

Envoyé en préfecture le 26/09/2019

Reçu en préfecture le 26/09/2019

Affiché le 27/09/2019

ID : 033-213301229-20190925-05_25-DE

SLO



RAPPORT ANNUEL 2018 DU DELEGATAIRE

Cestas-AEP

Envoyé en préfecture le 26/09/2019

Reçu en préfecture le 26/09/2019

Affiché le 27/09/2019



ID : 033-213301229-20190925-05_25-DE

REPERES DE LECTURE

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

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

Envoyé en préfecture le 26/09/2019

Reçu en préfecture le 26/09/2019

Affiché le 27/09/2019



ID : 033-213301229-20190925-05_25-DE

L'édito



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2018

Monsieur le Maire,

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

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

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

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

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

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

Frédéric Van Heems

Directeur Général Veolia Eau France

Envoyé en préfecture le 26/09/2019

Reçu en préfecture le 26/09/2019

Affiché le 27/09/2019



ID : 033-213301229-20190925-05_25-DE

Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE	9
1.1. Un dispositif à votre service	10
1.2. Présentation du contrat	12
1.3. Les chiffres clés	13
1.4. L'essentiel de l'année 2018.....	14
1.5. Les indicateurs réglementaires 2018	16
1.6. Autres chiffres clés de l'année 2018	17
1.7. Le prix du service public de l'eau	19
2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	21
2.1. Les consommateurs abonnés du service	23
2.2. La satisfaction des consommateurs	24
2.3. Données économiques.....	25
3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....	27
3.1. L'inventaire des installations.....	28
3.2. L'inventaire des réseaux	29
3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine	31
3.4. Gestion du patrimoine	33
3.5. Propositions d'améliorations du Patrimoine	36
4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	41
4.1. La qualité de l'eau	42
4.2. La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau	45
4.3. La maintenance du patrimoine	50
4.4. L'efficacité environnementale	53
5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	55
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	56
5.2. Situation des biens	58
5.3. Les investissements et le renouvellement.....	59
5.4. Les engagements à incidence financière	61
6. ANNEXES	65
1.1. La facture 120 m ³	66
6.1. Les données consommateurs par commune	67
6.2. La qualité de l'eau	68
6.3. Le bilan énergétique du patrimoine.....	70
6.4. Annexes financières	71
6.5. Reconnaissance et certification de service	81
6.6. Actualité réglementaire 2018	84
6.7. Glossaire	90
6.8. Autres annexes.....	96
6.9. Compte rendu technique annuel du Délégué.....	97

Envoyé en préfecture le 26/09/2019

Reçu en préfecture le 26/09/2019

Affiché le 27/09/2019



ID : 033-213301229-20190925-05_25-DE

Envoyé en préfecture le 26/09/2019

Reçu en préfecture le 26/09/2019

Affiché le 27/09/2019

SLO

ID : 033-213301229-20190925-05_25-DE

1. L'essentiel de l'année



1.1. Un dispositif à votre service

VOTRE LIEU D'ACCUEIL

Accueil de CESTAS

Place Haitza
33 610 CESTAS

Ouvert au public
du lundi au vendredi
De 9h à 12h



TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



www.eau.veolia.fr

Pour toutes vos démarches en ligne



Service pour les sourds ou malentendants accessible depuis notre site internet



05 61 80 09 02

Du lundi au vendredi : 8h – 19h

Samedi : 9h – 12h

Urgences techniques 7j/7 et 24h/24



Nos Apps

disponibles sur iOS et Android



Veolia Eau

TSA 40118

37911 Tours Cedex 9

LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS COTES

NOTRE ÉQUIPE



DIDIER BRUNET

Directeur de Territoire

Gérant société R2E
Directeur général société SABOM
Président SEEBAS
Président SAGEBA

didier-dco.brunet@veolia.com



PATRICK THOMAZO

Adjoint au directeur

patrick.thomazo@veolia.com



JEAN-MARC BOUDEY

Directeur Développement

jean-marc.boudey@veolia.com



YANN EVEN

Contrôleur de gestion de Territoire

yann.even@veolia.com



ANNE-LAURE GUIDA-VOLCKAERT

Directrice Consommateurs

anne-laure.guida-volckaert.com



FRANK ZEISLER

Directeur Opérations

frank.zeisler@veolia.com

MANAGERS DES SOCIÉTÉS DÉDIÉES



LAURE CHEYRES

Directrice So'Bass

laure.cheyres@sobass.fr



ANTOINE CHIARIZIA

Directeur Délégué SABOM

antoine.chiarizia@veolia.com



THIERRY MOAL

Directeur Eloa

thierry.moal@eloa-bassin-arcachon.fr



NICOLAS RIBEYROL

Directeur délégué SABOM

nicolas.ribeyrol@veolia.com



ALEXANDRE TEYSSEYRE

Grand Cognac

alexandre.teysseyre@veolia.com

MANAGERS DE SERVICE LOCAL



QUENTIN CHABERT

Métropole - Médoc

quentin.chabert@veolia.com



TONY HODICQ

Landes - Sud Bassin

tony.hodicq@veolia.com



PASCAL HERVAUD

Nord Charente

pascal.hervaud@veolia.com



BRUNO MERCIER

Charente Maritime

bruno.mercier@veolia.com



NICOLAS ONILLON

Gironde - Travaux

nicolas.onillon@veolia.com

Territoire Atlantique

Parc d'Activité Technoparc
2 Rue Copernic - CS 80504
33470 LE TEICH

Région Sud Ouest

22, avenue Marcel Dassault
BP 25873
31506 TOULOUSE Cedex 5
05 61 34 77 77

Veolia Eau France

30 rue Madeleine Vionnet
93300 AUBERVILLIERS
01 85 57 70 00

Contact consommateurs

05 61 80 09 02
eau.veolia.fr

1.2. Présentation du contrat

Données clés

💧 Déléataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
💧 Périmètre du service	CESTAS
💧 Numéro du contrat	I0270
💧 Nature du contrat	Affermage
💧 Date de début du contrat	01/01/2016
💧 Date de fin du contrat	31/12/2027

1.3. Les chiffres clés

Cestas-AEP

Chiffres clés



16 892

Nombre d'habitants desservis



7 977

Nombre d'abonnés
(clients)



5

Nombre d'installations de
production



5

Nombre de réservoirs



246

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



Se référer au paragraphe 4.2.3

Rendement de réseau (%)



166

Consommation moyenne (l/hab/j)

1.4. L'essentiel de l'année 2018

1.4.1. PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

- Des fuites répétées sur la canalisation AMIANTE CIMENT avenue de Lattre de Tassigny.
- Secteur concerné par le programme de renouvellement de canalisation qui est en cours.

1.4.2. PROPOSITIONS D'AMELIORATION

- Station de Maguiche :
 - o La qualité de l'eau brute est conforme à la réglementation en vigueur avec un taux de fer admissible. Un traitement du fer et du COT pourrait être envisagé en réutilisant les filtres existants pour garantir le bon état des canalisations. Par ailleurs une réduction du COT améliorerait la qualité gustative de l'eau distribuée.
 - o Sécurisation des ventilations extérieures afin de limiter l'accès direct à l'eau.
- Station du Bois du Moulin :
 - o Le génie civil de la bâche est vieillissant, des fuites ont été constatées. Une reprise de l'étanchéité est à prévoir.
 - o L'accès au toit du bâtiment nécessite la pose d'échelle d'accès et garde-corps.
 - o Mise en place de deux débitmètres en sortie d'usine afin de comptabiliser les volumes mis en distribution.
- Station Bouzet :
 - o Remplacement de l'échelle existante et sécurisation de la terrasse pour encadrer sécuriser l'accès au toit de la bâche.
- Station Jarry :
 - o Maillage de l'alimentation en eau potable du secteur Jarry depuis chemin de croix d'hins.

EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

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

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

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

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

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

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

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

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

« DEFI EAU 2030 » - 17 OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Veolia se mobilise à vos côtés pour la prise en compte des 17 Objectifs de Développement Durable de l'agenda 2030 des Nations Unies. Nos équipes se tiennent à votre disposition pour de nouvelles expériences concrètes, en particulier sur les 8 cibles de l'objectif 6 dédié à l'Eau.

Les ODD, ensemble relevons le défi – zoom actions 2018 : Veolia a été partenaire du tour de France des ODD, organisé par le comité 21 en 2018. En septembre, la Fondation Veolia a soutenu le nouveau cours en ligne sur les 17 ODD de l'UVED (Université Virtuelle Environnement et Développement. Accessible à tous ce cours apporte des idées, outils et expériences concrètes. Plus de 13000 apprenants l'ont suivi. Veolia participe depuis 2017 au Forum Politique de Haut Niveau.

1.5. Les indicateurs réglementaires 2018

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	16 765	16 892
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	1,33 €/m ³	1,34 €/m ³
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	92,9 %	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	90	95
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	87,4 %	Voir paragraphe 4.3.2
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	2,44 m ³ /jour/km	Voir paragraphe 4.3.2
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	2,32 m ³ /jour/km	Voir paragraphe 4.3.2
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	/	/
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	80 %	80 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	5	5
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	204	170
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	0,13 u/1000 abonnés	0,63 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,50 %	0,79 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	3,68 u/1000 abonnés	1,76 u/1000 abonnés

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

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

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

1.6. Autres chiffres clés de l'année 2018

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	1 312 132 m ³	1 334 388 m ³
VP.059	Volume produit	Délégataire	1 290 568 m ³	1 313 608 m ³
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	0 m ³	0 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	1 290 568 m ³	1 313 608 m ³
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	5 290 m ³	5 953 m ³
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	1 127 983 m ³	1 094 063 m ³
VP.201	Nombre de fuites réparées	Délégataire	91	72
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
	Nombre d'installations de production	Délégataire	5	5
	Capacité totale de production	Délégataire	12 572 m ³ /j	12 572 m ³ /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	5	5
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	2 710 m ³	2 710 m ³
	Longueur de réseau	Délégataire	245 km	246 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	192 km	193 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml	0 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	7 674	7 691
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	59	17
	Nombre de compteurs	Délégataire	8 133	8 242
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	34	40
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
	Nombre de communes	Délégataire	1	1
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	7 891	7 977
	- Abonnés domestiques	Délégataire	7 882	7 968
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	9	9
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire		
	Volume vendu	Délégataire	1 124 236 m ³	1 049 828 m ³
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	1 075 325 m ³	1 000 330 m ³
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	48 911 m ³	49 498 m ³
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	0 m ³	0 m ³
	Consommation moyenne	Délégataire	174 l/hab/j	166 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	137 m ³ /abo/an	131 m ³ /abo/an

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

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

LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	86 %	82 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui	Oui
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	Oui	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
Energie relevée consommée	Délégataire	877 569 kWh	919 219 kWh

1.7. Le prix du service public de l'eau

LA FACTURE 120 M³

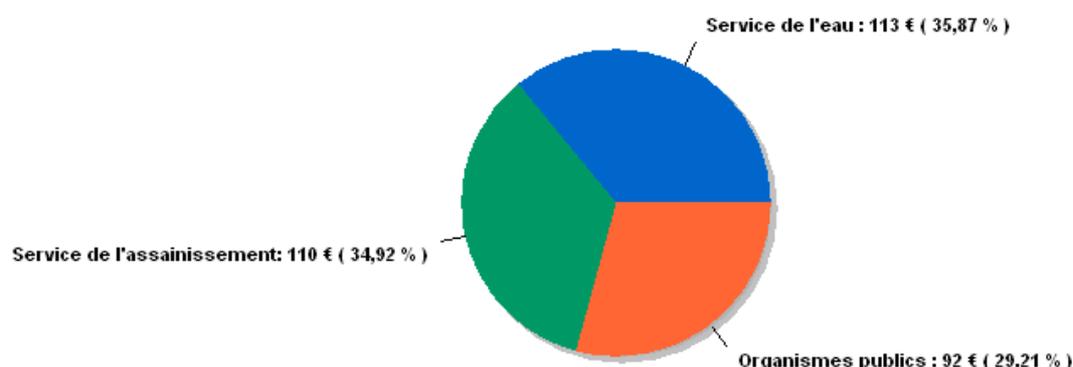
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120m³ représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

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

CESTAS Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2019	Montant Au 01/01/2018	Montant Au 01/01/2019	N/N-1
Part délégataire			80,08	81,88	2,25%
Abonnement			14,08	14,44	2,56%
Consommation	120	0,5620	66,00	67,44	2,18%
Part syndicale			21,60	21,60	0,00%
Consommation	120	0,1800	21,60	21,60	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0791	9,60	9,49	-1,15%
Organismes publics			39,60	39,60	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3300	39,60	39,60	0,00%
Total € HT			150,88	152,57	1,12%
TVA			8,30	8,39	1,08%
Total TTC			159,18	160,96	1,12%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,33	1,34	0,75%

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

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



Les factures type sont présentées en annexe.

Envoyé en préfecture le 26/09/2019

Reçu en préfecture le 26/09/2019

Affiché le 27/09/2019



ID : 033-213301229-20190925-05_25-DE

Envoyé en préfecture le 26/09/2019

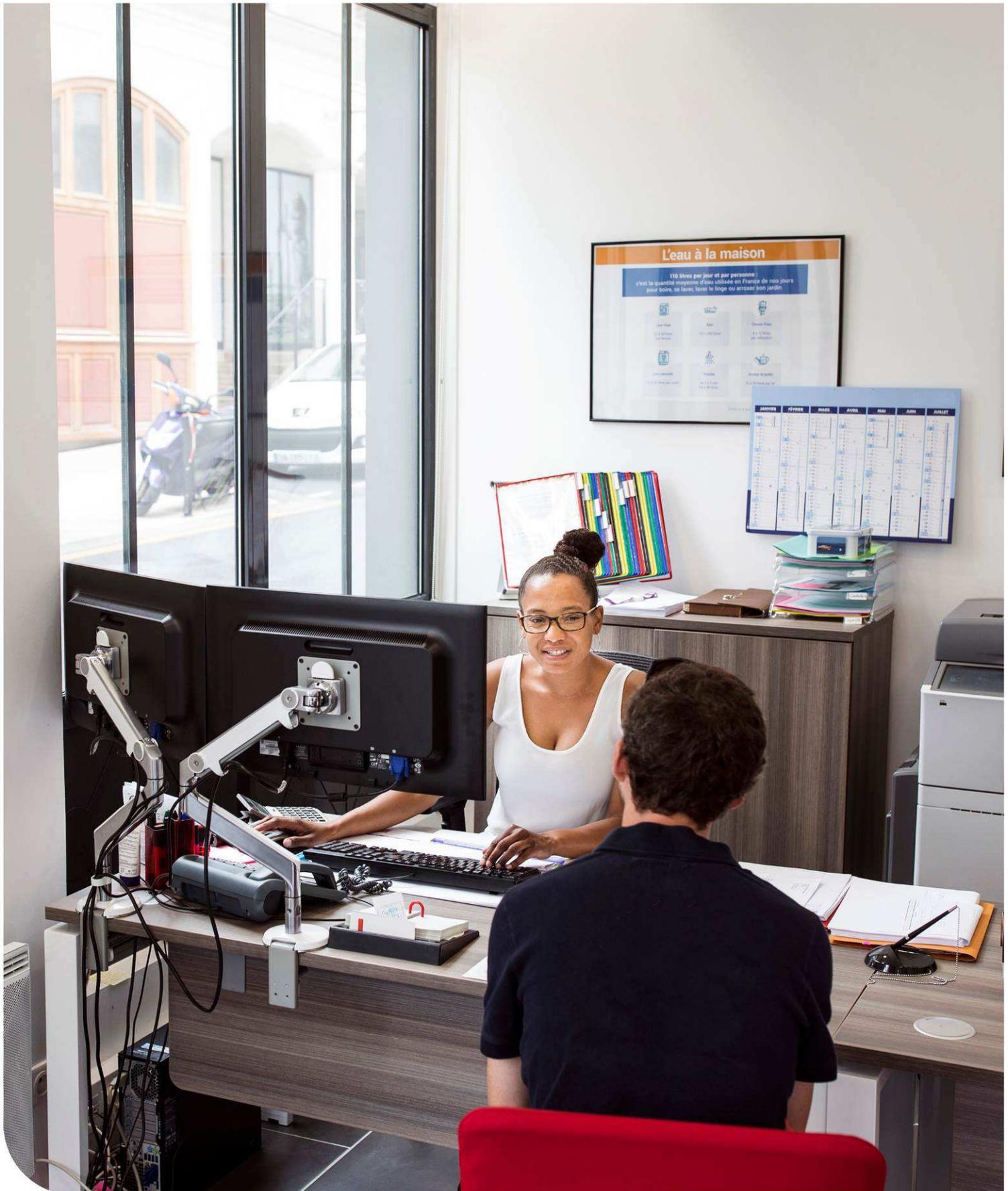
Reçu en préfecture le 26/09/2019

Affiché le 27/09/2019

SLO

ID : 033-213301229-20190925-05_25-DE

2. Les consommateurs de votre service et leur consommation



Envoyé en préfecture le 26/09/2019

Reçu en préfecture le 26/09/2019

Affiché le 27/09/2019



ID : 033-213301229-20190925-05_25-DE

2.1. Les consommateurs abonnés du service

→ *Le nombre d'abonnés*

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

	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	7 847	7 891	7 977	1,1%
domestiques ou assimilés	7 837	7 882	7 968	1,1%
autres que domestiques	10	9	9	0,0%

→ *Les principaux indicateurs de la relation consommateurs*

	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre annuel de demandes d'abonnement	574	535	546	2,1%
Taux de clients mensualisés	35,7 %	37,9 %	39,1 %	3,2%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	22,9 %	23,9 %	24,5 %	2,5%
Taux de mutation	7,4 %	6,9 %	7,0 %	1,4%

Les données consommateurs par commune sont disponibles en annexe.

2.2. La satisfaction des consommateurs

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

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

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

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

	2016	2017	2018	N/N-1
Satisfaction globale	91	86	82	-4
La continuité de service	95	93	92	-1
La qualité de l'eau distribuée	80	79	76	-3
Le niveau de prix facturé	56	54	55	+1
La qualité du service client offert aux abonnés	87	80	75	-5
Le traitement des nouveaux abonnements	89	86	83	-3
L'information délivrée aux abonnés	76	76	68	-8

Composition de votre eau !



Le calcaire, les nitrates, le chlore sont également une cause potentielle d'insatisfaction. Sur le site internet ou sur simple appel chaque consommateur, qu'il soit abonné au service ou habite en logement collectif sans abonnement direct peut demander la composition de son eau.



→ Les 5 promesses aux consommateurs de Veolia

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

- #1 Qualité** : « Nous nous mobilisons à 100% pour la qualité de votre eau ».
- #2 Intervention** : « Nous réagissons et vous aidons à faire face aux incidents »
- #3 Budget** : « Nous vous accompagnons dans la gestion de votre facture d'eau »
- #4 Services** : « Nous sommes à votre écoute quand et comme vous le souhaitez »
- #5 Conseil** : « Nous vous aidons à maîtriser votre consommation »

2.3. Données économiques

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

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

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

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

	2016	2017	2018
Taux d'impayés	0,33 %	0,50 %	0,79 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	5 373	17 170	21 617
Montant facturé N - 1 en € TTC	1 621 555	3 447 565	2 721 441

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

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

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

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées **[P151.1]** est calculé à partir du nombre de coupures d'eau qui n'ont pas fait l'objet d'une information au moins 24h avant. En 2018, ce taux pour votre service est de 0,63/ 1000 abonnés.

	2016	2017	2018
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	0,13	0,13	0,63
Nombre d'interruptions de service	1	1	5
Nombre d'abonnés (clients)	7 847	7 891	7 977

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

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

- 💧 Urgence financière : des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation...) sont proposées aux abonnés rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau

- Accompagnement : en partenariat avec les services sociaux, nous nous engageons à accueillir et orienter les personnes en situation de précarité, en recherchant de façon personnalisée les solutions les plus adaptées pour faciliter l'accès à l'eau
- Assistance : pour les foyers en grande difficulté financière, Veolia participe au dispositif Solidarité Eau intégré au Fonds de Solidarité Logement départemental

En 2018, le montant des abandons de créance s'élevait à 170 €.

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

	2016	2017	2018
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	1	5	5
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	90,00	204,00	170,46
Volume vendu selon le décret (m3)	1 105 412	1 124 236	1 049 828

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

→ *Les échéanciers de paiement*

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

	2016	2017	2018
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	53	55	29

Envoyé en préfecture le 26/09/2019

Reçu en préfecture le 26/09/2019

Affiché le 27/09/2019

SLO

ID : 033-213301229-20190925-05_25-DE

3. Le patrimoine de votre Service



3.1. L'inventaire des installations

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

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Capacité de stockage (m3)
UP BOIS DU MOULIN	3 572	150
UP BOUZET	1 327	60
UP JARRY	3 657	500
UP MAGUICHE	2 206	1 000
UP REJOUIT	1 810	1 000
Capacité totale	12 572	2 710

3.2. L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

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

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

→ Les réseaux, équipements, branchements et outils de comptage

	2016	2017	2018	N/N-1
Canalisations				
Longueur totale du réseau (km)	245,0	245,4	246,4	0,4%
Longueur de distribution (ml)	244 969	245 386	246 382	0,4%
<i>dont canalisations</i>	191 491	191 731	192 545	0,4%
<i>dont branchements</i>	53 478	53 655	53 837	0,3%
Equipements				
Nombre d'appareils publics	287	288	288	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	287	288	288	0,0%
Branchements				
Nombre de branchements	7 615	7 674	7 691	0,2%

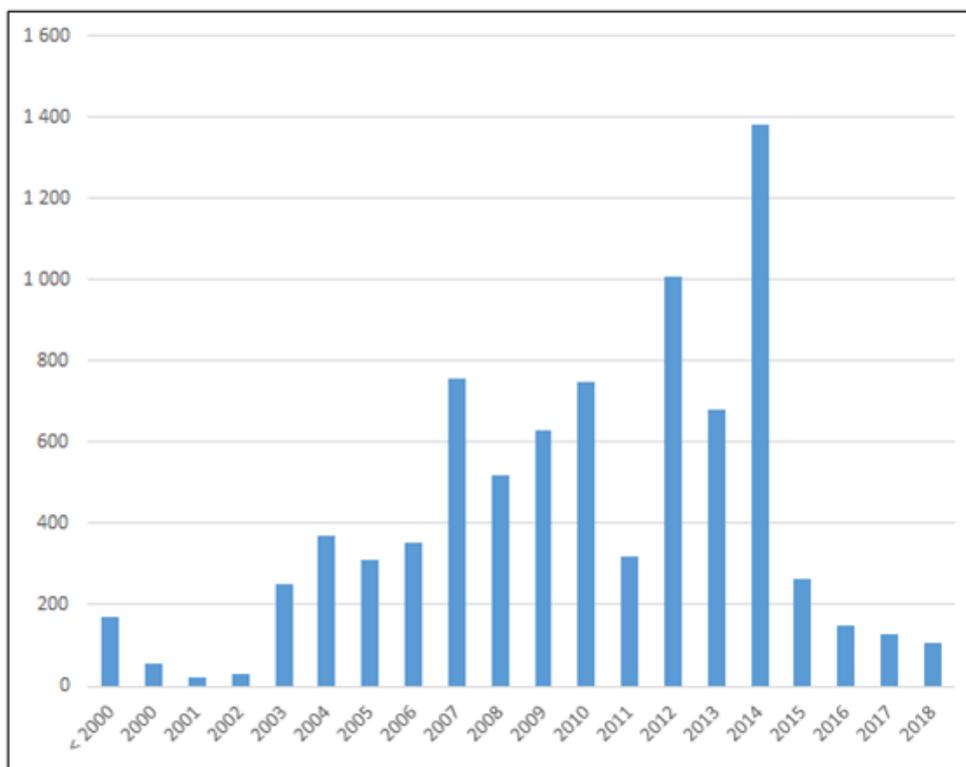
	2016	2017	2018	N/N-1	Qualification
Compteurs					
Nombre de compteurs	8 045	8 133	8 242	1,3%	Bien de retour
<i>dont sur abonnements en service</i>	7 838	7 893	7 990	1,2%	
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>	207	240	252	5,0%	

Informations relatives au parc des compteurs

I0270

Situation à fin 2018

Année de fabrication	Total
< 2000	170
2000	54
2001	23
2002	29
2003	251
2004	371
2005	310
2006	353
2007	756
2008	518
2009	628
2010	749
2011	318
2012	1 006
2013	681
2014	1 382
2015	262
2016	147
2017	126
2018	108



3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

3.3.1. LE TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DES RESEAUX

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

	2016	2017	2018
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	191 491	191 731	192 545
Longueur renouvelée totale (ml)	0	0	1433
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0

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

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

Il faut que l'Indice de Connaissance et Gestion patrimoniale du réseau atteigne un total de 40 points sur les 45 premiers points accessibles pour que le service soit réputé disposer du descriptif détaillé. Depuis 2015, les services d'eau ne disposant pas du descriptif détaillé se sont vus appliquer un doublement de la redevance pour les prélèvements réalisés sur la ressource en eau.

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

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2016	2017	2018
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	90	90	95

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau		Barème	Valeur ICGPR
Code VP	Partie A : Plan des réseaux (15 points)		
VP.236	Existence d'un plan des réseaux	10	10
VP.237	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Code VP	Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)		
VP.238	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
VP.239	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		100 %
VP.240	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres		Oui
Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
VP.241	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	10
Total Parties A et B		45	40
Code VP	Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)		
VP.242	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
VP.243	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
VP.244	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
VP.245	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
VP.246	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
VP.247	Localisation des autres interventions	10	10
VP.248	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	0
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
Total:		120	95

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

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

3.4. Gestion du patrimoine

3.4.1. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

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

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

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

→ Les installations

Installations électromécaniques	Opération réalisée dans l'exercice	Mode de gestion
STATION DE PRODUCTION DE MAGUICHE		
STATION DE REPRISE		
POMPE DE REFOULEMENT NO 2	Renouvellement	Programme
COMPTEUR DIST DN 200 WORTEX + CAPTEUR	Renouvellement	Programme
STATION DE PRODUCTION DE REJOUIT		
BACHE ET STATION DE REPRISE		
COMPTEUR DIST DN 250 WORTEX + CAPTEUR	Renouvellement	Programme
FORAGE DE MOUTINE		
COMPTEUR FORAGE	Renouvellement	Garantie
STATION DE PRODUCTION DE JARRY		
STATION DE POMPAGE		
UP JARRY VARIATEUR POMPE	Renouvellement	Garantie
STATION DE PRODUCTION DE BOIS DU MOULIN		
FORAGE DU MOULIN		
ARMOIRE ELECTRIQUE EXHAURE	Renouvellement	Programme
COMPTEUR DN 150	Renouvellement	Programme
EQUIPEMENTS ELECTRIQUES		
ARMOIRE ELECTRIQUE REPRISE	Renouvellement	Programme
CABLE DE PUISSANCE	Renouvellement	Programme
CABLE DE TELECOMMANDE	Renouvellement	Programme
CAPTEUR ANALOGIQUE	Renouvellement	Programme

SECTORISATION DU RESEAU		
CPT RESEAU DN 200 - BOUZET	Renouvellement	Compte
CPT RESEAU DN 65 - PEYRE	Renouvellement	Compte
CELLBOX + GSM - LOU CASSAYRE	Renouvellement	Compte

→ Les compteurs

En ce qui concerne les compteurs d'eau froide en service, le renouvellement est réalisé de manière à répondre aux obligations contractuelles et assurer la conformité réglementaire du parc de compteurs.

En France, le « contrôle en service des compteurs d'eau froide potable » est réglementé par l'arrêté du 6 mars 2007. Parmi les méthodes proposées par cet arrêté, Veolia a choisi celle qui donne la meilleure connaissance du parc : la mise en place d'un système qualité pour utiliser ses propres moyens de contrôle. Les compteurs de diamètre nominal strictement inférieur à 40 mm sont inspectés selon une méthode statistique définie par cet arrêté tandis que les autres compteurs sont renouvelés selon la méthode de renouvellement suivant l'âge et la classe du compteur.

Un carnet métrologique comprenant les informations demandées par la décision du 30 décembre 2008 est tenu à jour pour chaque compteur éligible.

Veolia a été autorisé par décision ministérielle à utiliser la procédure de contrôle statistique par le détenteur pour les compteurs qu'elle détient ou gère au titre d'un contrat de délégation de service public. Le système qualité de Veolia est accrédité (accréditation n° 3-1316 (précédemment accréditation n° 2 – 5146 jusqu'au 1^{er} décembre 2016) portée disponible sur WWW.COFRAC.fr) pour faire inspecter les compteurs par ses laboratoires.

Les lots de compteurs inspectés depuis 2010 sont conformes à la réglementation. Ces méthodes statistiques permettent de mettre en œuvre une stratégie de renouvellement préventif optimisée et contribuent à la maîtrise des technologies de comptage et au suivi du vieillissement des compteurs au cours du temps.

Renouvellement des compteurs	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre de compteurs	8 045	8 133	8 242	1,3%
Nombre de compteurs remplacés	71	34	40	17,6%
Taux de compteurs remplacés	0,9	0,4	0,5	25,0%

→ Les réseaux

Canalisations neuves / abandonnées

COMMUNE	LIGNAIRE CANALISATION NEUVE	ADRESSE	TRAVAUX REALISES PAR	CARACTERISTIQUES CANALISATION ABANDONNEE	LIGNAIRE ABANDONNE
CESTAS	504	AVENUE DU BARON HAUSSMANN (CHAIS > CH ENTRE LAGUNES)	COLLECTIVITE	100 AC	504
CESTAS	NC	AVENUE DU BARON HAUSSMANN (CHAIS > CH ENTRE LAGUNES)	COLLECTIVITE	100 AC	400
CESTAS	564	AVENUE MARECHAL DE LATTRE DE TASSIGNY (Avenue des saules)	COLLECTIVITE	80 AC	652
CESTAS	365	AVENUE MARECHAL DE LATTRE DE TASSIGNY (Combelonge)	COLLECTIVITE	80 AC	350

Branchements

COMMUNE	ADRESSE	TRAVAUX REALISES PAR	NB BRANCHEMENTS BASCULES
CESTAS	AVENUE DU BARON HAUSSMANN (CHAI > CH ENTRE LAGUNES)	COLLECTIVITE	17
CESTAS	AVENUE DU BARON HAUSSMANN (CHAI > CH ENTRE LAGUNES)	COLLECTIVITE	18
CESTAS	AVENUE MARECHAL DE LATTRE DE TASSIGNY (Avenue des saules)	COLLECTIVITE	14
CESTAS	AVENUE MARECHAL DE LATTRE DE TASSIGNY (Combelonge)	COLLECTIVITE	7

3.4.2. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Les installations

Aucun travaux neuf réalisé sur les installations AEP en 2018

→ Les réseaux, branchements et compteurs

Les branchements neufs réalisés durant l'année figurent au tableau suivant :

Type de travaux	Adresse	Ville
BRANCHEMENT EAU POTABLE DN 25 MM	31 B Avenue du Baron Haussmann	CESTAS
BRANCHEMENT EAU POTABLE DN 25 MM	11 B Chemin du Rucher	CESTAS
BRANCHEMENT EAU POTABLE DN 25 MM	40 B Avenue Jean Moulin	CESTAS
BRANCHEMENT EAU POTABLE DN 32 MM	55 B Avenue du Baron Haussmann	CESTAS
BRANCHEMENT EAU POTABLE DN32	ZA JARRY IV Lot 4	CESTAS
BRANCHEMENT EAU POTABLE DN 40 MM (NOURRICE 3 DEPARTS GRAND REGARD)	70 Route d'Arcachon	CESTAS
BRANCHEMENT EAU POTABLE Ø 32 MM (NOURRICE 2 DEPARTS) +	99 Av St Jacques de Compostelle	CESTAS
BRANCHEMENT EAU POTABLE DN 32 MM	27 Av du Baron Haussmann	CESTAS
BRANCHEMENT EAU POTABLE DN32	ZA JARRY IV Lot 3	CESTAS
BRANCHEMENT EAU POTABLE DN 25 MM	7 Chemin Croix d'Hins	CESTAS
BRANCHEMENT EAU POTABLE DN 25 MM	15 Allée Combelonge	CESTAS
BRANCHEMENT EAU POTABLE DN 25 MM	2 Allée du Chibaley	CESTAS
BRANCHEMENT EAU POTABLE DN 25 MM	231 Av St Jacques de Compostelle	CESTAS
BRANCHEMENT EAU POTABLE Ø40 MM	7B rue chambrelent - Le clos vert coeur -	CESTAS
BRANCHEMENT EAU POTABLE DN 25 MM (COFFRET MURAL)	65 B Av St Jacques de Compostelle	CESTAS
BRANCHEMENT EAU POTABLE Ø32 MM	Chemin St Eloi de Noyon 1, les Pins de Jarry	CESTAS
BRANCHEMENT EAU POTABLE DN 32 MM (NOURRICE 2 DEPARTS)	12 Bis, avenue de la Gare	CESTAS

3.5. Propositions d'améliorations du Patrimoine

La station de Bouzet

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

Un analyseur de chlore en continu a été mis en place en 2016.

En 2017 la tête de forage a été renouvelée afin de se conformer à la réglementation.

Le Génie Civil ainsi que le capotage ont été entièrement refait avec la pose d'une sonde piezométrique permettant de suivre le niveau de la nappe.

Suite à la visite ARS il a été demandé de remplacer l'échelle d'accès à la bache afin d'empêcher toute montée sur le toit du bâtiment ainsi que la mise en place de barre anti-chute sur l'accès à la bache.

Station de Réjouit



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

Des travaux de réfection et le remplacement du ballon anti-bélier ont été menés en 2015.

Un analyseur de chlore en continu a été mis en place en 2016.

Station de Maguiche

Cette station est composée du **forage de Maguiche 2**, d'une bache d'accumulation d'une capacité de 1000 m3, et d'un pompage de reprise.

Ce nouveau forage est en service depuis août 2013.

La qualité de l'eau brute est conforme à la réglementation en vigueur. Les résultats d'analyse 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.

Un analyseur de chlore en continu a été mis en place en 2016.

Suite à la visite ARS il a été demandé de modifier les dispositifs d'aération afin de limiter les accès directs à l'eau.



Station de Bois du Moulin

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



Le génie civil de la bache est vieillissant, des fuites ont été constatées. Une reprise de l'étanchéité du réservoir est à réaliser.

Sécurité : l'accès au toit du bâtiment nécessite une mise aux normes : échelle d'accès et garde corps.

Afin de permettre un accès au site par tous les temps, la réalisation d'un chemin calcaire jusqu'au réservoir est à prévoir.

Un analyseur de chlore en continu a été mis en place en 2016.

Afin d'affiner le fonctionnement de la sectorisation il est nécessaire de mettre en deux débitmètre en sortie d'usine afin de connaître précisément les volumes mis en distribution.

Ces travaux seront réalisés en 2019 en même temps que la réalisation du renouvellement de l'armoire électrique générale.

Station de Jarry



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

Changement du système de désinfection sur ce site de production en 2016 : désinfection réalisée au chlore gazeux en lieu et place du dioxyde de chlore.

Un analyseur de chlore en continu a été également mis en place en 2016.

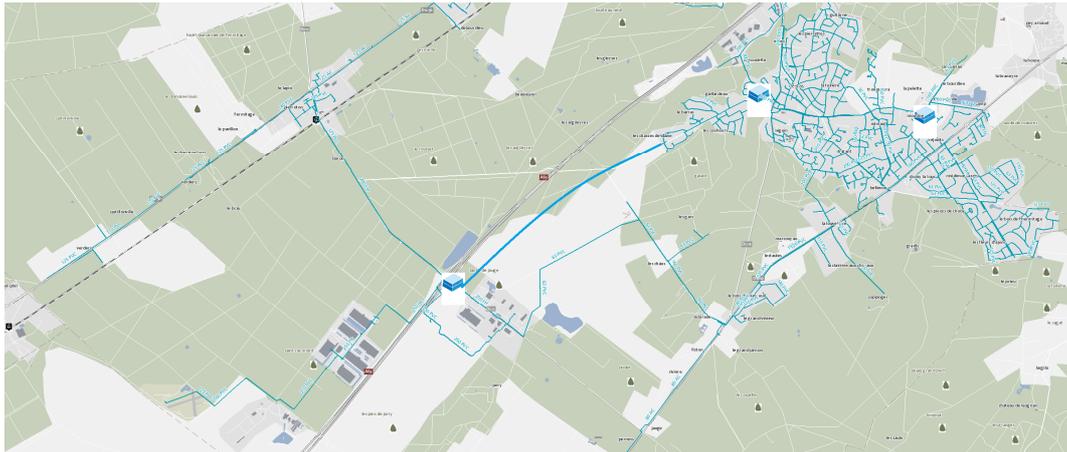
Afin de sécuriser la fourniture d'eau (principalement dans le cadre de la défense incendie) sur l'ensemble des zones activités voisines il faudrait envisager la mise en place de la troisième pompe de reprise.

Les besoins en eau sont grandissant pour les deux principales zones d'activités de ce secteur.

Les extensions réalisées en 2018 et les extensions futures accentueront les besoins pour les consommations domestiques et les besoins de défense incendie. Ainsi lors d'une coupure d'électricité accidentelle du site de production de JARRY il a été constaté par les entreprises du secteur une baisse de pression significative impactant leurs moyens de production.

Ainsi pour pallier ce problème il serait nécessaire d'envisager :

- la mise en place d'un groupe électrogène permettant de secourir les absences de tension.
- ou le maillage du secteur de JARRY avec l'extrémité de la canalisation d'eau potable avenue de Croix d'Hins (en profitant de travaux sur le refoulement du PR DECATHLON). Cette dernière solution permettant de pallier à un arrêt prolongé du site de production de JARRY et renforcer la distribution d'eau sur ce secteur.



Situation du réseau

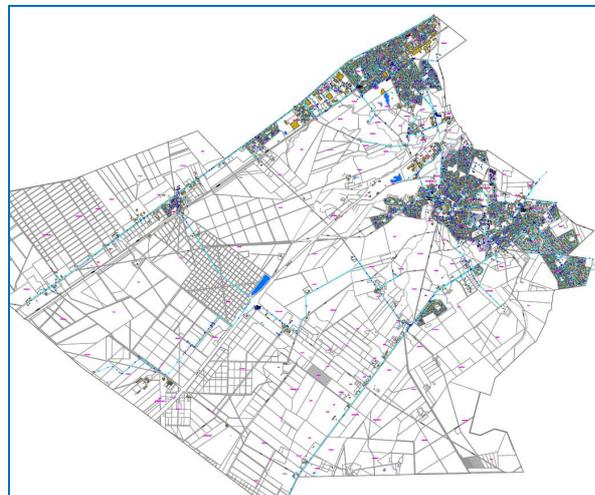
13% du linéaire du réseau de distribution est en amiante ciment dont des canalisations structurantes. Le programme de renouvellement entamé en 2017 a été prolongé en 2018 avec la réalisation de nombreux travaux Avenue du Baron Haussmann, Avenue Maréchal de Lattre de Tassigny et Avenue Saint Jacques de Compostelle.

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.

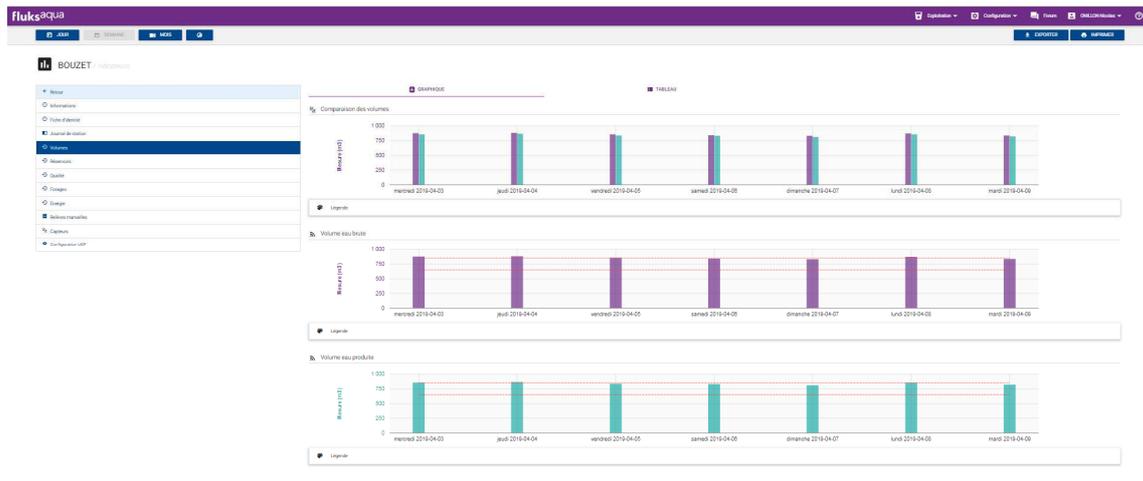
La base de données ainsi constituée peut être transmise à la commune dans une version adaptée aux moyens informatiques des services municipaux.



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 Territoire Atlantique.



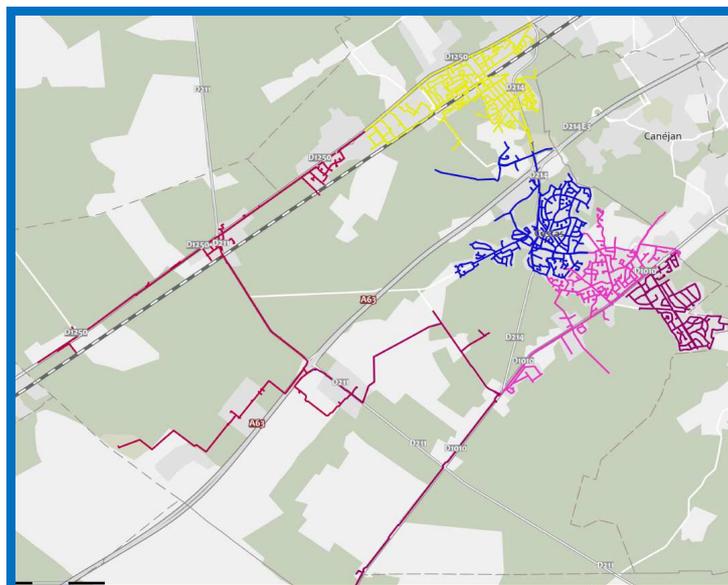
La mise en sécurité des ouvrages

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.



Des travaux sont programmés en début d'année 2019 pour la mise en place de deux débitmètres en sortie de l'usine AEP de BOIS DU MOULIN afin de comptabiliser précisément les volumes mis en distribution à ce point de production.

Le débitmètre CP PEYRE a également été renouvelé dans le cadre du renouvellement de réseau réalisé avenue Saint Jacques de Compstelle et Chemin de Peyre.

Enfin, le débitmètre CP TUILERIE E a été abandonné en même que la canalisation Amiante Avenue du Baron Haussmann. Il sera compensé par la pose d'un nouveau débitmètre sur le réseau de la nouvelle Zone d'Activité JARRY 4 afin de reconstituer les secteurs JAUGE et PIERROTON.

Modélisation du réseau :

Dans le cadre de l'étude de prospective **CHAPEAU** le réseau de la commune de CESTAS a été modélisé par les équipes de l'IRSTEA.

La commune de CESTAS bénéficie donc maintenant d'une modélisation de son réseau d'eau potable.

Cette modélisation permettra ainsi de faire des projections d'évolution de la distribution de l'eau selon les futurs projets d'urbanisation de la commune.

Envoyé en préfecture le 26/09/2019

Reçu en préfecture le 26/09/2019

Affiché le 27/09/2019

ID : 033-213301229-20190925-05_25-DE

SLOW

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



4.1. La qualité de l'eau

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

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

4.1.1. LE CONTROLE DE LA QUALITE DE L'EAU

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

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

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire
Microbiologique	185	278
Physico-chimique	641	322

4.1.2. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

→ Conformité des paramètres analytiques

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

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

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

Paramètre	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
Température de l'eau	8,36	27,4	1	5	40	47	25 °C
Turbidité	0	2,5	0	2	37	50	2 NFU

- 6 dépassements du paramètre température au cours de l'été sans impact sur la qualité bactériologique de l'eau
- 2 dépassements du paramètre turbidité, le 19/09 en sortie de l'usine de Maguiche (turbidité = 2.3 FNU) et le 19/12 en sortie de l'usine de Moulin à Vent (turbidité = 2.5 FNU). Les mesures de contrôles sont conformes.

→ Composition de l'eau du robinet

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	38	38	1	mg/l	Sans objet
Chlorures	21	27	10	mg/l	250
Fluorures	120	120	1	µg/l	1500
Magnésium	5,80	5,80	1	mg/l	Sans objet
Nitrates	0	0	10	mg/l	50
Potassium	1,90	1,90	1	mg/l	Sans objet
Sodium	18,20	18,20	1	mg/l	200
Sulfates	1,30	4,80	10	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	11	15,20	10	°F	Sans objet

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

→ Historique des données du contrôle officiel (ARS)

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

	2016	2017	2018
Paramètres microbiologiques			
Taux de conformité microbiologique	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	43	45	37
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0
Nombre total de prélèvements	43	45	37
Paramètres physico-chimique			
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	92,86 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	22	26	19
Nombre de prélèvements non conformes	0	2	0
Nombre total de prélèvements	22	28	19

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

→ Chlorure de Vinyle Monomère

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

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

Situation sur votre service :

Au titre de l'adaptation de l'auto-surveillance, nous avons engagé des recherches sur le paramètre CVM au cours des années 2010 à 2012. A ce jour, toutes les analyses réalisées se sont révélées conformes. Les 6 analyses réalisées par l'ARS en 2018 sur le réseau de distribution sont conformes (< 0.5µg/l).

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

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

→ Le volume prélevé

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
UP BOIS DU MOULIN	150	3 000
UP BOUZET	50	1 000
UP JARRY	200	2 000
UP MAGUICHE	100	2 400
UP REJOUIT	75	1 500

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

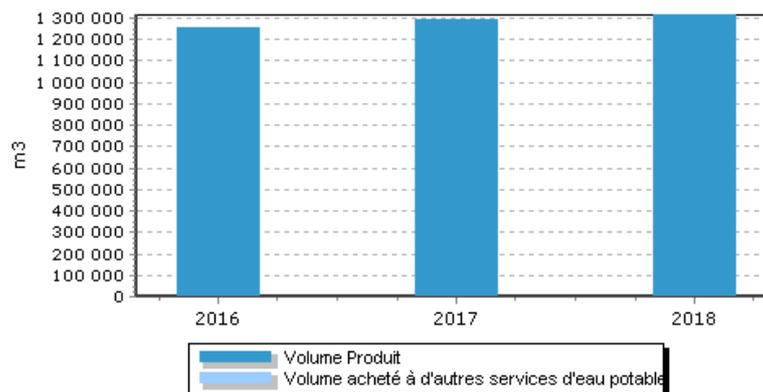
	2016	2017	2018	N/N-1
Volume prélevé (m3)	1 286 878	1 312 132	1 334 388	1,7%
Volume prélevé par ressource (m3)				
UP BOIS DU MOULIN	491 178	520 134	471 895	-9,3%
UP BOUZET	284 092	128 233	226 398	76,6%
UP JARRY	270 406	298 835	305 966	2,4%
UP MAGUICHE	138 219	226 877	258 583	14,0%
UP REJOUIT	102 983	138 053	71 546	-48,2%
Volume prélevé par nature d'eau (m3)				
Eau souterraine non influencée	1 286 878	1 312 132	1 334 388	1,7%

→ Le volume produit et mis en distribution

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

	2016	2017	2018	N/N-1
Volume prélevé (m3)	1 286 878	1 312 132	1 334 388	1,7%
Besoin des usines	31 022	21 564	20 780	-3,6%
Pertes en adduction	0	0	0	0%
Volume produit (m3)	1 255 856	1 290 568	1 313 608	1,8%
Volume mis en distribution (m3)	1 255 856	1 290 568	1 313 608	1,8%

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



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

→ Le volume vendu

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

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

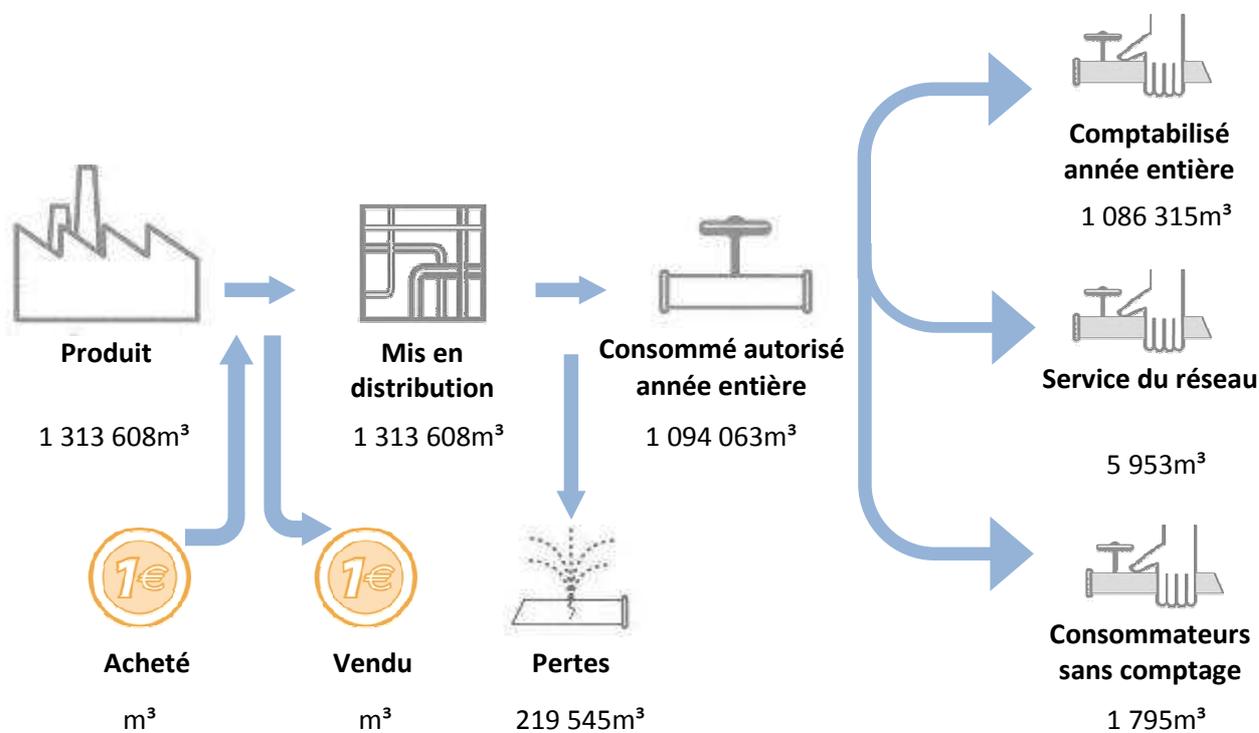
	2016	2017	2018	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	1 105 412	1 124 236	1 049 828	-6,6%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	1 105 412	1 124 236	1 049 828	-6,6%
domestique ou assimilé	1 065 420	1 075 325	1 000 330	-7,0%
autres que domestiques	39 992	48 911	49 498	1,2%

→ Le volume consommé

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

	2016	2017	2018	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	1 101 236	1 125 627	1 086 315	-3,5%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	1 089 331	1 119 493	1 086 315	-3,0%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	370	367	365	-0,5%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	2 850	3 200	1 795	-43,9%
Volume de service du réseau (m3)	5 770	5 290	5 953	12,5%
Volume consommé autorisé (m3)	1 109 856	1 134 117	1 094 063	-3,5%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	1 097 951	1 127 983	1 094 063	-3,0%

→ Synthèse des flux de volumes



4.2.3. LA MAITRISE DES PERTES EN EAU

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

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

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

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

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m ³ /j/km)	ILVNC (m ³ /j/km)	ILC (m ³ /j/km)
2018	83,3	68,11	3,12	3,23	15,57
2018 *	84,8	68,11	2,84	2,95	15,85

* avec les industriels de la zone Jarry dont les compteurs ont relevés début 2019

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

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

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

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

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

	2016	2017	2018	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	87,4 %	87,4 %	83,3 %	-4,7%
Rendement du réseau de distribution (%) * (A+B)/(C+D) (avec les Industriels de la zone de Jarry relevés début 2019)	/	/	84,8 %	-2,97%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	1 097 951	1 127 983	1 094 063	-3,0%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A * (avec les Industriels de la zone de Jarry relevés début 2019)	/	/	1 114 063	-3,0%
Volume produit (m3) C	1 255 856	1 290 568	1 313 608	1,8%

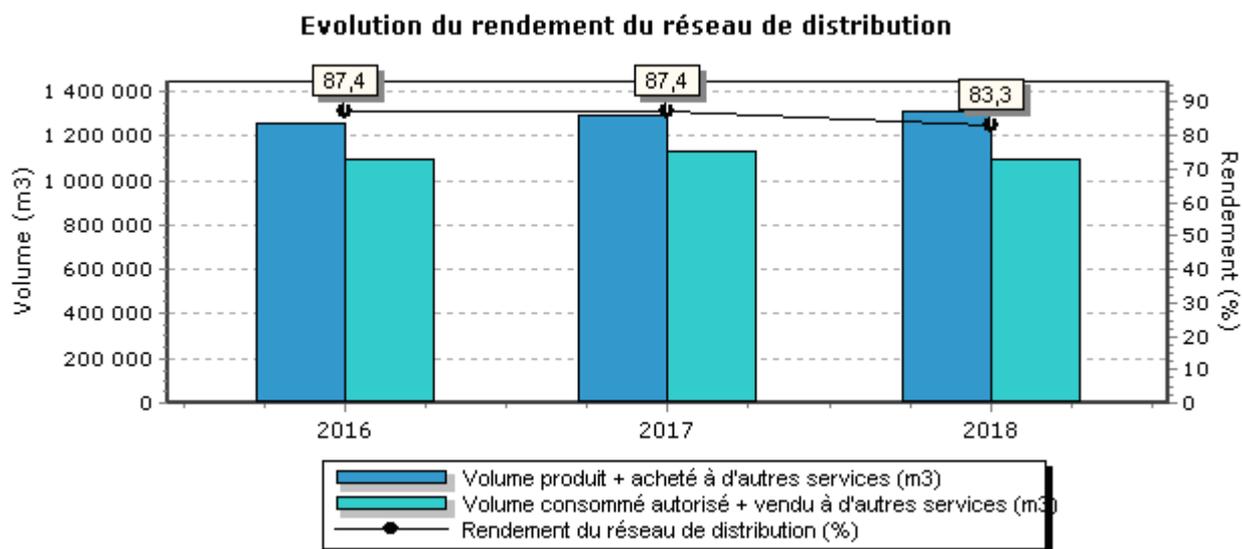
Selon les prestations assurées dans le cadre du contrat, certains termes de la formule peuvent être sans objet. Ils ne sont alors pas affichés dans le tableau

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

Calcul effectué selon la circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008

* Les volumes consommés par les nouveaux abonnés industriels de la zone de Jarry n'ont été relevés qu'en début d'année 2019 et n'ont ainsi pas été pris en compte dans le volume consommé autorisé 365j de l'année 2018 alors qu'ils sont pris en compte dans les volumes produits de la même année, c'est pourquoi un rendement a été recalculé en intégrant ces volumes.

Le rendement de 84,8% classe le réseau d'adduction d'eau potable de CESTAS dans les bons réseaux.



Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2018 étant supérieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'actions spécifique.

Veolia poursuivra ses efforts pour améliorer la performance du réseau dans la continuité des actions mises en œuvre en 2018.

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

	2016	2017	2018
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	2,38	2,44	3,23
A Volume mis en distribution (m3)	1 255 856	1 290 568	1 313 608
B Volume comptabilisé 365 jours (m3)	1 089 331	1 119 493	1 086 315
L Longueur de canalisation de distribution (ml)	191 491	191 731	192 545
B *(avec les Industriels de la zone de Jarry relevés début 2019)	/	/	1 106 315
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365 *(avec les Industriels de la zone de Jarry relevés début 2019)	/	/	2,95

	2016	2017	2018
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	2,25	2,32	3,12
A Volume mis en distribution (m3)	1 255 856	1 290 568	1 313 608
B Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	1 097 951	1 127 983	1 094 063
L Longueur de canalisation de distribution (ml)	191 491	191 731	192 545
B *(avec les Industriels de la zone de Jarry relevés début 2019)	/	/	1 114 063
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365 *(avec les Industriels de la zone de Jarry relevés début 2019)	/	/	2,84

4.3. La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

- Des opérations programmées d'entretien, maintenance, réparation ou renouvellement, définies grâce à des outils d'exploitation, analysant notamment les risques de défaillance,
- Des interventions non-programmées (urgences ou crises) qui nécessitent une réactivité maximale des équipes opérationnelles grâce à des procédures d'intervention parfaitement décrites et éprouvées. Les interruptions de service restent ainsi l'exception.

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



La gestion centralisée des interventions

Le pilotage des interventions de nos techniciens est centralisé, qu'elles soient programmées ou imprévues, qu'il s'agisse de la maintenance d'un équipement, d'une intervention sur le branchement d'un abonné, d'une réparation de fuite ou encore d'un prélèvement pour analyse.

4.3.1. LES OPERATIONS DE MAINTENANCE DES INSTALLATIONS

→ Les installations

- **Opérations d'exploitation courante**

Lors de ces passages sur les installations, Veolia réalise des opérations d'exploitation courantes telles que :

- Pilotage des installations avec réglage et contrôle de son fonctionnement ;
- Suivi analytique de l'eau produite ;
- Maintenance et réglage des appareils de chloration ;
- Etalonnage des équipements de mesures et de contrôles ;
- Paramétrage des transmetteurs et des sondes ;
- Maintenance préventive des installations hydrauliques ;
- Contrôle des installations électriques par un organisme agréé (SOCOTEC) ;
- Nettoyage des ouvrages et l'entretien des espaces verts.

- **Lavage des réservoirs**

Pour cet exercice, les dates de lavages des ouvrages de stockage sont listées dans le tableau ci-dessous :

Nom de l'installation	Descriptif	Capacité en m ³	Date Nettoyage année n-1	Date Nettoyage année n
Rs 01 - BOUZET	Bâche de reprise	60	15/03/2017	02/03/2018
Rs 02 - REJOUIT	Bâche de reprise	1 000	16/03/2017	21/02/2018
Rs 03 - MAGUICHE	Bâche de reprise	1 000	13/03/2017	19/02/2018
Rs 04 - BOIS DU MOULIN	Bâche de reprise	150	14/03/2017	20/02/2018
Rs 05 - JARRY	Bâche de reprise	500	20/03/2017	22/02/2018

4.3.2. LES OPERATIONS DE MAINTENANCE DU RESEAU

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

4.3.3. LES RECHERCHES DE FUITES

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

	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	15	25	15	-40,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	10	12	8	-33,3%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,1	0,2	0,1	-50,0%
Nombre de fuites sur compteur	52	48	49	2,1%
Nombre de fuites sur équipement	3	6	0	-100,0%
Nombre de fuites réparées	80	91	72	-20,9%
Linéaire soumis à recherche de fuites	0	0	0	0%

- **Fuites sur réseau et branchements**

Date intervention	Lieu intervention	Type intervention	Ouvrage	Diamètre (mm)	Matériau
04/01/2018	25 CHEMIN DE MARTICOT	Casse	Conduite		
08/01/2018	23 CHEMIN BUSCASSEY	Casse	Conduite	50	PVC
08/02/2018	16 bire HUC	Casse	Conduite	63	PVC
08/02/2018	RUE DERATIER	Casse	Conduite	50	PVC
09/02/2018	RUE DE MAGNAGE	Casse	Conduite	50	PVC
07/04/2018	57 AV MARECHAL LATTRE DE TASSIGNY		Conduite	100	Amiante ciment
27/04/2018	4 RUE DES PRATS	Casse	Branchement	63	PVC
02/05/2018	23 CHEMIN DE PEYRE	Casse	Conduite	100	Amiante ciment
03/05/2018	23 CHEMIN DE PEYRE	Casse	Conduite	63	Amiante ciment
06/05/2018	27 CHEMIN DE PEYRE	Casse	Conduite	63	Amiante ciment
06/05/2018	CHEMIN DE PEYRE	Casse	Conduite	63	Amiante ciment
11/05/2018	LOU PECHEN	Casse	Conduite	63	PVC
15/05/2018	CHEMIN DE LOIGNAN	Casse	Conduite	200	PVC
24/05/2018	173 CHEMIN DE COMPOSTELLE	Casse	Conduite	100	Amiante ciment

Date intervention	Lieu intervention	Type intervention	Ouvrage	Diamètre (mm)	Matériau
28/06/2018	ALLEE BIRE HUC	Fuite au joint	Conduite	100	Fonte
29/06/2018	17 ALLEE RUE CARRETEY	Fissuration	Branchement	63	Fonte
16/07/2018	237 AV ST JACQUES DE COMPOSTELLE	Déboîtement	Branchement	32	PVC
27/07/2018	14 AVENUE DE CAPLANE	Percement	Branchement	25	PE
25/08/2018	AV LATTRE DE TASSIGNY	Casse	Conduite	100	Amiante ciment
29/08/2018	51 B AV DE VERDUN	Casse	Branchement	25	COLLIER
09/10/2018	53 AV DE VERDUN	Casse	Branchement	25	COLLIER
15/10/2018	49 AV DE VERDUN	Casse	Branchement	25	PE
16/11/2018	ROUTE DE SAUCATS	Casse	Branchement	63	PE

4.4. L'efficacité environnementale

4.4.1. LA PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU



La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la préservation de la ressource en eau aussi bien pour les installations gérées en propre que pour les achats d'eau. Le périmètre de protection est un des principaux moyens pour éviter la dégradation de la ressource par des pollutions accidentelles ou diffuses. L'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service **[P108.3]** permet d'évaluer ce processus.

	2016	2017	2018
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	80 %	80 %	80 %

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2016	2017	2018
UP BOIS DU MOULIN	80 %	80 %	80 %
UP BOUZET	80 %	80 %	80 %
UP JARRY	80 %	80 %	80 %
UP MAGUICHE	80 %	80 %	80 %
UP REJOUIT	80 %	80 %	80 %

4.4.2. LE BILAN ENERGETIQUE DU PATRIMOINE



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

	2016	2017	2018	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	918 352	877 569	919 219	4,7%
Installation de production	918 352	877 569	919 219	4,7%

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

4.4.3. LA CONSOMMATION DE REACTIFS

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

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

	2016	2017	2018
UP BOIS DU MOULIN			
Volume produit refoulé (m3)	491178	516561	466225
Consommation chlore (en kg)	490	539	465
UP BOUZET			
Volume produit refoulé (m3)	277948	121033	221898
Consommation chlore (en kg)	343	147	274
UP JARRY			
Volume produit refoulé (m3)	270406	295225	302466
Consommation chlore (en kg)	147	294	301
Consommation acide chlorhydrique (en l)	1600	0	0
Consommation chlorite de soude (en l)	1600	0	0
UP MAGUICHE			
Volume produit refoulé (m3)	117196	223657	255603
Consommation chlore (en kg)	147	245	321
UP REJOUIT			
Volume produit refoulé (m3)	99128	134092	67416
Consommation chlore (en kg)	147	147	100

4.4.4. LA VALORISATION DES SOUS-PRODUITS

→ La valorisation des déchets liés au service



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

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

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

Envoyé en préfecture le 26/09/2019

Reçu en préfecture le 26/09/2019

Affiché le 27/09/2019

SLO

ID : 033-213301229-20190925-05_25-DE

5. Le rapport financier du service



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

Le présent chapitre est présenté conformément aux dispositions du décret 2016-86 du 1^{er} février 2016.

→ Le CARE

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

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

Collectivité: I0270 - CESTAS AEP

Eau

LIBELLE	2017	2018	Ecart %
PRODUITS	1 492 108	1 334 262	-10.58 %
Exploitation du service	749 649	670 785	
Collectivités et autres organismes publics	631 418	585 568	
Travaux attribués à titre exclusif	68 142	40 069	
Produits accessoires	42 899	37 841	
CHARGES	1 320 008	1 378 548	4.43 %
Personnel	235 916	287 953	
Energie électrique	81 354	71 720	
Produits de traitement	3 385	3 145	
Analyses	8 478	11 305	
Sous-traitance, matières et fournitures	145 963	251 559	
Impôts locaux et taxes	12 689	20 486	
Autres dépenses d'exploitation	83 329	47 185	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	19 549	4 609	
<i>engins et véhicules</i>	29 994	25 505	
<i>informatique</i>	30 996	39 710	
<i>assurances</i>	6 627	3 898	
<i>locaux</i>	18 512	17 309	
<i>autres</i>	- 22 351	- 43 846	
Contribution des services centraux et recherche	57 886	53 280	
Collectivités et autres organismes publics	631 418	585 568	
Charges relatives aux renouvellements	53 310	40 013	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	14 594	1 503	
<i>programme contractuel (renouvellements)</i>	14 716	14 486	
<i>fonds contractuel (renouvellements)</i>	24 000	24 024	
Charges relatives aux investissements	4 331	4 396	
<i>programme contractuel (investissements)</i>	4 331	4 396	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	1 951	1 936	
RESULTAT AVANT IMPOT	172 099	- 44 285	NS
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	57 358	0	
RESULTAT	114 742	- 44 285	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

4/10/2019

→ **L'état détaillé des produits**

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

Etat détaillé des produits (1)
Année 2018

Collectivité: I0270 - CESTAS AEP

Eau

LIBELLE	2017	2018	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	749 649	670 785	-10.52 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	748 271	671 366	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	1 378	- 581	
Exploitation du service	749 649	670 785	-10.52 %
Produits : part de la collectivité contractante	205 336	189 036	-7.94 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	202 835	189 045	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	2 501	- 9	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	94 933	82 730	-12.85 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	93 756	83 743	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	1 177	- 1 013	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	331 148	313 802	-5.24 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	325 725	311 711	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	5 424	2 091	
Collectivités et autres organismes publics	631 418	585 568	-7.26 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	68 142	40 069	-41.20 %
Produits accessoires	42 899	37 841	-11.79 %

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

4/10/19

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

5.2. Situation des biens

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

→ *Inventaire des biens*

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

Un inventaire des réseaux figure au chapitre 3.2 et un inventaire des ouvrages figure en annexe.

→ *Situation des biens*

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

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

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

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

5.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

→ Programme contractuel d'investissement

Au titre de l'exercice 2018 il n'a pas été réalisé d'investissement contractuel.

→ Programme contractuel de renouvellement

Installations électromécaniques	Renouvelé exercices antérieurs	Renouvelé dans l'exercice
STATION DE PRODUCTION DE BOIS DU MOULIN		
EQUIPEMENTS ELECTRIQUES		
ARMOIRE ELECTRIQUE REPRISE		2018
CABLE DE PUISSANCE		2018
CABLE DE TELECOMMANDE		2018
CAPTEUR ANALOGIQUE		2018
FORAGE DU MOULIN		
ARMOIRE ELECTRIQUE EXHAURE		2018
COMPTEUR DN 150		2018
STATION DE POMPAGE		
POMPE DE REPRISE NO3	2016	
STATION DE PRODUCTION DE BOUZET		
BACHE ET STATION DE REPRISE		
BALLON ANTI BELIER 300L RFT GAZINET	2017	
BALLON ANTI-BELIER 300L RFT CESTAS	2017	
FORAGE DE BOUZET		
COMPTEUR DN 150	2016	
STATION DE PRODUCTION DE JARRY		
FORAGE DE JARRY		
COMPTEUR FORAGE DN 150	2017	
STATION DE POMPAGE		
POMPE N 2 KSB G065	2017	

STATION DE PRODUCTION DE MAGUICHE		
STATION DE REPRISE		
COMPTEUR DIST DN 200 WORTEX + CAPTEUR		2018
POMPE DE REFOULEMENT NO 2		2018
STATION DE PRODUCTION DE REJOUIT		
BACHE ET STATION DE REPRISE		
ARMOIRE ELECTRIQUE	2016	
COMPTEUR DIST DN 250 WORTEX + CAPTEUR		2018
POMPE JEUMONT NO2 - 45KW	2016	
POMPE JEUMONT NO3 - 45 KW	2016	
FORAGE DE MOUTINE		
COMPTEUR FORAGE	2017	

→ Les autres dépenses de renouvellement

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

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

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

I0270 COMMUNE DE CESTAS AEP		
	Dépenses	Recettes
2016	0,00	24 218,00
2017	25 669,29	24 000,04
2018	6 754,96	24 024,26
Total	32 424,3	72 242,3
Solde	39 818,1	

5.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

5.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

→ Régularisations de TVA

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

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

→ Biens de retour

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

→ Biens de reprise

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

→ Autres biens ou prestations

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

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

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

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

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

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

5.4.2. DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL

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

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

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

→ *Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de Veolia*

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

→ *Comptes entre employeurs successifs*

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

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

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

Envoyé en préfecture le 26/09/2019

Reçu en préfecture le 26/09/2019

Affiché le 27/09/2019



ID : 033-213301229-20190925-05_25-DE

Envoyé en préfecture le 26/09/2019

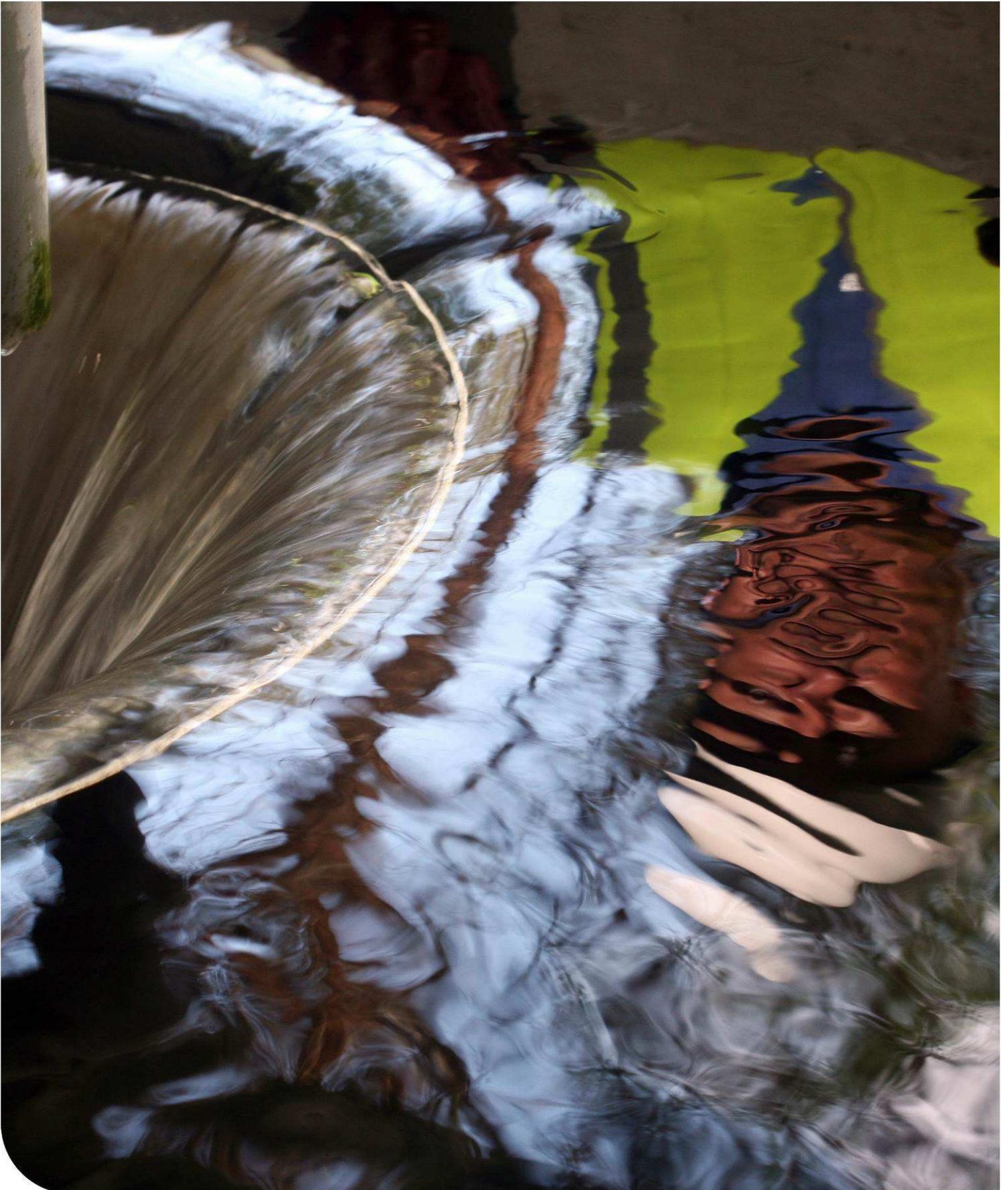
Reçu en préfecture le 26/09/2019

Affiché le 27/09/2019



ID : 033-213301229-20190925-05_25-DE

6. Annexes



1.1. La facture 120 m³ (Eau Potable et Assainissement)

CESTAS	m ³	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
Production et distribution de l'eau			111,28	112,97	1,52%
Part délégataire			80,08	81,88	2,25%
Abonnement			14,08	14,44	2,56%
Consommation	120	0,5620	66,00	67,44	2,18%
Part syndicale			21,60	21,60	0,00%
Consommation	120	0,1800	21,60	21,60	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0791	9,60	9,49	-1,15%
Collecte et dépollution des eaux usées			107,72	109,72	1,86%
Part délégataire			90,92	92,92	2,20%
Abonnement			17,00	17,44	2,59%
Consommation	120	0,6290	73,92	75,48	2,11%
Part communale			16,80	16,80	0,00%
Consommation	120	0,1400	16,80	16,80	0,00%
Organismes publics et TVA			91,67	91,96	0,32%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3300	39,60	39,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2500	30,00	30,00	0,00%
TVA			22,07	22,36	1,31%
TOTAL € TTC			310,67	314,65	1,28%

6.1. Les données consommateurs par commune

	2016	2017	2018	N/N-1
CESTAS				
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	16 811	16 765	16 892	0,8%
Nombre d'abonnés (clients)	7 847	7 891	7 977	1,1%
Volume vendu (m3)	1 105 412	1 124 236	1 050 773	-6,5%

6.2. La qualité de l'eau

6.2.1. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

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

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

→ Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégué	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	37	37	50	50	87	87
Physico-chimie	19	19	0	0	19	19

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

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

→ Conformité des paramètres analytiques

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	74	74	100	100
Physico-chimique	91	91		
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	111	111	178	178
Physico-chimique	392	391	310	303
Autres paramètres analysés				
Microbiologique				
Physico-chimique	164			

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

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

6.3. Le bilan énergétique du patrimoine

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

Installation de production

	2016	2017	2018	N/N-1
UP BOIS DU MOULIN				
Energie relevée consommée (kWh)	297 783	315 827	291 738	-7,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	606	611	626	2,5%
Volume produit refoulé (m3)	491 178	516 561	466 225	-9,7%
UP BOUZET				
Energie relevée consommée (kWh)	195 234	87 609	175 005	99,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	702	724	789	9,0%
Volume produit refoulé (m3)	277 948	121 033	221 898	83,3%
UP JARRY				
Energie relevée consommée (kWh)	172 999	181 000	173 596	-4,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	640	613	574	-6,4%
Volume produit refoulé (m3)	270 406	295 225	302 466	2,5%
UP MAGUICHE				
Energie relevée consommée (kWh)	121 403	137 479	201 330	46,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	1 036	615	788	28,1%
Volume produit refoulé (m3)	117 196	223 657	255 603	14,3%
UP REJOUIT				
Energie relevée consommée (kWh)	130 933	155 654	77 550	-50,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	1 321	1 161	1 150	-0,9%
Volume produit refoulé (m3)	99 128	134 092	67 416	-49,7%

Installation de captage

	2016	2017	2018	N/N-1
FORAGE BOIS DU MOULIN				
Volume pompé (m3)	491 178	520 134	471 895	-9,3%
FORAGE BOUZET				
Volume pompé (m3)	284 092	128 233	226 398	76,6%
FORAGE JARRY				
Volume pompé (m3)	270 406	298 835	305 966	2,4%
FORAGE MAGUICHE2				
Volume pompé (m3)	138 219	226 877	258 583	14,0%
FORAGE MOUTINE				
Volume pompé (m3)	102 983	138 053	71 546	-48,2%

6.4. Annexes financières

→ Les modalités d'établissement du CARE

Introduction générale

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

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

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

L'organisation de la Société VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux 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.

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

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

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

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

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

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

L'architecture comptable de la Société est le reflet de cette structure décentralisée et mutualisée. Elle permet de suivre aux niveaux adéquats les produits et les charges relevant d'une part de la Région (niveaux successifs de la Région, du Territoire, du Service Local), et d'autre part les charges de niveau national (contribution des services centraux).

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

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

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

Faits Marquants

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

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

Ainsi, la Région Sud-Ouest a mise en place dans le cadre de la nouvelle organisation est elle désormais responsable de 303 contrats de DSP exploités qui, dans le cadre de l'organisation précédente, étaient suivis pour 127 d'entre eux par l'ancien Centre Régional Causses et Rivières, pour 73 d'entre eux par l'ancien Centre Régional Toulouse Pyrénées et pour 127 d'entre eux par l'ancien Centre Régional Atlantique.

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

Cette réorganisation a eu plusieurs impacts sur l'ensemble des CARE établis au titre de 2018 par la Société : D'une part, la mise en place de cette nouvelle organisation a engendré en 2018 des coûts de restructuration - par nature exceptionnels - qui ont été répartis entre les contrats de la Société.

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

Par ailleurs, le projet d'entreprise « Osons 20/20 ! » comporte d'importantes ambitions en termes de relation consommateurs, avec la volonté de mettre celle-ci au cœur des opérations tout en modernisant les outils utilisés. Cette dynamique se traduit à la fois par la mise en place dans l'ensemble des Territoires de compétences consommateur de terrain tout en professionnalisant toujours davantage les processus de masse tels que facturation, encaissement, centre d'appels.

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

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

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

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

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

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

1. Produits

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

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

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

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

2. Charges

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

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

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

2.1. Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

- ◆ les dépenses courantes d'exploitation (cf 2.1.1),
- ◆ un certain nombre de charges calculées, selon des critères économiques, au titre des investissements (domaines privé et délégué) et de l'obligation contractuelle de renouvellement (cf 2.1.2). Pour être calculées, ces charges n'en sont pas moins identifiées contrat par contrat, en fonction de leurs opérations spécifiques,
- ◆ les charges correspondant aux produits perçus pour le compte des collectivités et d'autres organismes,
- ◆ les charges relatives aux travaux à titre exclusifs.

2.1.1. Dépenses courantes d'exploitation

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

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

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

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

2.1.2. Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

Charges relatives au renouvellement :

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

- Garantie pour continuité du service

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

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

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

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

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

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

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

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

- Programme contractuel

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

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

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

- d'autre part, le montant des renouvellements contractuels futurs jusqu'à la fin de cette même période ;

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

Charges relatives aux investissements :

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

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

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

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

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

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

- Fonds contractuel

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

- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

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

- Investissements du domaine privé

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

2.1.3. Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement

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

2.1.4. Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2018 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,3% et contribution exceptionnelle applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils, mais aussi sans tenir compte du taux réduit applicable sur la première tranche de bénéfices imposables. Il s'entend également hors effet du crédit d'impôt Compétitivité Emploi (CICE) dont a pu bénéficier la société et qui a été porté en minoration de son impôt sur les sociétés dans ses comptes sociaux.

2.2. Charges réparties

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

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

2.2.1. Principe de répartition

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

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

Lorsque les prestations effectuées par le GIE national à un niveau donné bénéficient à plusieurs sociétés, les charges correspondantes sont refacturées par celui-ci aux sociétés concernées au prorata de la valeur ajoutée des contrats de ces sociétés rattachés à ce niveau.

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

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

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

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

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

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

2.2.2. Prise en compte des frais centraux

Après détermination de la quote-part des frais de services centraux imputable à l'activité Eau France, la quote-part des frais des services centraux engagée au titre de l'activité des Territoires a été facturée au GIE national à charge pour lui de la refacturer à ses membres selon les modalités décrites ci-dessus.

Au sein de la Société, la répartition des frais des services centraux s'effectue au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats.

2.3. Autres charges

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

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

applicables aux opérations supérieures à 500 K€ ; ces prestations peuvent alors faire l'objet d'un calcul spécifique.

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

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

2.3.2. Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2018 au titre de l'exercice 2017.

2.4. Autres informations

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

Enfin, au-delà des charges économiques calculées présentées ci-dessus et substituées aux charges enregistrées en comptabilité générale, la Société a privilégié, pour la présentation de ses comptes annuels de résultat de l'exploitation, une approche selon laquelle les risques liés à l'exploitation – et notamment les risques sur créances impayées mentionnées au paragraphe 2.1.3, qui donnent lieu à la constatation de provisions pour risques et charges ou pour dépréciation en comptabilité générale, sont pris en compte pour leur montant définitif au moment de leur concrétisation. Les dotations et reprises de provisions relatives à ces risques ou dépréciation en sont donc exclues (à l'exception des dotations et reprises pour investissements futurs évoquées ci-dessus).

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

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

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, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2018 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2019.

Notes :

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

2. *C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.*
3. *L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:*
 - *le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire,*
 - *la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours.*
4. *Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1990, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1990.*

→ **Avis des commissaires aux comptes**

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

6.5. Reconnaissance et certification de service

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

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

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

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



N° 2015/69288.4

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 50001 : 2011

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

Adresse
Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

N° SIREN
572025526

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

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

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

2018-11-11

Jusqu'au
until

2021-08-20

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

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



Flâchez ce QR Code
pour vérifier la validité
du certificat

Notre certificat électronique, consultable sur <https://afnor.org>, est basé sur les données de la certification de l'organisme. The electronic certificate(s) available at <https://afnor.org> stands in connection with the company's certificate. Authorization: COPRAC n° 0201. Certification de Systèmes de Management. Pour plus d'informations sur <https://afnor.org>, COPRAC accréditation n° 1100001. Management System Certification. Scope: accréditation n° 1100001/AFNOR est une marque déposée AFNOR à l'Institut National de la Propriété Industrielle (INPI) n° 100114 - 10/01/14



Certificat

Certificate

N° 2015/69287.5

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 9001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au
Until

2021-11-09

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

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



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Real le certificat électronique, consultable sur www.afnor.org, fait foi en l'absence de la certification de l'impression. The electronic certificate only, available at www.afnor.org, stands in lieu of the company's printed certificate. **AFNOR Certification** est certifié par le Comité Français de Normalisation (CFCN) pour la norme AFNOR NF X 06-001. **AFNOR Certification** est certifié par le Comité Français de Normalisation (CFCN) pour la norme AFNOR NF X 06-001. **AFNOR Certification** est certifié par le Comité Français de Normalisation (CFCN) pour la norme AFNOR NF X 06-001.



Certificat

Certificate

N° 2015/69286.5

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 14001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au
Until

2021-11-09

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

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



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Real certificate electronic, accessible at www.afnor.org till 10 in force field of the certification of registration. The electronic certificate only available at www.afnor.org
Affiché le 26/09/2019 sur le site de la préfecture de la Seine-Saint-Denis. Certification de Système de Management. Fiche descriptive sur www.afnor.org
CPNOC - Association (1900) - Management System Certification. Issued on 26/09/2019 at www.afnor.org
Affiché le 26/09/2019 sur le site de la préfecture de la Seine-Saint-Denis. CPNOC - Association (1900) - Management System Certification.

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

6.6. Actualité réglementaire 2018

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

Services publics locaux

→ *Loi Notre et transfert de compétences*

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

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

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

→ *GEMAPI*

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

→ *Secret des affaires*

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

→ *Commande publique*

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

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

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

→ Numérique

Protection des données personnelles

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

Signature électronique

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

Dématérialisation de la commande publique

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

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

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

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

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

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

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

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

→ ICPE /IOTA / Evaluation environnementale

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

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

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

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

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

→ *Amiante*

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

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

→ *Travaux à proximité des réseaux*

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

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

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

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

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

Service public de l'eau

→ *Facture d'eau*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Biodiversité et Qualité des milieux

→ **Substances dans les milieux**

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

→ *Surveillance des milieux aquatiques*

Evaluation des masses d'eau

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

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

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

Méthodes d'analyse et agrément des laboratoires

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

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

Plans d'actions opérationnels territorialisés

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

Cyanobactéries

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

→ *Protection des données de biodiversité*

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

6.7. 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).

Abonnés domestiques ou assimilés :

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

Capacité de production :

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

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification ISO 50001 :

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

Certification OHSAS 18001 :

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

Consommateur – abonné (client) :

Le consommateur abonné est une personne physique ou morale ayant souscrit un ou plusieurs abonnements auprès de l'opérateur du service public (par exemple service de l'eau, de l'assainissement, etc.). Il est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, en des lieux géographiques distincts appelés points de service et donc avoir plusieurs points de service. Pour distinguer les services, on distingue les consommateurs eau, les consommateurs assainissement collectif et les consommateurs assainissement non collectif. Il perd sa qualité de consommateur abonné à un point de

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

Consommation individuelle unitaire :

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

Consommation globale unitaire :

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

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

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

Développement durable :

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

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

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

Eau souterraine influencée :

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

HACCP :

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

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

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

- 💧 0 % : aucune action ;
- 💧 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours ;
- 💧 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu ;
- 💧 50 % : dossier déposé en préfecture ;
- 💧 60 % : arrêté préfectoral ;

- ◆ 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés) ;
- ◆ 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

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

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

Avec :

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

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1. Le montant facturé au titre de l'année N-1 comprend l'ensemble de la facture, y compris les redevances prélèvement et pollution, la taxe Voies Navigables de France et la TVA liée à ces postes. Pour une facture donnée, les montants impayés sont répartis au prorata hors taxes et redevances de la part « eau » et de la part « assainissement ». Sont exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers. (Arrêté du 2 mai 2007)

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

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

Les coupures de l'alimentation en eau liées à des problèmes qualitatifs sont prises en compte.

Les coupures chez l'abonné lors d'interventions effectuées sur son branchement ne sont pas prises en compte.

Taux de mensualisation :

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

Taux de prélèvement :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

Le volume acheté en gros est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur. Il est strictement égal au volume importé.

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

Le volume consommateurs sans comptage est le volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation.

Volume consommé autorisé :

Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume comptabilisé, du volume consommateurs sans comptage et du volume de service du réseau.

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).

Volume produit :

Le volume produit est le volume issu des ouvrages de production du service pour être introduit dans le réseau de distribution. Le volume de service de l'unité de production n'est pas compté dans le volume produit.

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

Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur. Il est strictement égal au volume exporté.

6.8. Autres annexes

POINTS D'EAU						ARRETES PREFECTORAUX						
						PERIMETRES DE PROTECTION		AUTORISATIONS DE PRELEVEMENT				
N° interne	NOM	COMMUNE	Profond.	Ind. BRGM	observat.	date	(1) copie reçue	date	(1) copie reçue	m3/h	m3/jour	m3/an
551.0-F01	JARRY	CESTAS	220,00	826.8.81		07/06/2002				200	2 000	130 000
551.0-F02	BOUZET	CESTAS	104,00	827.1.113		29/07/1993		28/12/2015		50	1 000	310 000
551.0-F03	MOUTINE	CESTAS	132,00	827.1.170		29/07/1993				75	1 500	110 000
551.0-F04	MAGUICHE 1	CESTAS	160,00	827.1.243	Abandonné	10/01/1995						
551.0-F05	BOIS DU MOULIN	CESTAS	170,00	827.1.256		29/07/1993				150	3 000	600 000
551.0-F06	MAGUICHE 2	CESTAS	163,00	08271X0603		28/12/2015		28/12/2015		100	2 400	450 000
						Légende (1)				10 000	Prescrit	
								Document pas reçu		10 000	Calculé	

6.9. Compte rendu technique annuel du Délégataire

VOLUMES

- Besoin du jour de pointe (Volume mis en distribution + volume exporté) du jour de pointe.

	Volumes autorisés par les arrêtés (m3/j)	Capacités de production (m3/j)	Volume de pointe (au 3 aout 2018)
Jarry	2000	3657	917
Bouzet	1000	1327	773
Moutine	1500	1810	720
Bois du Moulin	3000	3572	1134
Maguiche 2	2400	2206	1550
TOTAL	9 900	12 572	5 094

Le volume de pointe enregistré sur la période du 3 aout 2018 correspond à 51,4 % des autorisations de prélèvement et à 40,52% des capacités de production.

Les ressources sont diversifiées, la capacité de production est suffisante, la distribution d'eau potable sur commune de Cestas est sécurisée.

Néanmoins le secteur JARRY/PIERROTON devient de part l'extension des ZA JARRY et les nouvelles consommations sur ce périmètre depuis quelques années très dépendant du bon fonctionnement du forage de JARRY. Ainsi en cas de panne sur JARRY il y a aujourd'hui de fortes baisses de pression et la défense incendie sur ce secteur ne peut pas être assurée. Il faudra ainsi envisager un maillage supplémentaire vers ce secteur ou dans une moindre mesure mettre en place un groupe électrogène fixe.

PRODUCTION, TRAITEMENT, STOCKAGE

- Détail des consommations des réactifs pour chaque lieu de production

	2016	2017	2018
UP BOIS DU MOULIN			
Volume produit refoulé (m3)	491178	516561	466225
Consommation chlore (en kg)	490	539	465
UP BOUZET			
Volume produit refoulé (m3)	277948	121033	221898
Consommation chlore (en kg)	343	147	274
UP JARRY			
Volume produit refoulé (m3)	270406	295225	302466
Consommation chlore (en kg)	147	294	301
Consommation acide chlorhydrique (en l)	1600	0	0
Consommation chlorite de soude (en l)	1600	0	0

	2016	2017	2018
UP MAGUICHE			
Volume produit refoulé (m3)	117196	223657	255603
Consommation chlore (en kg)	147	245	321
UP REJOUIT			
Volume produit refoulé (m3)	99128	134092	67416
Consommation chlore (en kg)	147	147	100

MOYENS MIS EN ŒUVRE PAR LE DELEGATAIRE

- Effectifs : organigramme fonctionnel du service comportant la liste nominative des salariés (en contrat à durée déterminée ou indéterminée) intervenant régulièrement sur les ouvrages. Cet effectif est complété par un tableau retraçant les équivalent temps plein en distinguant ceux directement affectés au contrat et les services centraux

Commune de CESTAS - Service de l'Eau Potable - 2018				
	NOM	Type de contrat	Statut	ETP
Personnel directement affecté au contrat	AGENT 1	CDI	Ouvrier	0.27
	AGENT 2	CDI	Ouvrier	0.43
	AGENT 3	CDI	Ouvrier	0.25
	AGENT 4	CDI	Ouvrier	0.01
	AGENT 5	CDI	Ouvrier	0.02
	AGENT 6	CDI	Technicien	0.12
	AGENT 7	ALTERNANT / CDI	Ouvrier	0.27
	AGENT 8	CDI	Ouvrier	0.78
	AGENT 9	CDI	Ouvrier	0.15
	AGENT 10	CDI	Technicien	0.03
	AGENT 11	CDI	Maitrise	0.01
	AGENT 12	ALTERNANT	Ouvrier	0.06
	AGENT 13	CDI	Technicien	0.02
	AGENT 14	CDI	Ouvrier	0.11
	AGENT 15	CDI	Ouvrier	0.12
	AGENT 16	CDI	Ouvrier	0.00
	AGENT 17	CDI	Technicien	0.03
	AGENT 18	CDI	Ouvrier	0.05
	AGENT 19	ALTERNANT	Ouvrier	0.05
	Total Imputation directe			2.79
Direction et services supports	Encadrement, personnel technico administratif, contrôle de gestion, expertise technique, service qualité produit, clientèle, facturation, juridique, RH ...			2.01
	Total Imputation indirecte			2.01
	Total général			4.80

FACTURATION

- Nombre, liste nominative, volume et montants des dégrèvements pour fuites

DEGREVEMENTS REALISES EN 2018 (PART COLLECTIVITE)						
Références	Code facture	EAU POTABLE		ASSAINISSEMENT		Montant total ht €
		Volumes m3	Montant ht €	Volumes m3	Montant ht €	
1455100130191601	18220	-143	-25.74	-281	-39.34	-65.08
1455100130281302	18220			-499	-69.86	-69.86
1455100130558602	18210	-58	-10.44	-94	-13.16	-23.60
1455100130528501	18210	-1 237	-222.66	-1 307	-182.98	-405.64
1455100130316102	18220	-172	-30.96	-239	-33.46	-64.42
1455100130374101	18220	-107	-19.26	-308	-43.12	-62.38
1455100130815601	18220			-49	-6.86	-6.86
1455100130233301	18220	-104	-18.72	-168	-23.52	-42.24
1455100130879901	17210	-25	-4.50	-3 462	-484.68	-489.18
1455100130585001	18220			-65	-9.10	-9.10
1455100131174301	18210	-415	-74.70	-613	-85.82	-160.52
1455100130529803	18210	-212	-38.16	-308	-43.12	-81.28
1455100130115201	18220	-579	-104.22	-705	-98.70	-202.92
1455100130180202	18210	-50	-9.00	-120	-16.80	-25.80
1455100130260001	18220			-409	-57.26	-57.26
1455100130418902	18210	-70	-12.60	-162	-22.68	-35.28
1455100130022803	18210			-79	-11.06	-11.06
1455100131153302	18220	-1 235	-222.30	-1 451	-203.14	-425.44
1455100130685610	18220	-580	-104.40	-640	-89.60	-194.00
1455100130325901	18220	-918	-165.24	-1 074	-150.36	-315.60
1455100130029003	18210	-24	-4.32	-275	-38.50	-42.82
1455100130026001	18210	-142	-25.56	-268	-37.52	-63.08
1455100130212701	18220	-195	-35.10	-272	-38.08	-73.18
1455100130422106	18210	-261	-46.98	-392	-54.88	-101.86
1455100130260102	18220	-578	-104.04	-728	-101.92	-205.96
1455100130149802	18220	-247	-44.46	-289	-40.46	-84.92
1455100130552503	18210	-29	-5.22	-89	-12.46	-17.68
Total général		-7 381	-1 328.58	-14 346	-2 008.44	-3 337.02

- Créances irrécouvrables et créances non recouvrées

CREANCES ABANDONNEES EN 2018 (PART COLLECTIVITE)				
Références	Code facture	EAU POTABLE Montant ht €	ASSAINISSEMENT Montant ht €	Montant total ht €
1455100130004401	16210	-81.54		-81.54
1455100130028304	16210	-18.89	-14.69	-33.58
1455100130058802	17709	-2.7	-2.1	-4.8
1455100130089406	14210	-24.3	-18.76	-43.06
1455100130245004	17799	-12.78	-9.94	-22.72
1455100130313102	16220	-22.14	-17.22	-39.36
1455100130343903	18220	-7.56	-5.88	-13.44
1455100130445402	17789	-39.06	-30.38	-69.44
1455100130591004	17120	-35.82	-27.86	-63.68
1455100130692802	17120	-18.6	-14.46	-33.06
1455100130702702	16220	-43.74	-33.88	-77.62
1455100130859601	17220	-27.72	-21.56	-49.28
1455100130969202	17210	-1.26	-0.84	-2.1
1455100131031506	17220	-15.49	-12.05	-27.54
1455100131079001	17210	-3.24	-2.52	-5.76
1455100131089901	16220	-13.33	-10.37	-23.7
Total général		-368.17	-222.51	-590.68

MONTANT IMPAYES

MONTANT GLOBAL DES IMPAYES A 90 JOURS au 31/12/2018 : 72 831 € TTC

Ce montant global comprend :

- > Eau et Assainissement
- > Part Collectivité, Part Délégitaire, Part Agence de l'Eau

CLIENTS NON DOMESTIQUES

	2016	2017	2018
Nombre total d'abonnés (clients)	7 847	7 891	7 977
domestiques ou assimilés	7 837	7 882	7 968
autres que domestiques	10	9	9

Entre 2016 et 2017 la ref 14.551.001.303440.02 au nom de Stryker Spine SA a été résiliée et le nouvel abonné est la Soc SGS France qui n'est pas redevable directement à l'Agence de l'Eau de la redevance pollution.

CARE

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

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

Collectivité: I0270 - CESTAS AEP

Eau

LIBELLE	2017	2018	Ecart %
PRODUITS	1 492 108	1 334 262	-10.58 %
Exploitation du service	749 649	670 785	
Collectivités et autres organismes publics	631 418	585 568	
Travaux attribués à titre exclusif	68 142	40 069	
Produits accessoires	42 899	37 841	
CHARGES	1 320 008	1 378 548	4.43 %
Personnel	235 916	287 953	
Energie électrique	81 354	71 720	
Produits de traitement	3 385	3 145	
Analyses	8 478	11 305	
Sous-traitance, matières et fournitures	145 963	251 559	
Impôts locaux et taxes	12 689	20 486	
Autres dépenses d'exploitation	83 329	47 185	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	19 549	4 609	
<i>engins et véhicules</i>	29 994	25 505	
<i>informatique</i>	30 996	39 710	
<i>assurances</i>	6 627	3 898	
<i>locaux</i>	18 512	17 309	
<i>autres</i>	- 22 351	- 43 846	
Contribution des services centraux et recherche	57 886	53 280	
Collectivités et autres organismes publics	631 418	585 568	
Charges relatives aux renouvellements	53 310	40 013	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	14 594	1 503	
<i>programme contractuel (renouvellements)</i>	14 716	14 486	
<i>fonds contractuel (renouvellements)</i>	24 000	24 024	
Charges relatives aux investissements	4 331	4 396	
<i>programme contractuel (investissements)</i>	4 331	4 396	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	1 951	1 936	
RESULTAT AVANT IMPOT	172 099	- 44 285	NS
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	57 358	0	
RESULTAT	114 742	- 44 285	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

4/10/2019

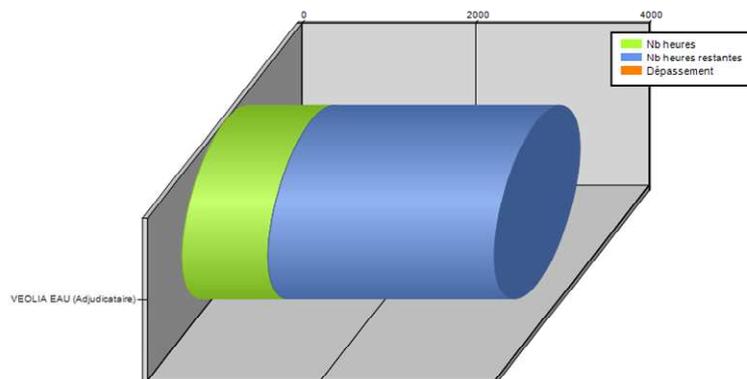
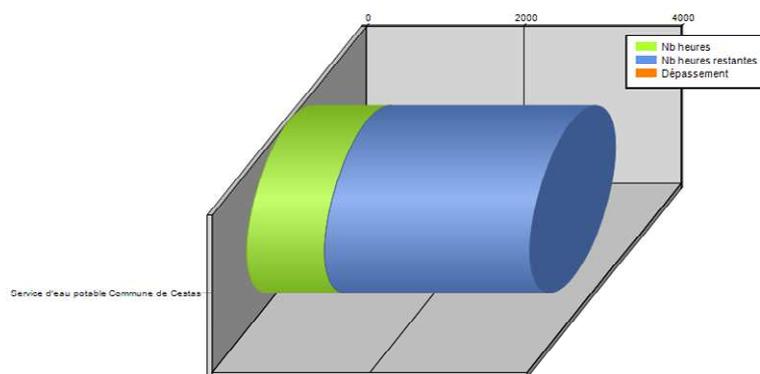
CLAUSES SOCIALES D'INSERTION

Etat d'avancement du marché du 01/01/2016 au 28/02/2019

Marché : Service d'eau potable Commune de Cestas
 N° : 2016 CESTAS 01
 Maître d'ouvrage : MAIRIE DE CESTAS
 Direction et Service : -
 Opération : Service d'eau potable et d'assainissement Commune de Cestas
 Direction(s) et service(s) du MO :
 Entreprise adjudicataire : VEOLIA EAU
 Entreprise(s) utilisatrice(s) : Toutes
 du 01/01/2016 au 31/12/2027
 Montant : 0 €
 Heures prévues : 3 600,00 (dont formation :)
 Heures prévues jusqu'à aujourd'hui : 960,38
 Heures prévues sur l'intervalle de dates : 948,06
 Heures réalisées : 991,72 (dont formation : 385,00)
 Heures restantes : 2 608,28
 Dépassement d'heures : 0
 Type (article) : Article 38

Clause(s)
 Article 38

Employeur	Type	Heures prévues	Heures prévues jusqu'à aujourd'hui	Heures prévues sur l'intervalle de dates	Heures réalisées sur la période	Dont formation	Heures Restantes	% Heures Réalisées / Prévués	% Heures Réalisées / Prévués jusqu'à aujourd'hui	% Heures Réalisées / Prévués sur l'intervalle de dates	Dépassement d'heures
VEOLIA EAU	Adjudicataire	3 600,00	960,38	948,06	991,72	385,00	2 608,28	27,55%	100,00%	100,00%	0,00
Total		3 600,00	960,38	948,06	991,72	385,00	2 608,28	27,55%	103,26%	104,61%	0,00



ELEMENTS SUR LA SOUS-TRAITANCE

Année 2018 - Principaux Sous traitants		
CESTAS AEP	€ HT	Type
SADE CGTH	18 856.00 €	Sous traitance terrassement
NORBERT GODIN	15 135.00 €	Sous traitance relève, renouvellement cpts
LABORATOIRE DEPARTEMENTAL	8 320.00 €	Sous traitance laboratoire
SOCIETE MERIDIONALE D'ENVIRONNEMENT	7 297.00 €	Sous traitance nettoyage réservoirs
LA CONFIANCE	3 766.00 €	Sous traitance espaces verts
CANA SOUT	2 079.00 €	Sous traitance terrassement
CENTRE D ANALYSES ENVIRONNEMENTALES	1 807.00 €	Sous traitance laboratoire

Envoyé en préfecture le 26/09/2019

Reçu en préfecture le 26/09/2019

Affiché le 27/09/2019



ID : 033-213301229-20190925-05_25-DE

Ressourcer le monde

Credits photos : © Gettyimages

Veolia

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

www.veolia.com