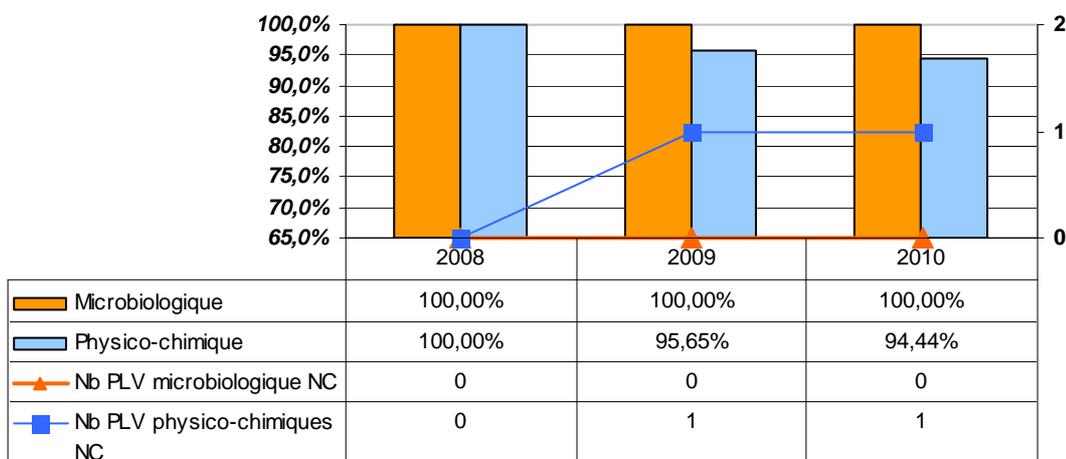
³⁹ Attention, certains paramètres non soumis à limite ou à référence de qualité ne figurent pas dans le tableau.

Taux de conformité

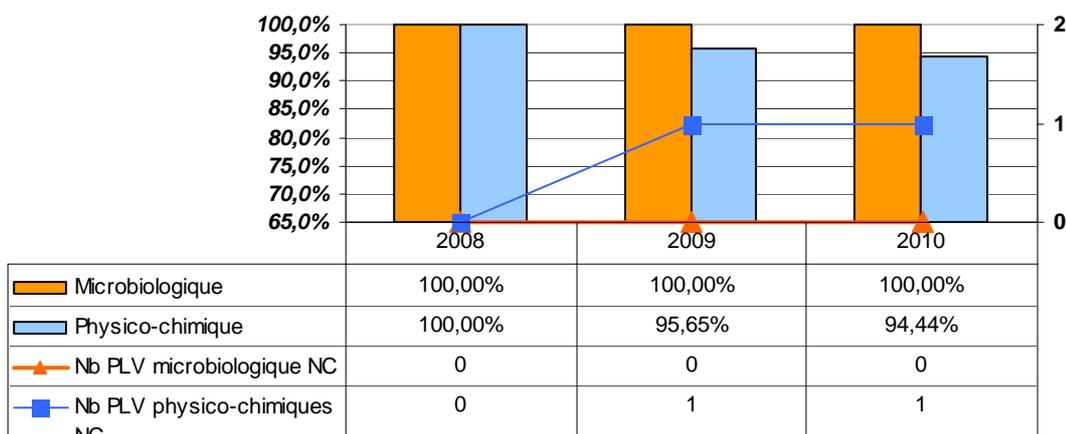
| Limite de qualité | Contrôle Sanitaire | | Surveillance du Délégué | | Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué | |
|-------------------|--------------------|------------------|-------------------------|------------------|---|------------------|
| | Nb PLV total | Nb PLV Conformes | Nb PLV total | Nb PLV Conformes | Nb PLV total | Nb PLV Conformes |
| Microbiologie | 43 | 43 | 48 | 48 | 91 | 91 |
| Physico-chimie | 18 | 17 | 0 | 0 | 18 | 17 |

Le résultat de l'analyse non-conforme est inexpliqué. La contre analyse était conforme.

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



Taux de conformité Contrôle Sanitaire
Nombre de Prélèvements Non conformes



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 | 10,9 | 15,4 | 14 | °F |
| Calcium | 34,7 | 53,4 | 5 | mg/l |
| Magnésium | 4,85 | 6,75 | 5 | mg/l |
| Pesticides totaux | 0 | 0 | 5 | 0,5 µg/l |
| Nitrates | 0 | 0 | 14 | 50 mg/l |
| Sodium | 16,7 | 21,6 | 5 | 200 mg/l |
| Potassium | 1,85 | 2,26 | 5 | mg/l |
| Chlorures | 20,5 | 27,5 | 14 | 250 mg/l |
| Sulfates | 1,32 | 5,37 | 14 | 250 mg/l |
| Fluorures | 0 | 150 | 5 | 1500 µg/l |

V.5.4. Fiche ARS (ancienne fiche DDASS)



ARS
Agence Régionale de Santé
Aquitaine

QUALITE DES EAUX DESTINEES A LA CONSOMMATION HUMAINE

— DELEGATION TERRITORIALE DE LA GIRONDE
Pôle Santé Environnementale

COMMUNE DE CESTAS

BILAN 2010

CONTROLE SANITAIRE

Le contrôle de la qualité de l'eau est assuré par le Pôle Santé Environnementale de l'ARS-DT33. En 2010, 47 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
SANITAIRES**



ABSENCE

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



TEMPERATURE

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.



ADOUCEUR

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.



Eau chaude

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 prolifération.
- rincer, débarrasser régulièrement les ballons d'eau chaude,
- nettoyer, détartrer les pommes et flexibles de douches, filtres de robinet (à remplacer si leur durée de vie est épuisée).



Eau de source

Toute possibilité de communication entre l'eau d'un puits ou d'un forage privé et l'eau de distribution publique est interdite (ni vaine, ni capot).



Dentiste

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.

| | |
|--|--|
| <p>BACTERIOLOGIE : La qualité bactériologique est évaluée par la recherche de micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination.</p> | <p>100 % des 47 analyses réalisées sont conformes.</p> <p>Très bonne qualité bactériologique</p> |
| <p>NITRATES : Eléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets domestiques et industriels. La teneur ne doit pas excéder 50 mg/l.</p> | <p>Teneur moyenne = 0,25 mg/l</p> <p>Teneur en nitrates conforme</p> |
| <p>DURETE : Teneur en calcium et en magnésium exprimée en degré français (°F). Il n'y a pas de valeur limite réglementaire.</p> | <p>Valeurs entre 13°F</p> <p>Eau peu calcaire</p> |
| <p>PESTICIDES : Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désherber. La teneur ne doit pas excéder 0,1 µg/l.</p> | <p>Teneurs en pesticides inférieures aux seuils de détection</p> <p>Teneur en pesticides conforme</p> |
| <p>FLUOR : Oligo-élément présent naturellement dans l'eau. La teneur moyenne ne doit pas excéder 1,5 mg/l.</p> | <p>Teneur moyenne inférieure à 0,3 mg/l</p> <p>Teneur en fluor conforme</p> |

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 2010 sur la commune de CESTAS a été conforme aux limites réglementaires de qualité bactériologique des eaux destinées à la consommation humaine et de bonne qualité pour les substances physico-chimiques recherchées.

Cette fiche annuelle d'information est fournie par l'ARS-DT33 en application des articles D1321-103 à 105 du Code de la Santé Publique.

document à afficher en mairie dans les 2 jours suivant la date de réception. Toutes les données relatives à la qualité de l'eau et le rapport annuel de l'ARS-DT33 peuvent être consultés en mairie et sur internet www.eaupotable.sante.gouv.fr.

ARS - Délégation Territoriale de la Gironde - Pôle Santé Environnementale - Espace Rodessa - 105 bis, rue Belleville - CS 91734 - 33062 BORDEAUX CEDEX
Tél : 05 57 01 45 54 - Fax : 05 57 01 47 09 - courriel : ars-dt33.sante-environnement@ars.sante.fr

V.5.5. Bilan énergétique détaillé

Installation de production

| ST 01 - BOUZET(Désinfection seule) | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | N/N-1 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Energie relevée consommée (kWh) | 328 432 | 291 380 | 240 059 | 224 175 | 279 510 | 24,7% |
| Energie facturée consommée (kWh) | 339 484 | 307 505 | 240 230 | 224 591 | 279 399 | 24,4% |
| Consommation spécifique (Wh/m3) | 875 | 794 | 686 | 743 | 741 | -0,3% |
| Volume produit refoulé (m3) | 375 247 | 366 896 | 350 044 | 301 565 | 377 343 | 25,1% |

| ST 02 - REJOUT MOUTINE(Désinfection seule) | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | N/N-1 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Energie relevée consommée (kWh) | 96 424 | 73 756 | 82 940 | 91 170 | 102 070 | 12,0% |
| Energie facturée consommée (kWh) | 101 780 | 78 493 | 87 981 | 96 441 | 107 794 | 11,8% |
| Consommation spécifique (Wh/m3) | 668 | 524 | 662 | 561 | 632 | 12,7% |
| Volume produit refoulé (m3) | 144 396 | 118 554 | 125 318 | 162 632 | 161 536 | -0,7% |

| ST 03 - MAGUICHE | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | N/N-1 |
|----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Energie relevée consommée (kWh) | 163 375 | 111 795 | 150 540 | 158 110 | 44 920 | -71,6% |
| Energie facturée consommée (kWh) | 170 182 | 119 519 | 157 937 | 166 907 | 59 415 | -64,4% |
| Consommation spécifique (Wh/m3) | 894 | 1 028 | 1 089 | 1 047 | | |
| Volume produit refoulé (m3) | 174 309 | 69 941 | 138 247 | 150 984 | 0 | -100,0% |

| ST 04 - BOIS DU MOULIN(Désinfection seule) | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | N/N-1 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Energie relevée consommée (kWh) | 251 744 | 287 400 | 252 084 | 302 180 | 345 684 | 14,4% |
| Energie facturée consommée (kWh) | 280 889 | 276 916 | 257 912 | 304 293 | 343 577 | 12,9% |
| Consommation spécifique (Wh/m3) | 597 | 567 | 566 | 586 | 593 | 1,2% |
| Volume produit refoulé (m3) | 421 727 | 507 211 | 445 177 | 515 856 | 582 886 | 13,0% |

| ST 07 - JARRY(Désinfection seule) | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | N/N-1 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Energie relevée consommée (kWh) | 193 265 | 183 427 | 187 848 | 168 478 | 191 553 | 13,7% |
| Energie facturée consommée (kWh) | 215 256 | 180 758 | 186 130 | 163 250 | 194 969 | 19,4% |
| Consommation spécifique (Wh/m3) | 659 | 654 | 644 | 645 | 650 | 0,8% |
| Volume produit refoulé (m3) | 293 476 | 280 542 | 291 595 | 261 332 | 294 668 | 12,8% |

Autres installations eau

| ST 05 - LABIRADE | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | N/N-1 |
|----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Energie relevée consommée (kWh) | 0 | 0 | | | | |
| Energie facturée consommée (kWh) | -1 902 | 9 951 | 0 | 0 | -84 | 100% |
| Volume pompé (m3) | 0 | | | | | |

V.5.6. 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 01/01/2011 - comparé au 01/01/2010 Traité 551 - Commune de Cestas - - Contrat I5510 Document établi le 21/03/2011 , Commune : Cestas (33122), Profil : Particulier |
|---|

| | Qté | Euro | | | | Variation |
|---|-----|----------------------|---------------|------------------|---------------|----------------|
| | | 01/01/2010 | | 01/01/2011 | | % |
| | | Prix Unitaire HT | Montant HT | Prix Unitaire HT | Montant HT | |
| Distribution de l'eau | | | | | | |
| Abonnement | | | | | | |
| Abonnement (part distributeur) | | | 13.06 | | 13.26 | 1.53 % |
| Consommation | | | | | | |
| Consommation (part distributeur) (m3) | 120 | 0.5514 | 66.17 | 0.5597 | 67.16 | 1.50 % |
| Consommation (part collectivité) (m3) | 120 | 0.1700 | 20.40 | 0.1800 | 21.60 | 5.88 % |
| Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau) (m3) | 120 | 0.0700 | 8.40 | 0.0780 | 9.36 | 11.43 % |
| Total Distribution de l'eau | | | 108.03 | | 111.38 | 3.10 % |
| Organismes publics | | | | | | |
| (taxes et redevances) | | | | | | |
| Lutte contre la pollution (Agence de l'eau) (m3) | 120 | 0.2230 | 26.76 | 0.2550 | 30.60 | 14.35 % |
| Total Organismes publics | | | 26.76 | | 30.60 | 14.35 % |
| TOTAL HT de la Facture | | en Euro | 134.79 | | 141.98 | 5.33 % |
| TOTAL TTC de la Facture | | en Euro | 142.20 | | 149.79 | 5.34 % |
| | | <i>Soit en Franc</i> | <i>932.77</i> | | <i>982.56</i> | |
| Prix TTC du m3 hors abonnement | | en Euro | 1.07 | | 1.13 | 5.61 % |

INFORMATIONS FACTURE STANDARD

Ce document est établi sur la base des tarifs en vigueur au 01/01/2010 et au 01/01/2011 pour la commune Cestas(33122)

Elle concerne les contrats suivants :

- Commune de Cestas - Eau

Les caractéristiques du client correspondant à cette facture sont :

- Profil : Particulier
- Variables
- Consommation : 120 m3

V.5.7. Indicateurs du SAGE

| Indicateurs de performance : CESTAS | | |
|---|-------|-----------------------------------|
| R1 : RENDEMENT PRIMAIRE | 76,4% | % |
| R2 : RENDEMENT CONSOMMATEURS | 76,7% | % |
| R3 : RENDEMENT NET DU SERVICE | 76,8% | % |
| R4 : RENDEMENT HYDRAULIQUE | 76,6% | % |
| PP : POURCENTAGE DE PERTES EN DISTRIBUTION | 23,2% | % |
| PNC : POURCENTAGE DE NON CONSOMMATION | 23,3% | % |
| PF : POURCENTAGE DE FUITES | 23,2% | % |
| ILP : INDICE LINEAIRE DE PERTES EN DISTRIBUTION | 4,8 | m ³ /j.km |
| ILF : INDICE LINEAIRE DE FUITES | 4,8 | m ³ /j.km |
| IFB : INDICE DE FUITES PAR BRANCHEMENT | 0,1 | m ³ /j.br ^t |
| ILCN : INDICE LINEAIRE DE CONSOMMATION NET | 15,8 | m ³ /j.km |
| ILR : INDICE LINEAIRE DE REPARATIONS | 0,3 | rép ^{ion} /km |
| ICA : INDICE DE CONSOMMATION PAR ABONNE | 148,8 | m ³ /abonné |
| ICH : INDICE DE CONSOMMATION PAR HABITANT | 63,7 | m ³ /habitant |
| IPA : INDICE DE PERTES PAR ABONNE | 0,1 | m ³ /j.abonné |

Le rendement net du service, noté R3, est équivalent au rendement du réseau de distribution selon la définition de l'arrêté du 2 mai 2007 : ce rendement est aussi calculé dans le paragraphe III.2.2. Utilisation de l'eau et rendement.

L'indice linéaire de perte en distribution (ILP) est aussi calculé dans le paragraphe III.2.1 Réduction des pertes en réseau.

Conformément aux instruction de la "CLE", la densité N/L classe le service en zone plutôt rurale. Dans la nouvelle grille, le taux "indice linéaire de pertes" est de niveau "**modéré**".