



2012  
**RAPPORT ANNUEL  
DU DÉLÉGATAIRE**

Commune de Cestas

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

Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005.



 **VEOLIA**  
EAU



2012



# SYNTHÈSE DU RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

SERVICE DE L'EAU - COMMUNES DESSERVIES :

- CESTAS

## LES CHIFFRES DU SERVICE

16 847	7 439	5	5	242	100,0	84,1	169
Habitants desservis	Abonnés (clients)	Installation(s) de production	Réservoir(s)	Longueur de réseau (km)	Taux de conformité microbiologique (%)	Rendement de réseau (%)	Consommation moyenne (l/hab/j)

# Indicateurs du service

LES VOLUMES		PRODUCTEUR	VALEUR
	Volume prélevé	Délégataire	1 332 396 m3
	Volume produit (C)	Délégataire	1 332 396 m3
	Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Délégataire	m3
	Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> )	Délégataire	1 332 396 m3
	Volume de service du réseau	Délégataire	7 710 m3
L'ACTIVITE CLIENTELE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de communes	Délégataire	1
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	16 847
	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	7 439
	Abonnés domestiques	Délégataire	7 429
	Abonnés non domestiques	Délégataire	10
	Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	0
	Volume vendu	Délégataire	1 087 704 m3
	Volume vendu aux Abonnés domestiques	Délégataire	1 056 250 m3
	Volume vendu aux Abonnés non domestiques	Délégataire	31 454 m3
	Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B)	Délégataire	0 m3
	Consommation moyenne	Délégataire	169 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	143 m3/abo/an
QUALITE DU SERVICE A L'USAGER		PRODUCTEUR	VALEUR
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologique	DDASS (1)	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	DDASS (1)	100,0 %
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	3,36 u/1000 abonnés
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,00 u/1000 abonnés
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,27 %
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
PRIX DU SERVICE DE L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m <sup>3</sup> TTC	Délégataire	1,33 €uro/m3

GESTION PATRIMONIALE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre d'installations de production	Délégataire	5
	Capacité totale de production	Délégataire	10 659 m3/j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	5
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	2 710 m3
	Longueur de réseau	Délégataire	242 km
	Longueur de canalisation de distribution	Collectivité (2)	189 km
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	70
	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	120 ml
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,14 %
	Nombre de branchements	Délégataire	7 304
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	18
	Nombre de compteurs	Délégataire	7 439
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	746
PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	80 %
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	87
	Volume consommé autorisé 365 jours (A)	Délégataire	1 120 945 m3
	Indice linéaire de consommation	Délégataire	12,68 m3/j/km
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D)	Délégataire	84,1 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	3,23 m3/jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	3,05 m3/jour/km
	Energie relevée consommée	Délégataire	963 969 kWh
SATISFACTION DES USAGERS ET ACCES A L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
	Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	83,40
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui
	Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
CERTIFICATION		PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 18001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui

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

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

# Une organisation tournée vers les Clients



## LE CENTRE D'EXPLOITATION GARONNE-ATLANTIQUE



### SERVICE GIRONDE-LANDES - 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**

*Prix d'un appel local*

### 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**



## Toutes vos démarches sans vous déplacer

**VEOLIA EAU**  
**0811 902 903**  
24h/24 - 7j/7\*

PRIX D'UN APPEL LOCAL DEPUIS UNE LIGNE FIXE, HORS SURCÔÛT ÉVENTUEL LIÉ À L'OPÉRATEUR

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

[www.service-client.veoliaeau.fr](http://www.service-client.veoliaeau.fr)

**Vos urgences 7 jours sur 7, 24h sur 24**

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

Un seul numéro : 0811 902 903



## SOMMAIRE

<b>1. L'ESSENTIEL</b>	<b>11</b>
1.1. Le contrat	12
1.2. Chiffres clés et faits marquants	13
<b>2. LA QUALITE DU SERVICE</b>	<b>15</b>
2.1. Les moyens mobilisés	16
2.2. Le patrimoine du service	20
2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle	30
2.4. La qualité de l'eau produite & distribuée	37
2.5. Les services aux clients	41
<b>3. LA VALORISATION DES RESSOURCES</b>	<b>45</b>
3.1. La protection des ressources en eau	46
3.2. L'énergie	47
3.3. La valorisation des déchets liés au service	48
<b>4. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE</b>	<b>49</b>
4.1. Le prix du service public de l'eau	50
4.2. L'accès aux services essentiels	51
4.3. La formation et la sécurité des personnes	52
4.4. L'empreinte environnementale du service	53
4.5. Les relations avec les parties prenantes	54
<b>5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE</b>	<b>55</b>
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	56
5.2. Le patrimoine du service	59
5.3. Les investissements et le renouvellement	60
5.4. Les engagements à incidence financière	61
<b>6. ANNEXES</b>	<b>65</b>
6.1. Synoptique du réseau	67
6.2. Contrôle de l'eau	68
6.3. Bilan énergétique du patrimoine	69
6.4. La facture 120 M <sup>3</sup>	70
6.5. Annexes financières	71
6.6. Les nouveaux textes réglementaires	80
6.7. Glossaire	85
6.8. Autres annexes	91





**1.**

**L'ESSENTIEL**



## 1.1. Le contrat

- **Déléataire :** VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
- **Périmètre du service :** CESTAS
- **Nature du contrat :** Affermage
- **Prestations du contrat :** Compteurs eau froide, Distribution, Elévation, Gestion clientèle, Production, Branchements

→ **Durée du contrat**

Date de début : 01/04/2003

Date de fin : 31/12/2014

→ **Liste des avenants**

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
2	04/10/2011	Réduction du délai entre le relevé du compteur et l'envoi de la facture
1	01/06/2009	Mise en conformité LEMA des tarifs et contractualisation des substitutions d'indices déjà actées par courrier.

## 1.2. Chiffres clés et faits marquants

### CHIFFRES CLES

16 847 habitants desservis<sup>1</sup>

7 439 abonnés

7 304 branchements

5 unité(s) de production d'eau potable d'une capacité totale de 10 659 m<sup>3</sup> par jour

5 réservoir(s) d'une capacité totale de stockage de 2 710 m<sup>3</sup>

189 km de canalisations de distribution

### FAITS MARQUANTS

#### **Actions d'amélioration de la performance du service**

La pompe de forage de la station du Bois du Moulin a été renouvelée et renforcée afin d'augmenter la capacité de production de cet ouvrage tout en respectant les autorisations de prélèvement. Ce renforcement (augmentation du débit de 130 à 150 m<sup>3</sup>/h) améliore le remplissage du réservoir de Maguiche durant la nuit et permet de sécuriser le secteur de Gazinet grâce au volume ainsi stocké (1000 m<sup>3</sup>).

Le forage de Maguiche a été arrêté en 2010.

La construction d'un nouveau puits foré sur la même parcelle a été réalisée en fin d'année. Le nouveau forage de Maguiche devrait être équipé dans le courant du 1er semestre 2013.

#### **Service**

##### **Des consommations d'énergie optimisées :**

VEOLIA Eau a mis en œuvre, sur l'ensemble des installations de la région, une démarche de management de la performance énergétique. Ce paramètre est systématiquement pris en compte dans le renouvellement des équipements. Au-delà de la gestion optimisée du service, cette démarche s'accompagne d'une réduction des émissions de gaz à effet de serre.

##### **Actions/service aux clients**

Service 100 % relevé :

Le déploiement du radio – relevé permettrait de proposer aux habitants, de nouveaux services, leur permettant de maîtriser leurs consommations et de mieux gérer leur budget eau.

#### **Valorisation**

##### **Ressource en Eau**

VEOLIA Eau attache une attention particulière au respect des périmètres de protection des captages, qui sont régulièrement inspectés par des organismes tiers. Cette démarche concertée permet de réunir l'ensemble des acteurs du territoire et de mener ensemble des actions visant à limiter les risques de pollution de la nappe et à mieux gérer la ressource en eau.

#### **Responsabilité**

##### **Maitrise de l'empreinte environnementale du service**

VEOLIA Eau région Sud-Ouest s'est engagée dans une certification environnementale ISO 14001, de l'ensemble de ses activités, permettant ainsi de réaliser l'empreinte environnementale du service.

---

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

**Actions pédagogiques**

VEOLIA Eau a participé, en 2012, à différents évènements locaux : journées pédagogiques, forums emplois, dégustation d'eau du robinet avec le Bar à Eau.



# 2.

## LA QUALITE DU SERVICE

## 2.1. Les moyens mobilisés

### LE SERVICE

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

#### → *Les fonctions support : des services experts*

Chaque Direction Régionale de Veolia Eau dispose de services experts dans les domaines de :

- ◆ la clientèle
- ◆ la maîtrise technique et l'aide à l'exploitation
- ◆ la qualité, la sécurité et l'environnement
- ◆ les ressources humaines et la formation
- ◆ la finance
- ◆ l'informatique technique et de gestion
- ◆ la communication
- ◆ la veille juridique et réglementaire.

Garante de la bonne exécution des contrats de gestion déléguée, la Direction Régionale détermine les orientations et les objectifs de performance durable et veille au renforcement de la compétitivité de l'entreprise tout en améliorant la qualité du service afin de mieux répondre aux attentes des collectivités locales et de leurs habitants.

#### → *L'organisation locale : mettre nos compétences au plus près du terrain*

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

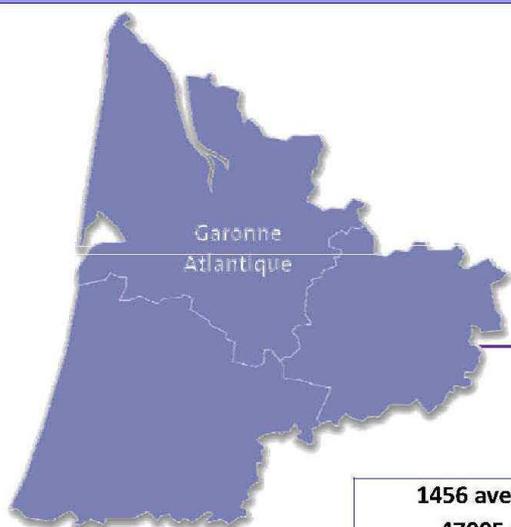
Trois filières métiers ont été créées :

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

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

## VEOLIA EAU - RÉGION SUD-OUEST

### LE CENTRE GARONNE ATLANTIQUE



Philippe **BALBUSQUIER**  
Directeur du Centre



### NOTRE CENTRE

**Veolia Eau**  
**Centre Garonne Atlantique**

**1456 avenue de Colmar**  
**47005 AGEN Cedex**

**19 bis rue Georges Méran**  
**BP 150 - 33311 ARCACHON**

- 🕒 Placé sous la responsabilité de Philippe BALBUSQUIER notre centre assure quotidiennement le service délégué qu'il s'agisse d'exploitation d'ouvrages, d'entretien et de travaux sur le réseau et chez le consommateur.
- 🕒 Pour concevoir, réaliser et optimiser l'exploitation de ces ouvrages, nous nous appuyons sur les compétences de 300 personnes quotidiennement au service des clients.

L'organisation du centre s'articule autour de son siège de la façon suivante:

- o Une direction de l'exploitation
- o Une direction du Développement
- o Un Responsable Administratif & Financier
- o Un Responsable Ressources Humaines
- o Un Responsable Clientèle
- o Un service Assainissement du Bassin d'Arcachon (SABARC, société filiale à 100%)
- o Un service « usines » Gironde & Landes
- o Un service réseaux Gironde & Landes
- o Un service « usines » Lot et Garonne
- o Un service réseaux Lot et Garonne

Chaque service comporte plusieurs **Unités Opérationnelles** définies par zone et / ou fonction et auxquelles sont affectées des équipes.

Une équipe Clientèle est chargée de l'accueil local des consommateurs et du traitement des demandes complexes.

(voir la liste des points d'accueil ci-après)

## L'ORGANISATION DE L'ASTREINTE

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

### LE CENTRE SERVICE CLIENTS.



50 postes de travail avec des Conseillers Clientèle, disponibles **du lundi au vendredi de 8 h à 19 h, le samedi de 9 h à 12 h et pour les urgences : 7j/7 – 24h/24.**

Numéro réclamations : **05 61 80 09 02**



### LE RESPECT DES DELAIS ANNONCES.

La Charte Service Clients de Veolia Eau offre des garanties de service.

- 🕒 Les urgences n'attendent pas : Veolia Eau répond 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 aux urgences techniques, avec intervention rapide d'un technicien (2 heures en zone urbaine, 4 heures en zone rurale),
- 🕒 Le respect des rendez-vous, dans une plage de deux heures maximum.
- 🕒 Des réponses immédiates aux questions (au maximum dans les 24 heures après appel).
- 🕒 Un contrôle régulier de l'eau, en complément de celui réalisé par les services du Ministère de la Santé.
- 🕒 L'installation rapide des branchements : envoi d'un devis sous huit jours après étude sur les lieux, réalisation des travaux dans les 15 jours après obtention des autorisations et acceptation du devis.



### NOS SERVICES COMPLEMENTAIRES

#### **Le Système d'Alerte Téléphonique (SAT) de crise**

En complément de son dispositif de gestion de crise, Veolia Eau met au service des collectivités son système d'alerte téléphonique 24h/24h pour :

- **alerter** en début de crise les consommateurs des restrictions ou de la défaillance de l'alimentation en eau potable, et diffuser les précautions à prendre ;
- **informer** la population d'une filière alternative d'alimentation en eau potable retenue (bonbonnes, citernes, bouteilles d'eau minérale) et sur la gestion de crise ;
- **annoncer le retour à la normale.**

Grâce à une capacité allant de 10 000 jusqu'à 100 000 appels en 2 heures, le système permet d'informer les clients des collectivités de toute taille dans des délais très courts (250 000 habitants contactés en deux heures).

#### Le site internet : une navigation simple et rapide

Sur notre site, les abonnés disposent d'un espace personnalisé. Nous leur offrons ainsi la possibilité de gérer leur compte en ligne et ils peuvent accéder à des rubriques d'informations sur leur service d'eau. La navigation est simple et intuitive, grâce à l'organisation de rubriques explicites.



#### « L'eau chez vous » : les services de l'eau accessibles partout et à toute heure depuis un mobile

Veolia Eau est le premier opérateur de service d'eau français à proposer une application mobile permettant de réaliser des transactions disponible sur les Smartphones (Blackberry, Android, Apple). Avec l'« Eau chez vous », chaque usager peut accéder directement 24h/24 et où qu'il se trouve aux principaux services de Veolia Eau disponibles sur le site [www.veoliaeau.fr](http://www.veoliaeau.fr), directement depuis son mobile.



L'abonné peut consulter son espace client, renseigner son index de consommation, régler sa facture, gérer son abonnement, s'informer sur d'éventuels travaux ou perturbations sur les réseaux...

#### Les serveurs vocaux interactifs disponibles en permanence

Grâce aux Serveurs Vocaux Interactifs (SVI), il n'est désormais plus nécessaire d'attendre l'ouverture du centre d'appel, les abonnés peuvent déposer directement leur relevé de consommation d'eau. Le numéro est le **0 810 003 385**. Ces services sont disponibles 24h/24, 365 jours par an.



## 2.2. Le patrimoine du service

### L'INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE

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

- ◆ des installations de production
- ◆ des réseaux de distribution
- ◆ des branchements en domaine public
- ◆ des outils de comptage

#### → Les installations

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Capacité de stockage (m3)	Qualification
ST 01 - BOUZET	1 500	60	Bien de retour
ST 02 - REJOUIT MOUTINE	2 013	1 000	Bien de retour
ST 03 - MAGUICHE	0	1 000	Bien de retour
ST 04 - BOIS DU MOULIN	3 551	150	Bien de retour
ST 07 - JARRY	3 595	500	Bien de retour
<b>Capacité totale</b>	<b>10 659</b>	<b>2 710</b>	

Autres installations eau	Débit des pompes (m3/h)	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

#### → Les réseaux de distribution

Canalisations		Qualification
Longueur d'adduction (ml)	0	Bien de retour
Longueur de canalisations de distribution (ml)	189 413	Bien de retour

#### → Les branchements en domaine public

Branchements		Qualification
Nombre de branchements	7 304	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	52 091	Bien de retour

#### → Les compteurs

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la société	7 439	Bien de reprise

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

## LA GESTION PATRIMONIALE

Branchements, réseaux, postes de relèvement, usines de dépollution, installations de traitement des boues, bâtiments... constituent un patrimoine physique et financier considérable pour la Collectivité.

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

Grâce à des outils de connaissance du patrimoine et à son système d'information géographique, VEOLIA Eau met à jour l'intégralité des données patrimoniales du service. L'analyse de ces données permet à VEOLIA Eau d'apporter à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état.

Grâce à ses outils d'analyse historique des données patrimoniales, VEOLIA Eau est à même de procéder au bon moment aux arbitrages entre réparation et renouvellement, et de proposer à la Collectivité, pour les opérations à sa charge, les éléments justifiant les priorités en matière de travaux d'investissement et de renouvellement.

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

Pour l'année 2012, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable est de 70<sup>1</sup> :

	2008	2009	2010	2011	2012
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	40	40	50	50	70

### → *Taux moyen de renouvellement des réseaux*

Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable, en ajoutant aux valeurs de la 2<sup>ème</sup> ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau :

<b>Canalisations</b>	2008	2009	2010	2011	2012
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	188 048	188 048	188 659	189 498	189 413
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	300	467	232	252	120

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

## → La situation des biens

### Les stations de production et de distribution

Les interventions faites sur les installations pendant l'année sont détaillées dans le chapitre « Travaux de maintenance et de renouvellement ».



#### La station de Bouzet

Cette station est composée du **forage de Bouzet**, d'une bache d'accumulation d'une capacité de 60 m<sup>3</sup>, et d'un pompage de reprise.

#### Station de Réjouit

Cette station est composée du **forage de Moutine**, d'une bache d'accumulation d'une capacité de 1000 m<sup>3</sup>, et d'un pompage de reprise.



#### Station de Maguiche

Cette station est composée du forage de Maguiche, d'un traitement (deferrisation), d'une bache d'accumulation d'une capacité de 1000 m<sup>3</sup>, et d'un pompage de reprise.

Les problèmes rencontrés sur le forage, ont nécessité son arrêt en 2010 après la réalisation d'un diagnostic télévisé sur le tubage.

La création d'un nouveau forage sur la même parcelle a été réalisée. Il est en attente de ces équipements.

La qualité de l'eau brute est conforme à la réglementation en vigueur. Les résultats d'analyses font néanmoins apparaître une présence de fer et de COT. Un traitement pourrait être envisagé, en réutilisant les filtres existants, pour diminuer le taux de fer dans l'eau distribuée et ainsi maintenir le bon état des canalisations.

Par ailleurs, une réduction du COT améliorerait la qualité gustative de l'eau distribuée.

En 2012 la station a été utilisée comme pompage de reprise.



#### Station du Bois du Moulin

Cette station est composée du **forage du Moulin à Vent**, d'une bache d'accumulation d'une capacité de 150 m<sup>3</sup>, et d'un pompage de reprise.

#### Station de Jarry

Cette station est composée du **forage de Jarry**, d'une bache d'accumulation d'une capacité de 500 m<sup>3</sup>, et d'un pompage de reprise.



## Le réseau

### Situation du réseau

Le réseau de la commune est constitué de conduite en PVC (81 %), en fonte (5%) et en amiante ciment (14%).

### Entretien et réparations

Les interventions faites sur le réseau en cours d'exercice sont détaillées dans le chapitre « Travaux de maintenance et de renouvellement ».

### Rendement du réseau

Le rendement du réseau est bon et stable. Le délégataire a observé une augmentation des volumes mis en distribution en février et mars 2012. Les fuites liées au fort gel du début d'année ont pu être rapidement détectées et réparées grâce à la sectorisation permanente.

Les fuites les plus significatives ont été observées avenue du baron Haussman sur la canalisation DN 100 AC ainsi que sur la canalisation avenue Jean Moulin DN 125 AC.

Voir le chapitre « rendement du réseau ».

### Renouvellement du réseau

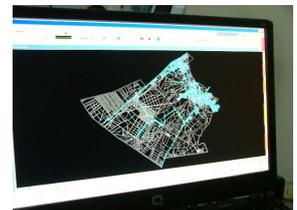
Le délégataire a réalisé le renouvellement complet du réseau du chemin des Briquetiers (voir le chapitre renouvellement).

### La cartographie

La commune étant dotée d'un cadastre numérisé, le délégataire a pu créer un SIG (système d'information géographique) sur l'ensemble des réseaux eau et assainissement.

Cette cartographie est opérationnelle et réactualisée régulièrement.

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

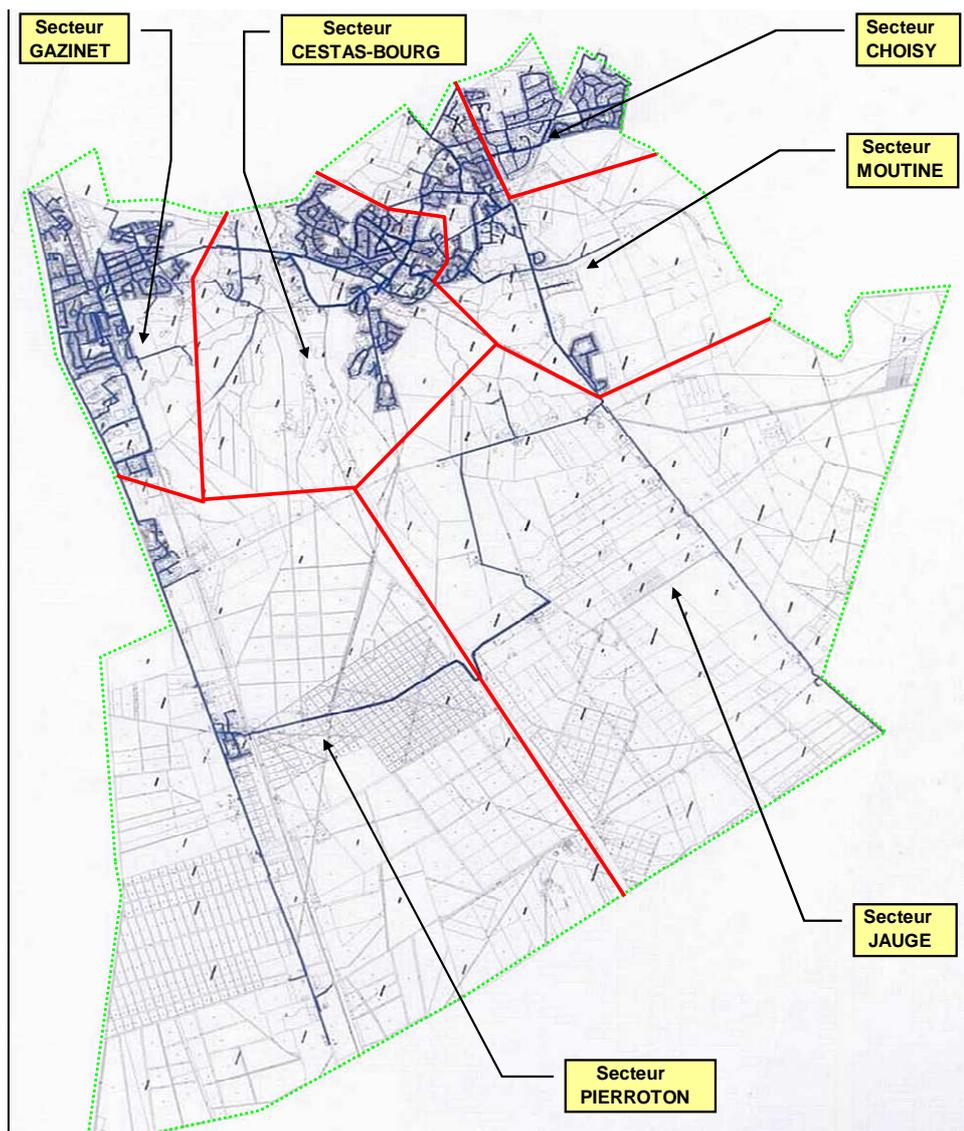
Les installations de la collectivité possèdent chacune un système de télégestion. Ces équipements permettent un meilleur suivi du fonctionnement de la production et de la distribution, et une amélioration des délais d'intervention. Le système est raccordé au PC du centre Gironde-Landes.

### 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

Le tableau ci-après récapitule l'existence des arrêtés préfectoraux d'autorisation de prélèvement et de périmètre de protection.

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	Document reçu		Document pas reçu	200	2 000	130 000
551.0-F02	BOUZET	CESTAS	104,00	827.1.113		29/07/1993	Document reçu		Document pas reçu	50	1 000	310 000
551.0-F03	MOUTINE	CESTAS	132,00	827.1.170		29/07/1993	Document reçu	18/12/2009	Document pas reçu	75	1 500	110 000
551.0-F04	MAGUICHE	CESTAS	160,00	827.1.243		10/01/1995	Document reçu		Document pas reçu	100	2 400	450 000
551.0-F05	BOIS DU MOULIN	CESTAS	170,00	827.1.256		29/07/1993	Document reçu		Document pas reçu	150	3 000	600 000

Légende (1) Document reçu

Document pas reçu

## L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

La sécheresse des données reflète mal la réalité du quotidien de l'exploitation, ensemble d'actions complexes et coordonnées pour garantir le fonctionnement 24h/24h du service et apporter aux clients une qualité de service irréprochable.

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

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

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

VEOLIA Eau a déployé de nouveaux outils informatiques de maintenance des installations (GAMA) et de gestion des interventions (PICRU) qui viennent en appui des équipes locales pour optimiser les programmes d'intervention.

### → Installations

Réservoirs	Vidange et nettoyage annuel (voir liste des interventions)
Ens. des Stations	19 interventions de dépannage et de réparation

### → Réservoirs

Les réservoirs de chacun de nos services d'eau potable font annuellement l'objet, d'une vidange pour une inspection, d'un nettoyage complet et d'une désinfection.

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

N° interne	COMMUNE	NOM	DESCRIPTIF	Capacité m3	DATE Nettoyage année n-1	DATE Nettoyage année n
Rs 01	CESTAS	BOUZET	BACHE DE REPRISE	60	07/06/2011	31/05/2012
Rs 02	CESTAS	REJOUIT	BACHE DE REPRISE	1 000	08/06/2011	26/09/2012
Rs 03	CESTAS	MAGUICHE	BACHE DE REPRISE	1 000	01/06/2011	17/09/2012
Rs 04	CESTAS	BOIS DU MOULIN	BACHE DE REPRISE	150	06/06/2011	30/05/2012
Rs 05	CESTAS	JARRY	BACHE DE REPRISE	500	20/09/2011	29/05/2012

### → Réseaux et branchements

Réseau	Mise à niveau de 15 bouches à clé
Réseau	Remplacement de 20 bouches à clé
Réseau	Vérification de 2 ventouses
Réseau	Vérification de 10 purges
Réseau	Vérification de 35 vannes de sectionnement
Fuites ou casses	87 interventions de réparation
Rendement reseau	2 interventions de recherches de fuites
Parc compteurs	Renouvellement de 746 compteurs clients

→ *Recherches de fuites :*

**Recherches au corrélateur acoustique**

COMMUNE	NOM DE LA RUE OU DE LA ZONE	Réalisé par	Nombre	Linéaire en ml
<b>Cestas</b>	Avenue Julien Ducourt	<i>Véolia Eau</i>	<b>1</b>	<b>180</b>
<b>Cestas</b>	Rue Peymartin	<i>Véolia Eau</i>	<b>1</b>	<b>30</b>

Total	<b>2012</b>	<b>2</b>	<b>210</b>
-------	-------------	----------	------------

Ces deux interventions ont permis de situer précisément l'emplacement des fuites suite à une campagne de pré localisation.

## LE RENOUVELLEMENT REALISE PAR VEOLIA EAU

Le renouvellement des installations techniques du service est un aspect important de l'exploitation d'un service d'eau ou d'assainissement : il conditionne l'avenir de court et long termes du service et, sur un cycle de vie complet des installations, pèse de l'ordre de 1/5ème dans ses coûts. A court terme, les actions d'exploitation permettent de maintenir ou d'améliorer la performance technique des installations. A long terme, elles deviennent insuffisantes pour compenser leur vieillissement, et il faut envisager leur remplacement, en cohérence avec les niveaux de service fixés par la collectivité.

L'expertise développée par VEOLIA Eau permet soit d'apporter les conseils à la Collectivité utiles à l'établissement de ses priorités patrimoniales, soit d'optimiser le renouvellement dont nous avons la charge dans une perspective de gestion durable du service.

VEOLIA Eau dispose de plateformes de tests et de programmes de R&D ayant vocation à sélectionner les équipements les plus adaptés à chaque opération et offrant le meilleur rapport qualité/fiabilité/coût/durée de vie.

Du fait des enjeux du comptage (réglementaires, économiques et relation clientèle) Veolia Eau, gestionnaire de 6,5 millions d'unités en France, s'est dotée de laboratoires d'essais accrédités et reconnus par l'Etat pour maîtriser les technologies de comptage et le vieillissement des compteurs au cours du temps. Fort d'un historique de 60 000 étalonnages métrologiques, nous effectuons aussi un suivi rigoureux des dysfonctionnements des compteurs et des actions correctives mises en place par les fabricants. Nous vous garantissons ainsi le choix d'un équipement fiable et adapté qui assure une qualité durable de votre parc compteurs et vous conseillons sur le remplacement préventif des modèles de compteurs susceptibles de ne plus satisfaire à la qualité requise. Cette politique, initiée depuis plus de 30 ans, permet de maîtriser les parcs compteurs et de satisfaire aux exigences réglementaires et aux attentes de la collectivité délégante.

Forte de son expérience de gestion de 200.000 km de réseaux d'eau potable et 70.000 km de réseaux d'assainissement en France, Veolia Eau a développé des outils avancés de gestion du patrimoine :

- ◆ Sur les réseaux d'eau potable, des outils d'estimation du risque de défaillance de chaque canalisation (MOSARE) et de programmation des chantiers, mais également d'optimisation à plus long terme des actions « renouvellement » et « entretien » permettant de compenser la perte de performance du réseau due à son vieillissement (VISION).
- ◆ Sur les réseaux d'assainissement, la performance « technique » d'une canalisation peut être évaluée à partir de l'analyse de nombreuses informations, et notamment du résultat de son inspection (en particulier l'inspection télévisée – ITV). L'outil OctaVE consolide les données patrimoniales et d'exploitation et évalue les risques liés aux défauts de performance des réseaux d'assainissement pour programmer les investigations et les travaux de renouvellement.

Les outils de modélisation sont en outre utilisés pour dimensionner très précisément les installations lors de leur remplacement.

### → *Installations*

#### **Renouvellement en garantie fonctionnelle**

Maguiche	2 pompes ETANORM M080-250 M11ACS 45KW
Maguiche	Equipements chlore gazeux
Maguiche	2 Chloromètres
Maguiche	Débitmètre Chlore

## → Réseaux

### Renouvellement en garantie fonctionnelle

Réseau Chemin des Briquetiers	120 ml de canalisation avec 2 vannes, et 3 branchements particuliers
-------------------------------	--

## → Branchements

Renouvellement des branchements plomb	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de branchements	7 134	7 175	7 189	7 215	7 304	1,2%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	0	0	0	0	0	
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	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

Renouvellement des compteurs	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de compteurs	7 115	7 214	7 311	7 341	7 439	1,3%
Nombre de compteurs remplacés	390	602	696	259	746	188,0%
Taux de compteurs remplacés	5,5	8,3	9,5	3,5	10,0	185,7%

La pyramide compteur est présentée, en annexe

## LES TRAVAUX NEUFS REALISES

### → Installations

Travaux réalisés par le délégataire :

	néant
--	-------

Travaux réalisés par la Collectivité :

Maguiche	Réalisation d'un nouveau forage
----------	---------------------------------

### → Réseaux, branchements et compteurs

<b>Canalisations</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>N/N-1</b>
Longueur totale du réseau (km)	239,2	239,5	240,3	241,3	241,5	0,1%
Longueur d'adduction (ml)	0	0	0	0	0	
Longueur de distribution (ml)	239 248	239 538	240 269	241 305	241 504	0,1%
<i>dont canalisations</i>	188 048	188 048	188 659	189 498	189 413	-0,0%
<i>dont branchements</i>	51 200	51 490	51 610	51 807	52 091	0,5%
<b>Branchements</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre de branchements	7 134	7 175	7 189	7 215	7 304	1,2%
<b>Compteurs</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre de compteurs	7 115	7 214	7 311	7 341	7 439	1,3%

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

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

	Néant
--	-------

Les principales opérations réalisées par la Collectivité figurent au tableau suivant :

Réseau	Extension du réseau AEP chemin du Bourdieu
--------	--

## 2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle

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

### LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

INDICATEURS REGLEMENTAIRES (ARRETE DU 2 MAI 2007 – ANNEXE II)			
	QUALITE DE SERVICE A L'USAGER	PRODUCTEUR	VALEUR
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0%
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0%
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	3,36 (u/1000 abonnés)
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements	Délégataire	100,00%
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,00 (u/1000 abonnés)
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,27%
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
	GESTION FINANCIERE ET PATRIMONIALE	PRODUCTEUR	VALEUR
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	70 %
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,14%
	PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	84,1%
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	3,23 (m3/jour/km)
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	3,05 (m3/jour/km)
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	80%
INDICATEURS COMPLEMENTAIRES VEOLIA			
	SATISFACTION DES USAGERS ET ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui
	Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
	CERTIFICATION	PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 18001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui

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

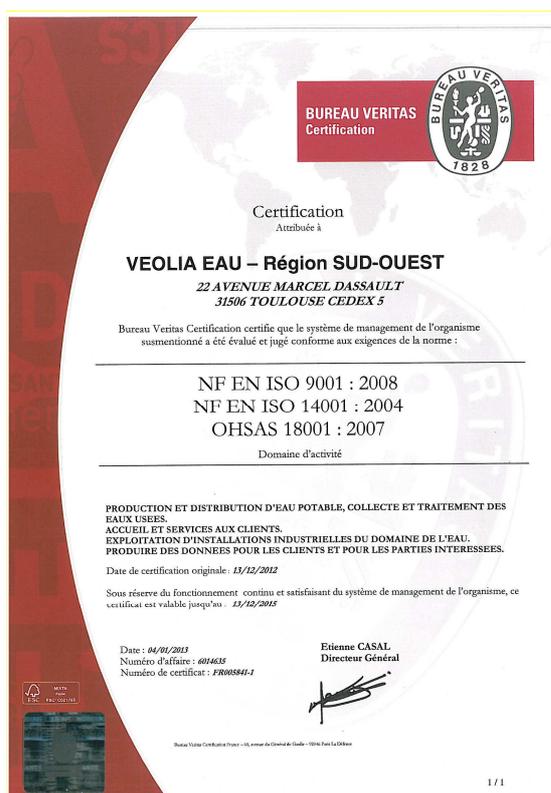
(2) les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport

## LA CERTIFICATION DU SERVICE

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

Les activités de VEOLIA Eau en France sont certifiées ISO 14001<sup>2</sup> à hauteur de 60%.

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



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

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

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

<sup>2</sup> Ce chiffre est calculé en pourcentage par rapport au chiffre d'affaires

### L'efficacité de la production : le volumes prélevé et produit

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

COMMUNE	OUVRAGE	NOM	Observations
CESTAS	FORAGE	JARRY	
CESTAS	FORAGE	BOUZET	
CESTAS	FORAGE	MOUTINE (Réjouit)	
CESTAS	FORAGE	MAGUICHE	HS depuis 2011
CESTAS	FORAGE	BOIS DU MOULIN	

→ Le volume prélevé

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 :

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
<b>Volume prélevé par ressource (m3)</b>	<b>1 368 578</b>	<b>1 471 280</b>	<b>1 434 470</b>	<b>1 323 711</b>	<b>1 332 396</b>	<b>0,7%</b>
ST 01 - BOUZET	350 044	301 565	377 343	345 773	330 986	-4,3%
ST 02 - REJOUIT MOUTINE	141 395	163 004	168 623	135 623	106 445	-21,5%
ST 03 - MAGUICHE	140 367	229 523	10 950	0	0	0%
ST 04 - BOIS DU MOULIN	445 177	515 856	582 886	550 661	653 026	18,6%
ST 07 - JARRY	291 595	261 332	294 668	291 654	241 939	-17,0%

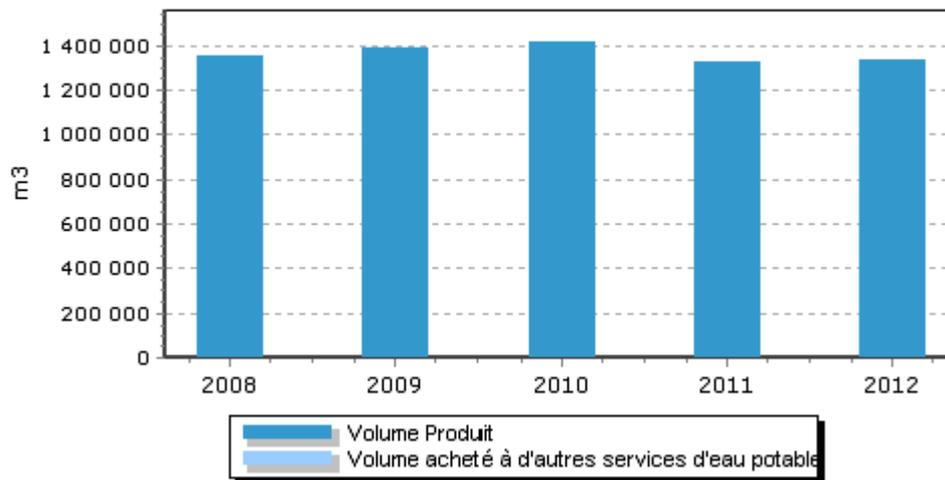
	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
<b>Volume prélevé par nature d'eau (m3)</b>	<b>1 368 578</b>	<b>1 471 280</b>	<b>1 434 470</b>	<b>1 323 711</b>	<b>1 332 396</b>	<b>0,7%</b>
Eau souterraine influencée	0	0	0	0	0	0%
Eau souterraine non influencée	1 368 578	1 471 280	1 434 470	1 323 711	1 332 396	0,7%

→ Le volume produit et mis en distribution

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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume prélevé	1 368 578	1 471 280	1 434 470	1 323 711	1 332 396	0,7%
Besoin des usines	2 120	2 550	10 950	0	0	0%
Pertes en adduction	16 077	76 361	7 087	0	0	0%
<b>Volume produit (m3)</b>	<b>1 350 381</b>	<b>1 392 369</b>	<b>1 416 433</b>	<b>1 323 711</b>	<b>1 332 396</b>	<b>0,7%</b>
<b>Volume mis en distribution (m3)</b>	<b>1 350 381</b>	<b>1 392 369</b>	<b>1 416 433</b>	<b>1 323 711</b>	<b>1 332 396</b>	<b>0,7%</b>

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

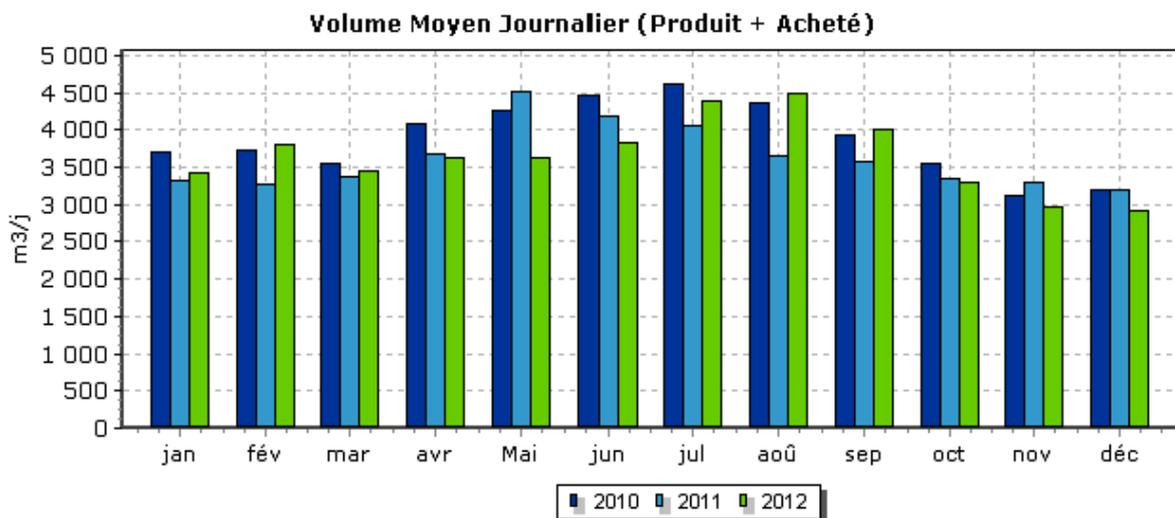


Le volume acheté à d'autres services d'eau potable est détaillé ci après :

→ *Bilan mensuel*

Le volume introduit et mis en distribution moyen par mois :

	Janv	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
Volume moyen journalier produit (m3/j)	3 419	3 816	3 448	3 615	3 631	3 831	4 391	4 490	4 012	3 293	2 956	2 912
<b>Total (m3/j)</b>	<b>3 419</b>	<b>3 816</b>	<b>3 448</b>	<b>3 615</b>	<b>3 631</b>	<b>3 831</b>	<b>4 391</b>	<b>4 490</b>	<b>4 012</b>	<b>3 293</b>	<b>2 956</b>	<b>2 912</b>



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

### → Volume vendu

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

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

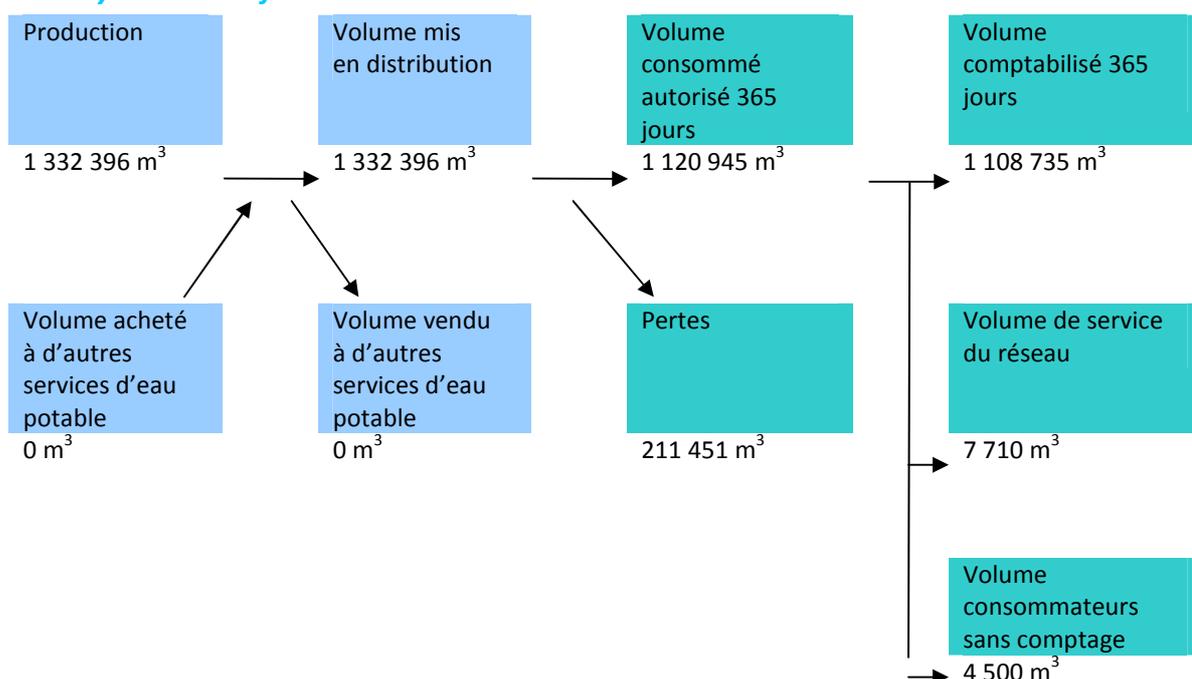
	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
<b>Volume vendu selon le décret (m3)</b>	<b>1 076 219</b>	<b>1 081 771</b>	<b>1 111 086</b>	<b>1 091 788</b>	<b>1 087 704</b>	<b>-0,4%</b>
<b>Sous-total volume vendu aux abonnés du service</b>	<b>1 076 219</b>	<b>1 081 771</b>	<b>1 111 086</b>	<b>1 091 788</b>	<b>1 087 704</b>	<b>-0,4%</b>
domestique ou assimilé	1 072 007	1 076 742	1 055 207	1 059 939	1 056 250	-0,3%
autres que domestique	4 212	5 029	55 879	31 849	31 454	-1,2%

### → Volume consommé

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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume comptabilisé (m3)	1 088 940	1 088 660	1 094 683	1 101 069	1 105 706	0,4%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	850	4 550	2 930	4 300	4 500	4,7%
Volume de service du réseau (m3)	660	8 500	1 940	3 750	7 710	105,6%
<b>Volume consommé autorisé (m3)</b>	<b>1 090 450</b>	<b>1 101 710</b>	<b>1 099 553</b>	<b>1 109 119</b>	<b>1 117 916</b>	<b>0,8%</b>
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	347	369	369	364	365	0,3%
<b>Volume comptabilisé 365 jours (m3)</b>	<b>1 148 473</b>	<b>1 076 859</b>	<b>1 082 817</b>	<b>1 104 094</b>	<b>1 108 735</b>	<b>0,4%</b>
<b>Volume consommé autorisé 365 jours (m3)</b>	<b>1 149 983</b>	<b>1 089 909</b>	<b>1 087 687</b>	<b>1 112 144</b>	<b>1 120 945</b>	<b>0,8%</b>

### → Synthèse des flux de volumes



### Le rendement de réseau

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

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

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

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

Bien que la quasi-totalité des réseaux dont la gestion nous est confiée atteigne les objectifs de rendement réglementaires, nous avons des engagements d'amélioration de cet indicateur de performance dans un grand nombre de contrats.

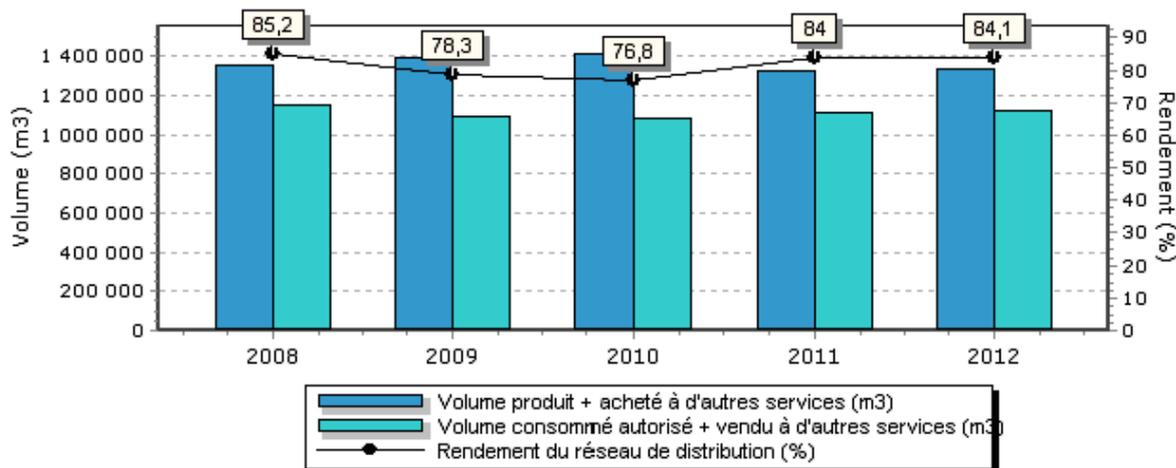
Dans les quelques cas où cela s'avère nécessaire, VEOLIA Eau propose les plans d'actions permettant d'atteindre les objectifs réglementaires de rendement, tout en prenant en compte les contraintes dues à des causes non prévisibles (présence de CVM<sup>3</sup> par exemple).

3 Chlorure de Vinyl Monomère

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
<b>Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)</b>	<b>85,2 %</b>	<b>78,3 %</b>	<b>76,8 %</b>	<b>84,0 %</b>	<b>84,1 %</b>	<b>0,1%</b>
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . A	1 149 983	1 089 909	1 087 687	1 112 144	1 120 945	0,8%
Volume produit (m3) . . . . . C	1 350 381	1 392 369	1 416 433	1 323 711	1 332 396	0,7%

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

### Evolution du rendement du réseau de distribution



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

	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>2,94</b>	<b>4,60</b>	<b>4,84</b>	<b>3,18</b>	<b>3,23</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	1 350 381	1 392 369	1 416 433	1 323 711	1 332 396
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . B	1 148 473	1 076 859	1 082 817	1 104 094	1 108 735
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	188 048	188 048	188 659	189 498	189 413

	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>2,92</b>	<b>4,41</b>	<b>4,77</b>	<b>3,06</b>	<b>3,05</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	1 350 381	1 392 369	1 416 433	1 323 711	1 332 396
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B	1 149 983	1 089 909	1 087 687	1 112 144	1 120 945
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	188 048	188 048	188 659	189 498	189 413

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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	47	59	30	23	25	8,7%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,3	0,3	0,2	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	35	14	17	27	15	-44,4%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,5	0,2	0,2	0,4	0,2	-50,0%
Nombre de fuites sur compteur	76	111	13	52	47	-9,6%
Nombre de fuites réparées	158	184	60	102	87	-14,7%
Linéaire soumis à recherche de fuites	0	0	0	0	210	100%

## 2.4. La qualité de l'eau produite & distribuée

La qualité de l'eau et notamment celle à disposition des clients du service est une priorité absolue pour VEOLIA Eau, car elle est un enjeu de santé publique.

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

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

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

### 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		15	15
Physico-chimique	0		19	19

Ci-après un extrait de quelques paramètres physicochimiques représentatifs :

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

Détail des non conformités sur la ressource :

Il n'y a pas eu de non-conformité sur la ressource.

## L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à Limite de Qualité des paramètres soumis à Référence de Qualité.<sup>4</sup> :

	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
<b>Paramètres soumis à Limite de Qualité</b>				
Microbiologique	96	96	26	25
Physico-chimique	562	562		
<b>Paramètres soumis à Référence de Qualité</b>				
Microbiologique	144	144	48	47
Physico-chimique	367	366	78	78

Ci-après un extrait de quelques paramètres physicochimiques représentatifs :

	Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégué		
	Nombre total de résultats d'analyses	Conformes aux Limites ou aux Références de Qualité	Type de seuil
Terbuthylazine	4	4	Limite de qualité
Fer total	46	46	Référence de qualité
Nitrates	16	16	Limite de qualité
Turbidité	56	56	Limite et Référence de qualité
Atrazine	4	4	Limite de qualité
Simazine	4	4	Limite de qualité
Carbone Organique Total	25	25	Référence de qualité
Déséthylterbuthylazine	4	4	Limite de qualité

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

Détail des non conformités par rapports aux limites de qualité :

Paramètres	mini	maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Déléguataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Déléguataire	Valeur du seuil et unité
E.Coli /100ml	0	1		1	48	13	0 n/100ml

Détail des non conformités par rapports aux références de qualité :

Paramètres	mini	maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Déléguataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Déléguataire	Valeur du seuil et unité
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0	2	1		7		2 Qualitatif
Bactéries Coliformes	0	2		1	48	13	0 n/100ml

## L'EVOLUTION DE LA QUALITE DE L'EAU

Les indicateurs de conformité des prélèvements réalisés au titre du contrôle sanitaire, par rapport aux limites de qualité concernant les paramètres microbiologiques [P101.1] et physico-chimiques [P102.1]. Ils sont transmis à la Collectivité par l'ARS<sup>5</sup>. A titre indicatif, les taux de conformité issus de nos systèmes d'informations<sup>6</sup>, sur la base des prélèvements incluant au moins un paramètre soumis à une limite de qualité, sont les suivants :

Paramètres microbiologiques	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Taux de conformité microbiologique</b>	<b>100,00 %</b>				
Nombre de prélèvements conformes	48	52	43	49	48
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	48	52	43	49	48
Paramètres physico-chimique	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Taux de conformité physico-chimique</b>	<b>95,83 %</b>	<b>95,65 %</b>	<b>94,44 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	23	22	17	18	19
Nombre de prélèvements non conformes	1	1	1	0	0
Nombre total de prélèvements	24	23	18	18	19

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

<sup>5</sup> Agence Régionale de Santé

<sup>6</sup> base de calcul différente de celle des ARS, qui prennent en compte au dénominateur l'ensemble des prélèvements, y compris ceux dont les paramètres ne sont soumis qu'à référence de qualité

### Recherche de présence éventuelle de CVM :

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

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

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

La Direction Générale de la Santé (DGS) a mené en 2011 et 2012 une campagne nationale d'analyse du CVM dans l'eau destinée à la consommation humaine afin de mieux cerner les risques de dépassement de la limite de qualité de 0,5 µg/l sur ce type de réseau.

Cette campagne a concerné 330 communes sélectionnées par la DGS au vu de critères relatifs à la densité de population, au % de réseau en PVC existant et au % de linéaire posé avant 1980 ou inconnu.

La commune de Cestas fait partie des communes sélectionnées et vous avez reçu un courrier du ministère de la santé sur ce sujet via l'ARS.

Toutes les analyses réalisées par l'ARS en (2011 / 2012) se sont révélées **conformes**. Le suivi d'analyse sur ce paramètre se poursuit au cours de l'année 2013.

Les graphes et tableaux complémentaires figurent en annexe

La fiche ARS est présentée en annexe.

## 2.5. Les services aux clients

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

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

### LES CHIFFRES CLES DU SERVICE

#### → *Les abonnés du service*

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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
<b>Nombre total d'abonnés (clients)</b>	<b>7 115</b>	<b>7 214</b>	<b>7 311</b>	<b>7 341</b>	<b>7 439</b>	<b>1,3%</b>
domestiques ou assimilés	7 112	7 210	7 302	7 331	7 429	1,3%
autres que domestiques	3	4	9	10	10	0,0%
<b>Volume vendu selon le décret (m3)</b>	<b>1 076 219</b>	<b>1 081 771</b>	<b>1 111 086</b>	<b>1 091 788</b>	<b>1 087 704</b>	<b>-0,4%</b>
<b>Nombre total d'habitants desservis (estimation)</b>	<b>17 170</b>	<b>17 083</b>	<b>17 081</b>	<b>16 938</b>	<b>16 847</b>	<b>-0,5%</b>

#### → *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	871	1 111	1 259	766	545	-28,9%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	469	471	527	477	450	-5,7%
Taux de clients mensualisés	22,1 %	22,9 %	23,6 %	24,6 %	26,0 %	5,7%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	19,3 %	19,8 %	20,0 %	20,9 %	22,1 %	5,7%
Taux de mutation	6,7 %	6,6 %	7,3 %	6,6 %	6,2 %	-6,1%

## LA SATISFACTION DES CLIENTS

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

Ce baromètre porte à la fois sur :

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

Les résultats régionaux, basés sur un échantillon de 337 réponses, sont, en décembre 2012 :

	<b>Données IPSOS, janvier 2012 à décembre 2012</b>	2ème semestre	1er semestre
QA1	Satisfaction globale par rapport au service d'eau	83,4	82,5
QA2	Qualité de l'eau	76,9	73,0
QA63	Informations jointes aux factures	82,8	87,4
QA23	Simplicité de mise en service d'un nouvel abonnement	85,7	83,5
QB2	Qualité de l'accueil téléphonique	85,6	82,4
QB11	Qualité de l'accueil en agence	88,6	88,0
QB16b	Satisfaction concernant le courrier reçu de Veolia Eau	89,6	87,9

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

- ◆ Taux d'interruption du service de l'eau : 3,36/1000 abonnés
- ◆ Taux de réclamations écrites : 0,00/1000 abonnés

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

	2009	2010	2011	2012
<b>Taux de respect du délai d'ouverture des branchements</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)	1	1	1	1
Nombre total de branchements ouverts	471	527	477	450
Nombre de branchements ouverts dans le délai	471	527	477	450

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

En 2012, le taux de réclamations écrites pour votre service est de **0,00/1000 abonnés**.

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

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

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

En 2012, le taux d'interruption de service pour votre service est de **3,36/1000 abonnés**.

	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)</b>	<b>3,09</b>	<b>1,94</b>	<b>3,01</b>	<b>2,86</b>	<b>3,36</b>
Nombre d'interruptions de service	22	14	22	21	25
Nombre d'abonnés (clients)	7 115	7 214	7 311	7 341	7 439

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

	2008	2009	2010	2011	2012
Taux d'interruptions du service inférieur à (Unité/1000 abonnés)	6,61	8,18	4,10	3,13	3,36

## LA CHARTE « EAU + »

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

En cas de non respect de la Charte, VEOLIA Eau offre à l'abonné l'équivalent de 10m<sup>3</sup> d'eau.

Nombre d'indemnisations charte accordées en 2012 : 3

**Nos engagements sont pour vous une vraie garantie**



- 1 Vos urgences n'attendent pas**  
Veolia Eau répond 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à vos urgences techniques. Nous intervenons rapidement en cas de problème d'alimentation en eau ou d'évacuation des eaux usées.  
**Votre garantie délai**  
En cas d'urgence, intervention d'un technicien dans les 2 heures en zone urbaine, dans les 4 heures en zone rurale.
- 2 Vos rendez-vous sont respectés**  
Nous nous engageons à respecter les horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile.  
**Votre garantie délai**  
Respect d'un rendez-vous, fixé avec vous, dans une plage horaire de 2 heures maximum.
- 3 Toutes vos questions sur la qualité de l'eau ont une réponse**  
Notre équipe de chargés de clientèle s'engage à répondre à toutes vos questions sur les caractéristiques essentielles de votre eau (numéro figurant au dos de ce dépliant) tous les jours, même le samedi matin et 24 heures sur 24 sur internet.  
**Votre garantie délai**  
Si votre question demande une recherche technique plus détaillée, nous vous donnons ces informations par téléphone dans les 24 heures, les jours ouvrables. Si vous le souhaitez, nous pouvons aussi vous adresser une confirmation écrite dans les 8 jours.
- 4 Votre eau est contrôlée régulièrement**  
Pour votre eau, nous nous engageons à effectuer régulièrement de nombreuses analyses de la qualité, en plus du contrôle réglementaire déjà fait par les services du Ministère de la Santé. Les résultats sont affichés dans votre mairie et la synthèse officielle vous est envoyée une fois par an. Vous pouvez aussi les obtenir par téléphone ou sur internet.
- 5 Votre facture est expliquée en détail**  
Nous nous engageons à vous envoyer une facture présentant clairement ce que vous payez. Sur simple appel à Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant), nous vous l'expliquons dans les moindres détails. Des explications sont aussi disponibles sur notre site internet.  
**Votre garantie délai**  
Réponse à un courrier concernant une question sur votre facture dans les 8 jours à compter de la date de réception de votre lettre.
- 6 Nous installons vos branchements**  
Nous nous engageons à étudier et réaliser pour vous un nouveau branchement d'eau et d'assainissement, le cas échéant, lorsque vous construisez votre maison. Il vous suffit d'appeler Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant).  
**Votre garantie délai**  
Envoi d'un devis d'installation d'un branchement à la date qui vous convient, à la date de la demande de devis et de réception de la demande de devis en eau si nécessaire.  
Réalisation des travaux de branchement à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 15 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives et municipales.


- 7 Emménagez, votre eau est là**  
Vous pouvez effectuer toutes vos démarches d'abonnement ou de résiliation par téléphone (numéro figurant au dos de ce dépliant) sans avoir à vous déplacer. Dès votre arrivée dans un nouveau logement, nous nous engageons à vous alimenter rapidement en eau.  
**Votre garantie délai**  
Rétablissement de l'eau suite à un emménagement au plus tard le jour ouvré suivant votre appel.
- 8 Nous nous engageons contre l'exclusion**  
Pour toute personne ayant des difficultés financières, nous nous engageons à éviter une coupure d'eau et à trouver des solutions avec les services sociaux de votre commune, dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement (soumis à certaines conditions).

**Application de notre garantie Charte Service Client**  
En cas de non-respect de ces délais, nous vous offrons l'équivalent en euros de 10 000 litres d'eau, toutes taxes et réserves comprises (selon les tarifs en vigueur dans votre commune), avec un minimum de 23 euros. Les autres préjudices que vous auriez éventuellement subis seront indemnisés dans les conditions habituelles.  
Pour la mise en eau immédiate et l'installation d'un branchement, la garantie d'engagement n'est pas applicable si notre intervention est retardée hors des délais à la demande du client.  
L'application de la garantie de service doit être demandée de bonne foi dans des conditions normales et équitables. Cette application ne peut être exigée lorsque son exécution est rendue impossible, notamment ou définitivement dans les cas suivants : cas de force majeure et circonstances exceptionnelles, conditions climatiques difficiles (gel, inondation...), dégradation volontaire de nos installations et équipements, installations et équipements inaccessibles, absence d'un crédit au rendez-vous, non-coupage d'eau par défaut de paiement, fourniture d'eau suspendue au cas d'intervention sur le réseau.





**3.**

**LA VALORISATION DES  
RESSOURCES**

## 3.1. La protection des ressources en eau

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

	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource</b>	<b>80 %</b>				

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

<b>Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production</b>	2008	2009	2010	2011	2012
ST 01 - BOUZET	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
ST 02 - REJOUIT MOUTINE	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
ST 03 - MAGUICHE	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
ST 04 - BOIS DU MOULIN	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
ST 07 - JARRY	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

## 3.2. L'énergie

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

### → Bilan énergétique du patrimoine

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	913 471	944 113	963 737	874 784	963 969	10,2%
Installation de production	913 471	944 113	963 737	874 784	963 969	10,2%

### → Bilan énergétique détaillé du patrimoine

Le tableau détaillé se trouve en Annexe.

### → La consommation de réactifs

PRODUITS DE TRAITEMENT (REACTIFS)				Unité	Consommation 2012	Observations
N° interne	COMMUNE	STATION	REACTIF			
St 01	CESTAS	BOUZET	CHLORE GAZEUX	Kg	196	
St 02	CESTAS	REJOUIT	CHLORE GAZEUX	Kg	98	
St 03	CESTAS	MAGUICHE	CHLORE GAZEUX	Kg	49	
St 04	CESTAS	BOIS DU MOULIN	CHLORE GAZEUX	Kg	588	
St 07	CESTAS	JARRY	ACIDE CHLORIDRIQUE	Kg	3 200	
			CHLORITE DE SODIUM	Kg	3 200	

### **3.3. La valorisation des déchets liés au service**

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



# 4.

## **LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE**

# 4.1. Le prix du service public de l'eau

## LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

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

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

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

## LE PRIX DU SERVICE

A titre indicatif sur la commune de CESTAS l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m<sup>3</sup> et pour 120 m<sup>3</sup>, au premier janvier est la suivante :

CESTAS Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2013	Montant Au 01/01/2012	Montant Au 01/01/2013	N/N-1
<b>Part délégataire</b>			<b>82,64</b>	<b>85,40</b>	<b>3,34%</b>
Abonnement			13,62	14,08	3,38%
Consommation	120	0,5943	69,02	71,32	3,33%
<b>Part syndicale</b>			<b>21,60</b>	<b>21,60</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,1800	21,60	21,60	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0723</b>	<b>9,36</b>	<b>8,68</b>	<b>-7,26%</b>
<b>Organismes publics</b>			<b>35,16</b>	<b>36,00</b>	<b>2,39%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3000	35,16	36,00	2,39%
<b>Total € HT</b>			<b>148,76</b>	<b>151,68</b>	<b>1,96%</b>
TVA			8,18	8,34	1,96%
<b>Total TTC</b>			<b>156,94</b>	<b>160,02</b>	<b>1,96%</b>
<b>Prix TTC du service au m3 pour 120 m3</b>			<b>1,31</b>	<b>1,33</b>	<b>1,53%</b>

Le prix de l'eau est actualisé suivant la formule de révision du contrat d'affermage. Le prix est également impacté par l'augmentation des redevances de l'agence de l'eau, qui ont connues une forte progression ces dernières années.

## LA FACTURE 120 M<sup>3</sup>

- ◆ En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau.
- ◆ La facture 120 m<sup>3</sup> représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 4 personnes.

Les factures type sont présentées en Annexe.

## 4.2. L'accès aux services essentiels

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

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

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

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

→ *Montant des abandons de créance et total des aides accordées par Veolia Eau, en 2012: 145 €*

Le montant des abandons de créance accordés par le délégataire figure au tableau ci après :

	2008	2009	2010	2011	2012
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	133,99	272,00	142,17	179,74	145,23
Volume vendu selon le décret (m3)	1 076 219	1 081 771	1 111 086	1 091 788	1 087 704

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

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

	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	117	104	95	106	93

## 4.3. La formation et la sécurité des personnes

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

L'ensemble des salariés de VEOLIA Eau a accès aux actions de formation dispensées au Campus Veolia, université de Veolia Environnement dédiée aux métiers de l'environnement.

En matière de sécurité, chaque salarié dispose des équipements de protection individuelle nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Des actions de sensibilisation sont menées dans toutes les unités opérationnelles pour promouvoir un comportement la sécurité au travail.

L'évaluation annuelle de managers de VEOLIA Eau intègre les résultats de l'entité dont ils ont la responsabilité.

## 4.4. L'empreinte environnementale du service

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

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

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

## 4.5. Les relations avec les parties prenantes

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

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

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



# 5.

## **RAPPORT FINANCIER DU SERVICE**

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

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

→ **Le CARE**

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

<b>LIBELLE</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Ecart</b>
<b>PRODUITS</b>	<b>1 343 966</b>	<b>1 397 276</b>	<b>3,97 %</b>
Exploitation du service	730 781	747 612	
Collectivités et autres organismes publics	556 376	578 316	
Travaux attribués à titre exclusif	30 190	41 559	
Produits accessoires	26 619	29 789	
<b>CHARGES</b>	<b>1 396 362</b>	<b>1 358 866</b>	<b>-2,69 %</b>
Personnel	324 752	233 987	
Energie électrique	73 106	95 054	
Produits de traitement	3 909	4 797	
Analyses	12 082	8 522	
Sous-traitance, matières et fournitures	67 442	111 593	
Impôts locaux et taxes	17 638	13 228	
Autres dépenses d'exploitation			
	<i>Télécommunication, poste et télégestion</i>	22 097	19 981
	<i>Engins et véhicules</i>	79 484	80 771
	<i>Informatique</i>	24 600	25 812
	<i>Assurances</i>	4 396	7 880
	<i>Locaux</i>	23 249	12 408
	<i>Autres</i>	17 292	1 576
Frais de contrôle	7 035	7 110	
Contribution des services centraux et recherche	42 390	36 246	
Collectivités et autres organismes publics	556 376	578 316	
Charges relatives aux renouvellements	<i>Pour garantie de continuité du service</i>	62 472	67 190
Charges relatives aux investissements	<i>Programme contractuel ( Investissements )</i>	24 972	25 346
Charges relatives aux compteurs du domaine privé		30 625	24 998
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement		2 445	4 051
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>-52 396</b>	<b>38 410</b>	<b>NS</b>
Impôts sur les sociétés (calcul normatif)		12 802	
<b>RESULTAT</b>	<b>-52 396</b>	<b>25 608</b>	<b>NS</b>

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

Référence: I5510

→ *L'état détaillé des produits*

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

Référence: I5510

<b>LIBELLE</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Ecart</b>
Recettes liées à la facturation du service	730 781	747 612	2,30 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	716 451	736 294	
dont variation de la part estimée sur consommations	14 330	11 319	
<b>Exploitation du service</b>	<b>730 781</b>	<b>747 612</b>	<b>2,30 %</b>
Produits : part de la collectivité contractante	201 104	196 056	-2,51 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	195 540	193 457	
dont variation de la part estimée sur consommations	5 564	2 598	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	87 790	81 611	-7,04 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	85 154	81 675	
dont variation de la part estimée sur consommations	2 636	-64	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	267 481	300 649	12,40 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	256 236	287 287	
dont variation de la part estimée sur consommations	11 246	13 362	
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>556 376</b>	<b>578 316</b>	<b>3,94 %</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>30 190</b>	<b>41 559</b>	<b>37,66 %</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>26 619</b>	<b>29 789</b>	<b>11,91 %</b>

## 5.2. Le patrimoine du service

### → *Variation du patrimoine immobilier*

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

Sans objet.

### → *Inventaire des biens*

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

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

### → *Situation des biens*

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

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

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

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

## 5.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

### → Programme contractuel d'investissement

Investissements	2008	2009	2010	2011	2012
Traitement de Maguiche	Réalisé 2007				
Sectorisation	Réalisé 2004				
Mise en sécurité des ouvrages	Réalisé 2004				

### → Programme contractuel de renouvellement

Programme de renouvellement	PLAN	2009	2010	2011	2012
Sans objet	0				

### → 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 l'annexe financière « 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	2012
Canalisations et accessoires (€)	37 929,15
Branchements (€)	5 000,00
Equipements (€)	13 467,28

#### Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

Sans objet.

## 5.4. Les engagements à incidence financière

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.

### 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 disposition<sup>1</sup>, deux cas se présentent :

Le nouvel exploitant est assujéti à la TVA<sup>2</sup> : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux services de l'Etat.

Le nouvel exploitant n'est pas assujéti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à VEOLIA 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.

---

<sup>1</sup> art. 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts

<sup>2</sup> 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

### 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.

### 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 SALAIRES 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, usages et engagements unilatéraux.

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

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

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

Dans cette hypothèse, VEOLIA 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 délégué qu'au nouvel exploitant avant la fin de la période de 12 mois.

A défaut d'application des dispositions précitées, seule la Collectivité peut prévoir les modalités permettant la sauvegarde des emplois correspondant au service concerné par le contrat de délégation qui s'achève. VEOLIA 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 agents<sup>3</sup> 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,...

---

<sup>3</sup> 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 déléguée, sur sa demande justifiée par la préparation de la fin de contrat.



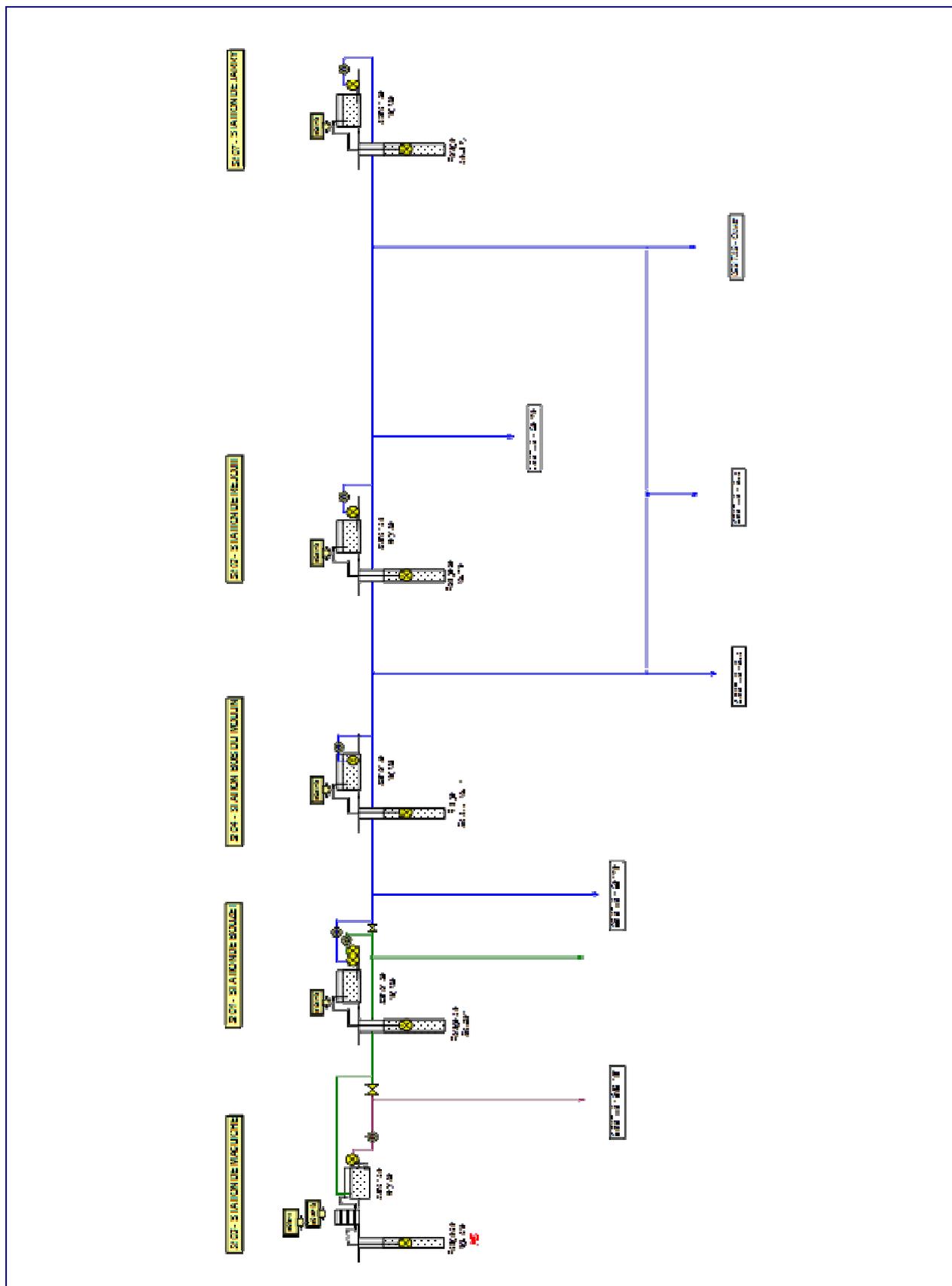


**6.**

**ANNEXES**



## 6.1. Synoptique du réseau



## 6.2. Contrôle de l'eau

### → Composition de l'eau du robinet

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

Paramètres	mini	maxi	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Titre Hydrotimétrique	10,6	15,5	16	°F
Calcium	33,6	53,8	7	mg/l
Magnésium	4,66	6,62	7	mg/l
Pesticides totaux	0	0	4	0,5 µg/l
Nitrates	0	0	16	50 mg/l
Sodium	16,3	22,3	7	200 mg/l
Potassium	1,84	2,26	7	mg/l
Chlorures	19,8	27,3	16	250 mg/l
Sulfates	0	4,97	16	250 mg/l
Fluorures	0	140	6	1500 µg/l

### → Surveillance des eaux produites et distribuées

Tableaux synthétiques de la conformité des prélèvements aux limites 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
<b>Microbiologie</b>	48	48	13	12	61	60
<b>Physico-chimie</b>	19	19	2	2	21	21

	Taux de conformité Contrôle Sanitaire	Taux de conformité Surveillance du Délégué	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué
<b>Microbiologie</b>	100,0%	92,3%	98,4%
<b>Physico-chimie</b>	100,0%	100,0%	100,0%

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

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

	Contrôle Sanitaire	Surveillance par le Délégué	Analyses Supplémentaires
<b>Microbiologique</b>	240	89	0
<b>Physico-chimique</b>	1 043	143	0

## 6.3. Bilan énergétique du patrimoine

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

<b>ST 01 - BOUZET(Désinfection seule)</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>N/N-1</b>
Energie relevée consommée (kWh)	240 059	224 175	279 510	242 529	254 615	5,0%
Energie facturée consommée (kWh)	240 230	224 591	279 399	222 215	254 615	14,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	686	743	741	701	769	9,7%
Volume produit refoulé (m3)	350 044	301 565	377 343	345 773	330 986	-4,3%

<b>ST 02 - REJOUIT MOUTINE(Désinfection seule)</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>N/N-1</b>
Energie relevée consommée (kWh)	82 940	91 170	102 070	88 150	63 226	-28,3%
Energie facturée consommée (kWh)	87 981	96 441	107 794	80 739	63 226	-21,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)	662	561	632	650	594	-8,6%
Volume produit refoulé (m3)	125 318	162 632	161 536	135 623	106 445	-21,5%

<b>ST 03 - MAGUICHE</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>N/N-1</b>
Energie relevée consommée (kWh)	150 540	158 110	44 920	51 630	70 190	35,9%
Energie facturée consommée (kWh)	157 937	166 907	59 415	46 665	70 190	50,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	1 089	1 047				
Volume produit refoulé (m3)	138 247	150 984	0	0	0	0%

<b>ST 04 - BOIS DU MOULIN(Désinfection seule)</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>N/N-1</b>
Energie relevée consommée (kWh)	252 084	302 180	345 684	298 804	416 292	39,3%
Energie facturée consommée (kWh)	257 912	304 293	343 577	299 736	416 292	38,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	566	586	593	543	637	17,3%
Volume produit refoulé (m3)	445 177	515 856	582 886	550 661	653 026	18,6%

<b>ST 07 - JARRY(Désinfection seule)</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>N/N-1</b>
Energie relevée consommée (kWh)	187 848	168 478	191 553	193 671	159 646	-17,6%
Energie facturée consommée (kWh)	186 130	163 250	194 969	194 809	159 646	-18,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	644	645	650	664	660	-0,6%
Volume produit refoulé (m3)	291 595	261 332	294 668	291 654	241 939	-17,0%

## 6.4. La facture 120 M<sup>3</sup>

CESTAS	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2013	Montant au 01/01/2012	Montant au 01/01/2013	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>113,60</b>	<b>115,68</b>	<b>1,83%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>82,64</b>	<b>85,40</b>	<b>3,34%</b>
Abonnement			13,62	14,08	3,38%
Consommation	120	0,5943	69,02	71,32	3,33%
<b>Part syndicale</b>			<b>21,60</b>	<b>21,60</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,1800	21,60	21,60	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0723</b>	<b>9,36</b>	<b>8,68</b>	<b>-7,26%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>96,24</b>	<b>99,10</b>	<b>2,97%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>79,44</b>	<b>82,30</b>	<b>3,60%</b>
Abonnement			12,02	12,40	3,16%
Consommation	120	0,5825	67,42	69,90	3,68%
<b>Part communale</b>			<b>16,80</b>	<b>16,80</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,1400	16,80	16,80	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>78,33</b>	<b>80,17</b>	<b>2,35%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3000	35,16	36,00	2,39%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2250	26,40	27,00	2,27%
TVA			16,77	17,17	2,39%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>288,17</b>	<b>294,95</b>	<b>2,35%</b>

## 6.5. Annexes financières

### → Les modalités d'établissement du CARE

#### Introduction générale

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

Le CARE, établi au titre de 2012, 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, du service, de l'unité opérationnelle), et d'autre part les charges de niveau national (contribution des services centraux).

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

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

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

#### **FAITS MARQUANTS**

Dans le contexte très évolutif dans lequel s'inscrit son activité et qui est marqué tant par des attentes renforcées des clients (traçabilité de l'eau, maîtrise des coûts...) que par une complexité croissante en

termes de savoir-faire et de technologies, Veolia Eau a décidé de mettre en œuvre une nouvelle organisation plus adaptée aux nouveaux enjeux du secteur.

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

Cette approche autour de structures de spécialité, qui porte indifféremment sur les contrats de Délégation de Service Public (DSP) et Hors Délégation de Service Public (HDSP) a conduit à homogénéiser le suivi de ces contrats. En conséquence, les contrats HDSP se voient désormais attribuer une quote part des frais répartis leur revenant selon le critère de la valeur ajoutée dans le cadre de cette nouvelle organisation alors qu'ils supportaient précédemment une quote part « frais généraux » selon la même approche que celle exposée au § 2.1.1 pour les chantiers HDSP.

En outre, dans le cadre de la réorganisation régionale des contrats de Veolia Eau en France, le service Aveyron a été transféré en 2012 de la Région Sud à la Région Sud-Ouest : 6 contrats de DSP, sont ainsi concernés par ce transfert.

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

## 1 - Produits

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

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

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

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

## 2 - Charges

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

les charges qui sont exclusivement imputables au contrat (charges directes § 2.1) ;

la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges réparties § 2.2).

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

### 2.1 - Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

### **2.1.1 - Dépenses courantes d'exploitation**

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

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

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

### **2.1.2 - Charges calculées**

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

#### **2.1.2.1 – Charges relatives au renouvellement**

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

### **- Garantie pour continuité du service**

---

<sup>1</sup> Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.

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

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

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation<sup>3</sup>, 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<sup>4</sup>.

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**

---

<sup>2</sup> C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.

<sup>3</sup> 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

<sup>4</sup> 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.

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

### **2.1.2.2 – Charges relatives aux investissements**

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

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

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

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

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

#### **- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge**

Lorsque le délégataire s'est engagé contractuellement à prendre à sa charge le paiement d'annuités d'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.

#### **- Impact des avances remboursables à taux zéro**

Lorsque la Société bénéficie d'avances remboursables sans intérêts de la part d'une Agence de l'Eau pour contribuer au financement de certains travaux exécutés dans le cadre d'un contrat de DSP, un calcul spécifique est effectué depuis 2011 pour tenir compte dans le CARE de l'avantage temporaire que représente cette mise à disposition de fonds sans intérêts. Des produits spécifiques sont ainsi calculés sur le capital restant dû en début d'exercice au titre de ces avances, au taux d'intérêt de référence tel que défini ci-dessus et applicable l'année de versement initial de chaque avance. Ces

produits sont ensuite portés en minoration des charges économiques calculées au titre des investissements du domaine concédé.

### **- 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 »...).

#### **2.1.3 - Impôt sur les sociétés**

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

Dans un souci de simplification, le taux retenu en 2012 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contributions sociale et exceptionnelles additionnelles (représentant au total jusqu'à 2,77 points d'impôt) applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils.

### **2-2 – Charges réparties**

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

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

#### **2.2.1 – Principe de répartition**

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

Ces charges proviennent de chaque niveau organisationnel de Veolia Eau intervenant au profit du contrat : services centraux, directions régionales, centres, services, unités opérationnelles (et regroupements spécifiques de contrats le cas échéant).

Lorsque les prestations effectuées par le GIE régional à un niveau 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 ; pour les services, les unités opérationnelles (et regroupements de contrats le cas échéant) on détermine la valeur ajoutée des différents périmètres géographiques couverts par ces entités ; il est également déterminé la valeur ajoutée de chaque contrat.

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

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

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

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

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

### **2.2.2 – Prise en compte des frais centraux**

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

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

## **2.3 – Autres charges**

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

Pour valoriser les travaux réalisés dans le cadre d'un contrat de DSP, une quote-part de frais de structure est calculée sur la dépense brute du chantier. Cette disposition est applicable à l'ensemble des catégories de travaux relatifs aux délégations de service public (travaux exclusifs, production immobilisée, travaux de renouvellement), hors frais de pose des compteurs. Par exception, la quote-part est réduite à la seule composante « frais généraux » si la prestation intellectuelle est comptabilisée séparément. De même, les taux forfaitaires de maîtrise d'œuvre et de gestion contractuelle des travaux ne sont pas automatiquement applicables aux opérations supérieures à 500 K€ ; ces prestations peuvent alors faire l'objet d'un calcul spécifique.

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

La quote part de frais ainsi attribuée aux différents chantiers est portée en diminution des charges indirectes réparties selon les règles exposées au § 2.2 (de même que la quote part « frais généraux » affectée aux chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes).

### **2.3.2 – Participation des salariés aux résultats de l'entreprise**

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2012 au titre de l'exercice 2011.

### **3 - Autres informations**

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

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

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

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

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2012 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2013.

→ *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.

## 6.6. Les nouveaux textes réglementaires

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

### GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

#### → *Limitation des « pertes en eau sur réseaux »*<sup>5</sup>

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

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

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

#### → *Fuites après compteurs : nouvelles modalités de facturation*<sup>6</sup>

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

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

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

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

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

#### → *Travaux à proximité des réseaux : nouvelles contraintes*<sup>7</sup>

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

<sup>5</sup> Décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012.

<sup>6</sup> Décret n°2012-1078 du 24 septembre 2012.

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

Les exploitants de réseaux doivent ainsi préciser la localisation géographique des différents ouvrages concernés. ***L'incertitude sur la localisation géographique d'un ouvrage en service peut remettre en cause le projet de travaux ou modifier les conditions techniques ou financières de leur réalisation.*** Ils doivent déclarer leurs réseaux sur un guichet unique ([www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr](http://www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr)), moyennant une redevance<sup>8</sup> (sauf si le réseau n'atteint pas 300 km).

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

### → **Gestion clientèle**

**Norme simplifiée sur la gestion des fichiers clients et prospects**<sup>9</sup>. Actualisée par la CNIL le 13 juillet 2012, avec l'objectif affiché d'assurer un plus grand équilibre entre les besoins des professionnels et le respect de la vie privée et des droits des clients et prospects, la nouvelle norme permet aux entreprises de satisfaire à leurs obligations déclaratives de manière extrêmement simple et rapide. Le traitement des données peut avoir pour finalité le suivi de la relation client (la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations et services après-vente).

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

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

**Prélèvements.** La mise en œuvre de l'espace unique de paiements en euros<sup>10</sup> (SEPA) à compter du 1er février 2014 introduira des modifications dans le processus de gestion clientèle.

### → **Normes techniques**

**Eco-conception des pompes à eau**<sup>11</sup>. De nouvelles exigences d'éco-conception visent à harmoniser les exigences de consommation d'électricité applicables aux pompes à eau dans l'ensemble de l'Union européenne. Les exigences d'éco-conception relatives au rendement minimal s'appliquent par phase, à partir du 1er janvier 2013 pour la première et du 1er janvier 2015, pour la seconde. Les exigences en matière d'informations relatives aux produits sont applicables à partir du 1er janvier 2013.

**Membranes de filtration**<sup>12</sup>. A compter du 1<sup>er</sup> juillet 2012, la personne responsable de la production d'eau destinée à la consommation humaine doit n'utiliser que des modules de filtration membranaire disposant d'une attestation de conformité sanitaire (ACS) au moment de sa mise sur le marché, n'utiliser les modules de filtration membranaire que dans certaines conditions d'utilisation (déclarées

---

<sup>8</sup> Arrêté du 3 septembre 2012.

<sup>9</sup> Norme n°48 éditée par la CNIL.

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

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

<sup>12</sup> Arrêté du 22 juin 2012.

et évaluées par le laboratoire habilité responsable de la délivrance de l'attestation de conformité sanitaire) et assurer la traçabilité des opérations de maintenance des modules de filtration membranaire mis en œuvre.

#### → *Risques professionnels*<sup>13</sup>

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

#### → *Polices de l'environnement : harmonisation & simplification*<sup>14</sup>

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

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

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

## EAU POTABLE & ENVIRONNEMENT

#### → *Eaux destinées à la consommation humaine & canalisations*<sup>15</sup>

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

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

#### → *Protection de la ressource*

Des compléments sont apportés aux critères d'évaluation et procédures à suivre pour établir l'état des eaux souterraines et les tendances significatives et durables à la hausse de dégradation de leur état chimique<sup>16</sup>.

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

Le stockage souterrain de CO<sub>2</sub> est exclu des interdictions, mais l'opération doit être réalisée dans le respect de certaines conditions<sup>17</sup>. Le taux maximal de la redevance pour modernisation des réseaux

<sup>13</sup> Décret n° 2012-746 du 9 mai 2012 & arrêté du 9 mai 2012.

<sup>14</sup> Ordonnance n° 2012-34 du 11 janvier 2012.

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

<sup>16</sup> Arrêté du 2 juillet 2012.

<sup>17</sup> Arrêté du 23 juillet 2012.

de collecte est relevé de 0,15 à 0,30 euro par mètre cube. Les plafonds de la redevance prélèvement sont également augmentés pour tous les usages<sup>18</sup>.

A partir du 1er janvier 2013 les fabricants, importateurs ou distributeurs d'une quantité minimale de 100 grammes par an de substance à l'état nano-particulaire doivent procéder à une déclaration annuelle de celle-ci auprès du ministère de l'Ecologie<sup>19</sup>. Ce dispositif a pour objet de mieux connaître les nanomatériaux et leurs usages, de disposer d'une traçabilité des filières d'utilisation, d'une meilleure connaissance du marché et des volumes commercialisés et de collecter les informations disponibles sur les propriétés toxicologiques et éco-toxicologiques.

### → *Schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE)*<sup>20</sup>

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

### → *Protection des milieux*

**Nitrates d'origine agricole : le contenu des plans d'action régionaux contre les algues vertes est renforcé**<sup>21</sup> par des actions proportionnées et adaptées aux spécificités locales. Dans les zones de captage de l'eau destinée à la consommation humaine dont la teneur en nitrate dépasse 50 mg/l et les bassins connaissant d'importantes marées vertes sur les plages et définis par le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE), le préfet de région peut mettre en place une surveillance annuelle de l'azote épandu de toutes origines. Le plan national prévoit de limiter le taux de nitrates entre 10 et 25 milligrammes par litre (mg/l) dans les cours d'eau.

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

**Les travaux courants d'entretien et de restauration des milieux** aquatiques sont dispensés d'enquête publique lorsqu'aucune participation financière n'est demandée aux intéressés et qu'il n'est procédé à aucune expropriation. La possibilité de recourir à l'expropriation est étendue aux opérations de restauration des milieux aquatiques<sup>22</sup>.

**Fonds d'investissement pour la biodiversité & trames verte et bleue**<sup>23</sup>. Il est créé un fonds d'investissement pour la biodiversité et la restauration écologique. Un comité consultatif composé notamment de représentants issus du Comité national « trames verte et bleue », émet des recommandations sur l'utilisation du fonds.

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

---

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

<sup>19</sup> Arrêté du 6 août 2012.

<sup>20</sup> Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012.

<sup>21</sup> Décrets n°s 2012-675 et 2012-676 du 7 mai 2012. Arrêté du 7 mai 2012.

<sup>22</sup> Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012.

<sup>23</sup> Décret n° 2012-228 du 16 février 2012.

<sup>24</sup> Décret n° 2012-219 du 16 février 2012.

### → Réforme des enquêtes publiques<sup>25</sup>

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

### → Evaluation des incidences environnementales

**Réforme des études d'impact<sup>26</sup>.** La réforme précise les seuils en fonction desquels soit une étude d'impact est obligatoire en toutes circonstances ou au cas par cas. L'un des apports majeur de la réforme est d'ouvrir la possibilité d'un suivi systématique de l'application des mesures préconisées par l'étude d'impact, sauf dans quelques domaines limités. L'étude d'impact, trop souvent considérée comme un simple rapport, va ainsi davantage être envisagée comme un processus.

**Evaluation de programmes environnementaux<sup>27</sup>.** La procédure d'évaluation des plans et programmes (dont le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux –SDAGE-, et son complément, le SAGE) ayant une incidence sur l'environnement, applicable au 1er janvier 2013, est précisée. L'évaluation environnementale doit être proportionnée à l'importance du document. L'avis qui en découle sur les documents de planification est rendu public.

**Evaluation environnementale des documents d'urbanisme<sup>28</sup>.** Les documents d'urbanisme qui, à partir du 1er février 2013, font l'objet d'une évaluation environnementale soit de manière systématique, soit après un examen au cas par cas par l'autorité administrative de l'Etat désignée à cet effet, sont notamment les directives territoriales d'aménagement et de développement durables (DTADD), le schéma directeur de la région Ile-de-France (SDRIF), les schémas de cohérence territoriale (SCOT), les plans locaux d'urbanisme (PLU) et certaines cartes communales.

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

### → Gestion des risques « inondations »

Identification des territoires d'action prioritaire<sup>29</sup>. **L'objectif est de caractériser l'importance des risques d'inondation (impacts potentiels sur la santé humaine et sur l'activité économique) et, par conséquent, d'identifier les territoires pour lesquels il existe un risque important. Ces impacts doivent notamment être évalués «au regard de la population permanente résidant en zone potentiellement inondable et du nombre d'emplois situés en zone potentiellement inondable». Cette identification doit en principe être achevée depuis fin septembre 2012.**

---

<sup>25</sup> Décret n°s 2011-2018 & 2011-2021 du 29 décembre 2011.

<sup>26</sup> Décret n° 2011-2019 du 29 décembre 2011.

<sup>27</sup> Décret n° 2012-616 du 2 mai 2012.

<sup>28</sup> Décret n°2012-995 du 23 août 2012.

<sup>29</sup> Arrêté du 27 avril 2012.

## 6.7. 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 : m<sup>3</sup>/jour)

### **Certification ISO 14001 :**

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

### **Certification ISO 9001 :**

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

### **Certification ISO 22000 :**

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

### **Certification ISO 18001 :**

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

### **Client (abonné) :**

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

### **Consommation individuelle unitaire :**

Consommation annuelle des clients particuliers individuels et collectifs divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients particuliers individuels et collectifs (unité : m<sup>3</sup>/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 : m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/j :** pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

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

**Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/j :** pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses physico-chimiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

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

**Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m<sup>3</sup>/j :** nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes.

#### **Taux de mutation (demandes d'abonnement) :**

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

#### **Taux de réclamations [P155.1] :**

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

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

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

#### **Volume comptabilisé :**

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

#### **Volume consommateurs sans comptage :**

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

**Volume consommé autorisé :**

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

**Volume de service du réseau :**

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

**Volume mis en distribution :**

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

**Volume produit :**

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

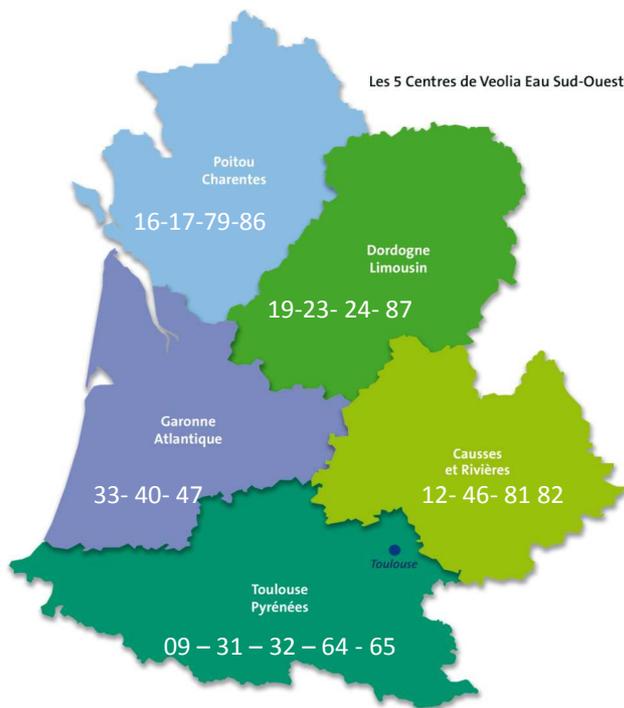
**Volume vendu en gros (ou vendu à d'autres services d'eau potable) :**

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

## 6.8. Autres annexes

<b>Intitulé</b>	<b>Description</b>	<b>Nombre de pages</b>
Annexe	Présentation régionale	1
2.2. Gestion patrimoniale	Pyramide des compteurs	1
2.4. Qualité de l'eau produite & distribuée	Compléments BDQE	1
2.4. Qualité de l'eau produite & distribuée	Evolution de la qualité de l'eau : fiche ARS	1

## Annexe . Présentation régionale



**Christophe BOISSIER**  
Directeur Régional

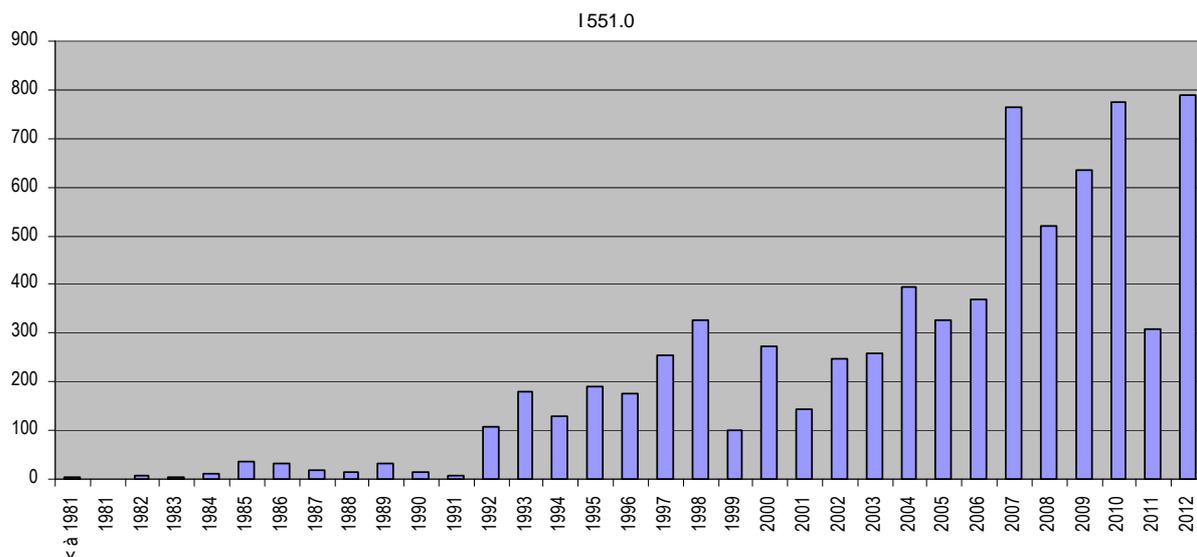


***Veolia Eau Région Sud-Ouest,  
1 585 collaborateurs répartis sur 20 départements,  
5 centres d'exploitation.***

*Veolia Eau  
Direction Régionale Sud-Ouest  
ZAC de la Plaine  
22, avenue Marcel Dassault – BP 25873  
31 506 TOULOUSE cedex 5  
☎ : 05 61 34 77 77 – fax : 05 61 34 78 78*

- ❶ Les 5 centres d'exploitation (Dordogne-Limousin, Toulouse-Pyrénées, Garonne Atlantique, Poitou-Charentes, Causses et Rivières) - assurent l'ensemble des tâches techniques d'exploitation (conduite et entretien des ouvrages, permanence et qualité du service) ainsi que les travaux et l'accueil clientèle.
- ❷ Les services de la Direction Régionale, basés à Toulouse, animent toute l'activité régionale. Ils sont impliqués en permanence dans le soutien aux exploitations dans tous les domaines transversaux (Technique, Développement, Administrative et Financière, Communication, Exploitation, Ressources Humaines, Clientèle), en lien avec les équipes du Siège de Veolia Eau et du Groupe Veolia Environnement.

## Annexe 2.2. La gestion patrimoniale : la pyramide des compteurs

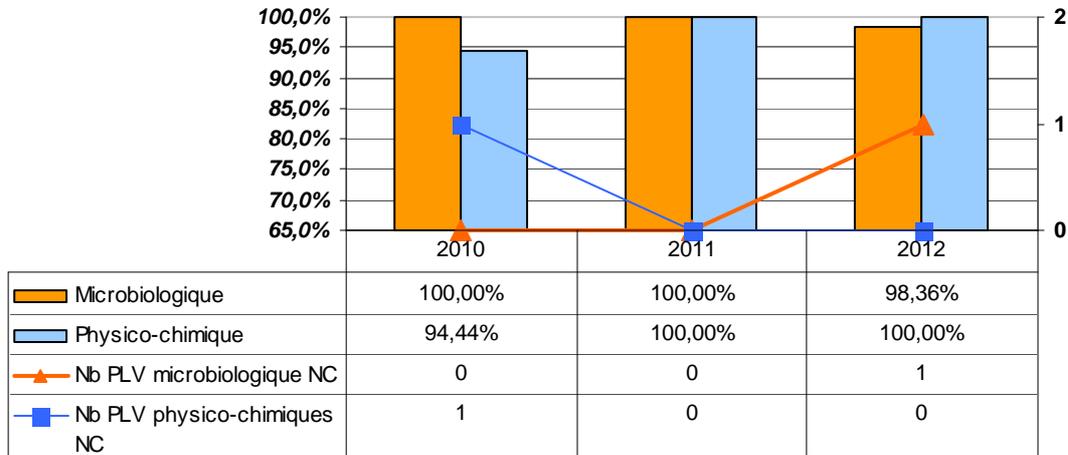


Conformément à l'arrêté du 6 mars 2007, VEOLIA Eau procède aux opérations de contrôle des compteurs d'eau froide en service, en qualité de détenteur au sens de la réglementation. VEOLIA Eau est en cours de certification de son système qualité, réalisée par le Ministère de l'Industrie (décision ministérielle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

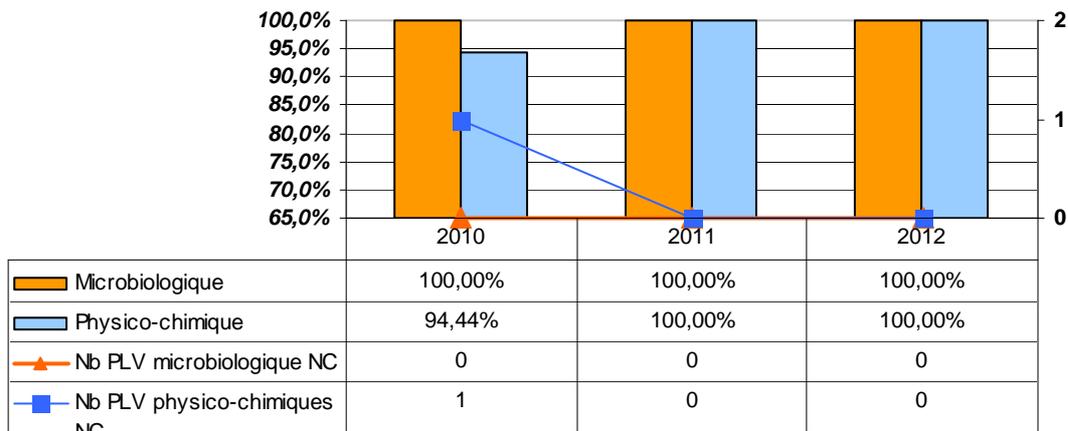
Ainsi, Veolia Eau établit et tient à jour le carnet métrologique du parc de compteurs en service, établi conformément à la décision ministérielle du 30 décembre 2008, afin de répondre à l'arrêté du 6 mars 2007, du Ministère de l'Economie, des Finance et de l'Industrie. Ce dernier impose au détenteur le contrôle métrologique des compteurs d'eau froide en service, en procédant à un contrôle statistique de son parc, suivant une méthodologie validée par la DRIRE.

## Annexe 2.4. : La qualité de l'eau produite & distribuée

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



**Taux de conformité Contrôle Sanitaire  
Nombre de Prélèvements Non conformes**





## QUALITE DES EAUX DESTINEES A LA CONSOMMATION HUMAINE

DELEGATION TERRITORIALE DE LA GIRONDE  
Pôle Santé Environnementale

COMMUNE DE CESTAS

### BILAN 2012

#### CONTROLE SANITAIRE

Le contrôle de la qualité de l'eau est assuré par le Pôle Santé Environnementale de l'ARS-DT33. En 2012, 48 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.

L'eau distribuée sur la commune de CESTAS provient de 4 forages captant la nappe de l'oligocène. L'eau subit un traitement d'aération-chloration sur les stations de Bouzet, Moulin à Vent, Moutine, Jarry. Elle est ensuite distribuée sur le réseau de la commune de Cestas. Les forages sont dotés de périmètres de protection.  
VEOLIA, exploitante du réseau de distribution, effectue une auto-surveillance de la qualité de l'eau.

#### INFORMATIONS - CONSEILS SANITAIRES



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



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



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



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

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

\*vidanger, détartre régulièrement les ballons d'eau chaude,

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



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



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

**BACTERIOLOGIE** : La qualité bactériologique est évaluée par la recherche de micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination.

100 % des 48 analyses réalisées sont conformes.  
**Très bonne qualité bactériologique**

**NITRATES** : Eléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets domestiques et industriels. La teneur ne doit pas excéder la limite de qualité de 50 mg/L.

Teneur moyenne inférieure à 0,25 mg/L  
**Teneur en nitrates conforme**

**DURETE** : Teneur en calcium et en magnésium exprimée en degré français (°F). Il n'y a pas de valeur limite réglementaire.

Valeurs comprise entre 11°F et 15°F  
**Eau peu calcaire**

**PESTICIDES** : Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désherber. La teneur ne doit pas excéder la limite de qualité de 0,1 µg/L par substance.

Teneurs en pesticides inférieures aux seuils de détection  
**Teneurs en pesticides conformes**

**FLUOR** : Oligo-élément présent naturellement dans l'eau. La teneur ne doit pas excéder la limite de qualité de 1,5 mg/L.

Teneur moyenne inférieure à 0,15 mg/L  
**Teneur en fluor conforme**

**GOÛT 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 2012 sur la commune de CESTAS a été conforme aux limites réglementaires de qualité des eaux destinées à la consommation humaine pour l'ensemble des paramètres mesurés.**