

**DEPARTEMENT DE LA
CHARENTE MARITIME**

**ARRONDISSEMENT
DE ROCHFORT**

CANTON DE ROYAN

COMMUNE DE ROYAN

**EXTRAIT DU REGISTRE DES
DELIBERATIONS
DU CONSEIL MUNICIPAL**

N° 11.102

L'An deux Mille Onze, le 20 juin à 18 h 30, le Conseil Municipal, légalement convoqué, s'est réuni à la Mairie, en séance publique, sous la présidence de Monsieur Didier QUENTIN, Député-Maire.

DATE DE LA CONVOCATION

Le 14 juin 2011

DATE D'AFFICHAGE

Le 14 juin 2011

ETAIENT PRESENTS : M. QUENTIN, M. GIRAUD, M. SIMONNET, Mme PELTIER, M. BESSON, Mme LECOMTE, M. FILOCHE, Mme WILLMANN, Mme CIRAUD-LANOUE, Mme DAUZIDOU, adjoints,

Mme BARRAUD DUCHERON, M. CAU, M. COASSIN, M. DENIS, Mme DESCHANP, Mme DOUMECQ, Mme FAUQUET-MOLL, M. GUIARD, M. LABIA, M. LAPOUGE, Mme LEFEBVRE, M. MEGLIO, M. MERLE, M. PATRUX, M. PAVON, M. PRUDENCIO, M. REVOLAT, Mme ROY, Mme SERRE, M. SERVIT, conseillers municipaux.

ETAIENT REPRESENTEES : Mme DUMAS représentée par M. PRUDENCIO
Mme MAIRE représentée par M. GUIARD

ETAIT ABSENT-EXCUSE : M. CHABASSE

Nombre de conseillers en exercice : 33
Nombre de présents : 30
Nombre de votants : 32

Mme DESCHANP a été élue Secrétaire de Séance.

**OBJET : DELEGATION DE SERVICE PUBLIC – RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE
EAU POTABLE – EXERCICE 2010**

RAPPORTEUR : M. GIRAUD

VOTE :

Conformément à l'article L. 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, la société Royan Eau Environnement (R2E), délégataire du service public de production et de distribution d'eau potable a transmis le rapport annuel de l'exercice 2010, comprenant notamment les éléments définis à l'article R.1411-7 de ce même code.

Il vous est proposé de prendre acte de cette communication.

LE CONSEIL MUNICIPAL

- OUI l'exposé du Rapporteur,
- VU le rapport annuel de l'exercice 2010, présenté par la société Royan Eau Environnement (R2E),

PREND ACTE DE LA COMMUNICATION

- du rapport annuel transmis par la société Royan Eau Environnement (R2E), pour le service de production et de distribution d'eau potable, de l'exercice 2010.

Fait et délibéré les jour, mois et an susdits,
Ont signé au Registre les Membres présents,

Pour extrait conforme,
Certifié exécutoire
Compte tenu de l'accomplissement
des formalités légales
le 23 juin 2011

Pour le Député-Maire,
Le Premier Adjoint
Bernard GIRAUD

Rapport Annuel du Déléguataire 2010

Ville de Royan

Service de l'Eau

Production et distribution d'eau potable

Protection des ressources

Service aux clients

Sécurité sanitaire

Assainissement

Exploitation





Ville de Royan

Service de l'Eau

Synthèse du Rapport Annuel du Déléguataire 2010

L'essentiel de l'année

- Prise en charge du contrat de délégation au 1^{er} janvier 2010
- Mise en œuvre des différents engagements contractuels
- Réalisation des actions prévues au contrat
- Présentation à la Collectivité du bilan d'exploitation de la 1^{ère} année
- La liste des équipements et actions réalisées est annexée en page 32

INDICATEURS DU SERVICE

Le service	Producteur	Valeur
Nombre de communes	Délégataire	1
Nombre d'installations de production	Délégataire	4
Capacité totale de production	Délégataire	41 040 m ³ /j
Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	4
Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	10 550 m ³

Le prix du service (au 01/01/2011)	Producteur	Valeur
[D102.0] Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	1,29 €/m ³
IP 11 Prix du service pour 120 m ³ <i>(comprend la part eau collectivité et la part délégataire en intégrant les parties fixes)</i>	Délégataire	0,8969 €/m ³
IP 12 Part des taxes et redevances pour 120 m ³ <i>(montant des taxes et redevances : TVA, VNF, redevance prélèvement perçue au profit de l'agence de l'eau)</i>	Délégataire	0,3848 €/m ³
IP 13 Recette unitaire <i>(recette de la vente d'eau / volume vendu)</i>	Délégataire	1,2817 €/m ³

Les services aux clients	Producteur	Valeur
[D151.0] Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j
[P152.1] Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %
[P155.1] Taux de réclamations	Délégataire	1,24 u/1 000 abonnés
[P151.1] Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	2,55 u/1 000 abonnés
[P154.0] Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	%
[P109.0] Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
FP2E Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Oui
FP2E Existence d'une Commission Consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui
FP2E Existence d'une convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Non

Les abonnés et la consommation d'eau	Producteur	Valeur
[D101.0] Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	19 121
Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	16 894
Abonnés domestiques	Délégataire	16 886
Abonnés non domestiques	Délégataire	1
Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	7
Volume vendu	Délégataire	3 747 056 m ³
Volume vendu aux Abonnés domestiques	Délégataire	1 053 849 m ³
Volume vendu aux Abonnés non domestiques	Délégataire	5 519 m ³
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B)	Délégataire	2 687 688 m ³

Le bilan d'exploitation		Producteur	Valeur
	Volume prélevé	Délégataire	4 894 244 m ³
	Volume produit (C)	Délégataire	4 888 050 m ³
	Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Délégataire	0 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	2 200 362 m ³
	Volume de service du réseau	Délégataire	
	Volume consommé autorisé 365 jours (A)	Délégataire	1 850 382 m ³
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D)	Délégataire	92,8 %
IP 10bis	Rendement de production (volume produit / volume prélevé dans milieu naturel)	Délégataire	99,9 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	5,01 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	4,37 m ³ /jour/km
	Energie relevée consommée	Délégataire	1 931 385 kWh
La qualité de l'eau		Producteur	Valeur
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	97,8 %
La gestion du patrimoine		Producteur	Valeur
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	60
	Longueur de réseau	Délégataire	220 km
	Longueur de canalisation de distribution	Collectivité (2)	220 km
	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	
	Nombre de branchements	Délégataire	17 303
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	4 990
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	119
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	55
	Nombre de compteurs	Délégataire	16 892
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	488
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	223
La performance environnementale		Producteur	Valeur
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	60 %
FP2E	Obtention de la certification ISO 9 001 (version 2008)	Délégataire	Oui
FP2E	Obtention de la certification ISO 14 001 (usine)	Délégataire	Non
FP2E	Obtention de la certification ISO 14 001 (réseau)	Délégataire	Non
FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui

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

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

- Les [numéros] renvoient à la référence de l'indicateur donnée par l'ONEMA (Office national de l'eau et des milieux aquatiques).
- Les indicateurs grisés ne sont exigibles dans le décret du 02 mai 2007, que pour les collectivités ayant une CCSPL.
- L'annotation FP2E indique qu'il s'agit d'un indicateur dont la publication est recommandée par la Fédération professionnelle des entreprises de l'eau (FP2E).
- Le glossaire situé en annexe présente une définition détaillée de chaque indicateur de performance, et de certains termes ou expressions techniques utilisés dans le présent rapport.

PREAMBULE

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

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

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

Le 12 juillet, a été votée la loi « Grenelle II » de mise en œuvre de la loi d'orientation Grenelle I de 2009. Elle vise en particulier à réduire les pertes en réseau, valoriser les eaux pluviales, promouvoir l'agriculture biologique sur les zones de protection des captages, accélérer l'atteinte du bon état écologique des eaux, ... Sur votre service, face à ces nouvelles exigences, VEOLIA EAU est prête à mobiliser ses équipes et ses capacités d'innovation (aide à la gestion patrimoniale, conventions de mise en œuvre des bonnes pratiques pour la protection des captages signées avec les Chambres d'Agriculture, solutions de gestion des eaux pluviales adaptées localement...).

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

En juillet, l'AFAQ a remis le Label Diversité à VEOLIA EAU. Ce label récompense les engagements concrets pris par l'entreprise en faveur de la prévention des discriminations, de l'égalité des chances et de la promotion de la diversité. Là encore, ces engagements sont appelés à se décliner localement sur chaque service, conformément à notre politique de développement durable.

A vos côtés, nous espérons ainsi toujours mieux répondre à votre attente et encore davantage mériter votre confiance.

A votre convenance, nous serions heureux de vous commenter de vive voix ce rapport annuel.

TABLE DES MATIERES

Chapitre I. Le service	8
I.1. L'objet du service	8
I.2. Le contrat	8
I.2.1. Historique de la délégation	8
I.2.2. Engagements vis-à-vis des tiers.....	8
I.3. Le prix du service	9
Chapitre II. Le client au cœur du service	10
II.1. Les services aux clients	10
II.1.1. Principaux services.....	10
II.1.2. Nos engagements de qualité de service	12
II.1.3. Continuité du service	13
II.1.4. Gestion clientèle	14
II.2. Les abonnés et la consommation d'eau	15
II.2.1. Evolution du nombre d'abonnés.....	15
II.2.2. Evolution du volume vendu	16
Chapitre III. L'exploitation et la gestion du patrimoine	17
III.1. Le bilan d'exploitation	17
III.1.1. Origine de l'eau.....	17
III.1.2. Prélèvement et production par installation	17
III.1.3. Echanges d'eau	18
III.1.4. Performances du réseau	20
III.1.5. Adéquation des capacités aux besoins	21
III.1.6. Bilan énergétique.....	22
III.1.7. Bilan des consommations en réactifs de traitement.....	23
III.2. La qualité de l'eau	24
III.2.1. Contrôles de l'eau.....	24
III.2.2. Conformité de l'eau	26
III.2.3. Composition de l'eau du robinet.....	28
III.3. La gestion du patrimoine	29
III.3.1. Maintenance des installations	29
III.3.2. Connaissance et maintenance du réseau	29
III.4. Les travaux	30
III.4.1. Travaux de renouvellement.....	30
III.4.2. Travaux neufs.....	31
Chapitre IV. La performance environnementale	33
IV.1. La protection des ressources	33
IV.2. La sensibilisation du public	34
IV.3. La maîtrise des impacts de l'exploitation	34
IV.3.1. Réduction des consommations d'énergie électrique et des réactifs – optimisation des déplacements	34
IV.3.2. Réactifs de traitement	35
IV.3.3. Gestion des déchets	35
IV.3.4. Réalisation d'audits « assurance »	35
IV.4. La certification environnementale (ISO 14 001)	35
IV.4.1. Audits de conformité juridique.....	35
IV.4.2. Certifications ISO 14 001	36
IV.4.3. Achats éco-responsables.....	36
IV.4.4. Accréditation « analyse de la qualité de l'eau ».....	36
Chapitre V. La gestion financière et patrimoniale	37
V.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE) 37	
V.2. Le patrimoine du service	37
V.2.1. Variation du patrimoine immobilier.....	37
V.2.2. Inventaire des biens	37
V.2.3. Situation des biens	39

V.3. Les investissements et le renouvellement	40
V.3.1. Investissements de 1 ^{er} établissement.....	40
V.3.2. Renouvellement	40
V.4. Les engagements à incidences financières	41
V.4.1 Flux financiers de fin de contrat	42
V.4.2 Dispositions applicables au personnel.....	43
V.4.3 Autres dispositions	44
Chapitre VI. Les annexes financières	45
VI.1. La facture type	45
VI.2. Les tarifs	46
VI.3. Le CARE	49
VI.3.1. CARE	49
VI.3.2. Etat détaillé des produits.....	50
VI.3.3. Modalités d'établissement du CARE.....	51
VI.3.4. Avis des commissaires aux comptes	56
VI.4. Le compte de surtaxe	57
VI.5. L'état justificatif des non-valeurs	58
VI.6. Propositions d'améliorations - Détail	59
Chapitre VII. Les annexes techniques	60
VII.1. Volume mensuel	60
VII.2. La pyramide des compteurs	61
VII.3. Principaux clients	63
VII.4. ARS – Qualité de l'eau distribuée	64
VII.5. Production d'eau	65
VII.6. Ouvrages de distribution	70
VII.7. descriptif du réseau	71
VII.7.1. Canalisations.....	71
VII.7.2. Branchements	72
Chapitre VIII. Les autres annexes	73
VIII.1. Le délégataire	73
VIII.1.1. VEOLIA ENVIRONNEMENT Centre-Ouest.....	73
VIII.1.2. VEOLIA EAU Ouest	73
VIII.1.3. Centre Opérationnel et Agence.....	75
VIII.1.4. Fonctions supports	81
VIII.1.5. Certification « Assurance qualité ».....	81
VIII.1.6. Hygiène-sécurité-conditions de travail	81
VIII.1.7. Diversité	81
VIII.2. La charte « achats et développement durable »	82
VIII.3. Les nouveaux textes de référence	84
VIII.3.1. L'eau dans la loi Grenelle 2.....	84
VIII.3.2. Gestion des services publics locaux	84
VIII.3.3. Eau potable & ressources	86
VIII.3.4. Autres textes réglementaires	88
VIII.4. Le glossaire	89

Chapitre I. Le service

I.1. L'objet du service

Le service délégué concerne l'alimentation en eau potable des 19 121 habitants¹ de ROYAN.

Le patrimoine du service est constitué de :

- 4 installations de production d'une capacité totale de 41 040 m³ par jour.
- 4 réservoirs d'une capacité totale de stockage de 10 550 m³.
- 220 kilomètres de canalisations et de branchements.

I.2. Le contrat

La Collectivité, autorité organisatrice, a confié à la société les missions suivantes au titre de son service d'eau potable : Distribution, Gestion clientèle, Production.

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

I.2.1. Historique de la délégation

La gestion du service a été déléguée dans le cadre d'un contrat de type Affermage en date du 01/01/2010.

I.2.2. Engagements vis-à-vis des tiers

La société assume les engagements suivants en matière d'échanges d'eau avec les collectivités voisines ou les tiers :

Type d'engagement	Tiers engagé
achat	SI RIVES DE LA SEUDRE
vente	SI de CHENAC
vente	SI de MEDIS SEMUSSAC
vente	SI RIVES DE LA SEUDRE
vente	SAINT GEORGES DE DIDONNE
vente	SAINT PALAIS SUR MER
vente	SAUJON
vente	VAUX SUR MER

¹ Nombre basé sur la population légale des communes (cf. définition dans le glossaire).

I.3. Le prix du service

Sur la commune de ROYAN, le **prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m³ et pour 120 m³ [D 102.0], au 1^{er} janvier 2010** est le suivant :

ROYAN Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix au 01/01/2010	Montant Au 01/01/2010
Part délégataire			56,92
Abonnement			30,14
Consommation	120	0,2232	26,78
Part collectivité(s)			49,00
Abonnement			25,00
Consommation	120	0,2000	24,00
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0667	8,00
Organismes publics			26,76
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2230	26,76
Total HT			140,68
TVA			7,74
Total TTC			148,42
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,24

Les tarifs au 1^{er} janvier N et N+1, ainsi que les factures 120 m³ sont établis sur la base des informations reçues par l'exploitant avant le 15 décembre de l'année N pour laquelle le RAD est établi.

Même lorsque l'actualisation des tarifs s'effectue à une autre date que le 1^{er} janvier, les redevances payées à l'agence de l'eau sont actualisées au 1^{er} janvier (redevance pollution et modernisation du réseau). Ceci explique l'écart tarifaire entre le barème commercial transmis à la date anniversaire du contrat et annexé au RAD, et celui servant à calculer la facture 120 m³ ainsi que le prix du service au 1^{er} janvier.

Chapitre II. Le client au cœur du service

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

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

II.1. Les services aux clients

II.1.1. Principaux services

Tous renseignements et démarches par téléphone	Centre Service Clients : 0.811.902.902 (prix appel local à partir d'un poste fixe) du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h.
Service internet client www.service-client.veoliaeau.fr	Esp@ce Client : s'abonner, résilier, modifier ses coordonnées, payer sa facture, demander la mensualisation, transmettre le relevé du compteur, consulter l'historique de sa consommation, communiquer avec nos conseillers clientèle par courriel...
Information des nouveaux clients	Envoi d'un guide pratique de bienvenue aux nouveaux abonnés avec le dossier d'abonnement. Sur Internet : information sur l'eau dans sa commune Nombreux dépliants à disposition dans les lieux d'accueil Lettre VEOLIA EAU : jointe à la facture
Information qualité de l'eau	Par téléphone : réponse immédiate ou par écrit selon la demande. Sur Internet : rubrique reprenant les informations sur l'origine de l'eau, le traitement, la dureté, les bons gestes pour l'eau Avec la facture d'eau : synthèse officielle DDASS annuelle.
Information facture d'eau	Réponse téléphonique ou écrite selon la demande.
Maîtrise des consommations	Avertissement par courrier après le relevé en cas de surconsommation importante.
Alerte des consommateurs	24h/24 et 7j/7, en cas d'incident grave, service d'information par téléphone des clients concernés. Des consignes sont données dès le début de l'incident et, en fin de crise, un message prévient du retour à la normale.
Modalités de facturation	2 factures par an, dont 1 acompte calculé d'après la consommation antérieure (sur index réel lorsque le compteur est équipé de télérelevé)
Modes de paiement	Prélèvement automatique, mensualisation annuelle, TIP, CB, en espèces gratuit à la Poste.
Difficultés financières	Recherche de solution personnalisée. Mise en œuvre du dispositif Solidarité Eau dans le cadre du Fonds Solidarité Logement (FSL)
Eau immédiate	Maintien en eau temporaire pendant 30 jours : le nouveau client bénéficie de l'eau immédiatement

Lieu d'accueil

	<p>46 boulevard de Lattre de Tassigny</p> <p>17200</p> <p>ROYAN</p>	<p>Du lundi au vendredi</p> <p>de 9h à 12h et de 13h30 à 16h</p>
---	--	--

II.1.2. Nos engagements de qualité de service

Nos engagements

Les équipes de VEOLIA EAU sont mobilisées au quotidien pour offrir à ses clients la meilleure qualité de service.

- En cas d'urgence, intervention d'un technicien au plus tard dans les 4 heures après appel du client.
- Les rendez-vous fixés avec le client sont tenus dans une plage horaire de 4 heures, fixée à sa convenance.
- Réponse sous 8 jours, par courrier ou par mail, à toutes les questions sur la qualité de l'eau, les économies d'eau et le prix de l'eau.
- Réponse dans les 8 jours à compter de la date de réception d'une lettre concernant une question sur la facture.
- Pour toute demande de branchement neuf, envoi d'un devis dans les 8 jours suivant le rendez-vous d'étude des lieux, et réalisation des travaux à date convenue avec le client, après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives et municipales.
- Toutes les démarches d'abonnement ou de résiliation peuvent s'effectuer par téléphone, sans avoir à se déplacer ; rétablissement de l'eau suite à un emménagement au plus tard le jour ouvré suivant l'appel.
- Pour toute personne ayant des difficultés financières, recherche des solutions, notamment dans le cadre du FSL, pour éviter une coupure d'eau.

Dans le cadre de sa certification ISO 9 001 (version 2008), VEOLIA EAU mesure en continu la satisfaction de la clientèle et assure un suivi des réclamations.

Respect de nos engagements

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

	2006	2007	2008	2009	2010
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements					100,00 %
Nombre total de branchements ouverts					1 628
Nombre de branchements ouverts dans le délai					1 628

Taux de réclamations

Les **réclamations écrites** sont enregistrées et font l'objet d'un traitement personnalisé. Depuis mi-2008, un nouveau dispositif de suivi, traitement et analyse des réclamations écrites, conforme aux exigences de la certification ISO 9 001 (version 2008) a été mis en place.

Le taux de réclamations [P 155.1], qui prend en compte les réclamations écrites (courrier et mail principalement) liées à un non respect d'exigences réglementaires, contractuelles ou d'engagements de service.

En 2010, il s'est élevé à 1,24 pour 1 000 abonnés.

Mesure de la satisfaction

Un **baromètre** annuel réalisé par un institut de sondages indépendant analyse le niveau de satisfaction sur la palette de prestations proposées aux clients. Les taux de satisfaction² ci-dessous sont ceux mesurés pour l'ensemble de la Région Ouest VEOLIA EAU.

	2010
Satisfaction globale par rapport au service	86.9 %
Mise en service d'un nouvel abonnement	89.9 %
Qualité de l'accueil téléphonique	80.7 %
Qualité de l'accueil en agence	85.7 %

II.1.3. Continuité du service

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

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

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

	2006	2007	2008	2009	2010
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)					2,55
Nombre d'interruptions de service					43
Nombre d'abonnés (clients)					16 894

² Total des clients satisfaits et très satisfaits

II.1.4. Gestion clientèle

L'activité clientèle

Les principaux indicateurs d'activité de la gestion clientèle de l'exercice sont les suivants :

	<u>2010</u>
Taux de résiliation	9.29%
Taux de mutation – Taux d'abonnement	9.66%
Taux de clients prélevés (prélèvement automatique ou mensualisation)	31.6%
Nombre total d'interventions chez les clients (hors abonnement, résiliation, relevés de compteur, déplacement pour impayés)	435
Nombre d'enquêtes eau sur le terrain (vérification compteur, index ...)	710
Nombre d'interventions techniques pour :	
- fuite avant compteur	34
- manque d'eau	4
- manque de pression	6
- surpression	2
- qualité de l'eau (aspect)	1
- qualité de l'eau (goût / odeur)	-
Nombre de mises à jour et / ou corrections téléphoniques	258

Qualité du recouvrement

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

	<u>2010</u>
Pourcentage de clients recevant un 1er rappel	16.70%
Pourcentage de clients recevant un 2ème rappel	7.19%
Nombre de déplacements pour impayés	335

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

	<u>2006</u>	<u>2007</u>	<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>2010</u>
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année					206

L'accès à l'eau

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

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

Dans ce cadre, des abandons de créance ont été accordés ou des versements au fonds de solidarité effectués.

Le nombre de demandes d'abandon de créance reçues par le délégataire, ainsi que les montants accordés figurent au tableau ci après :

	2006	2007	2008	2009	2010
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire					0
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)					0,00
Volume vendu selon le décret (m3)					3 747 056

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

II.2. Les abonnés et la consommation d'eau

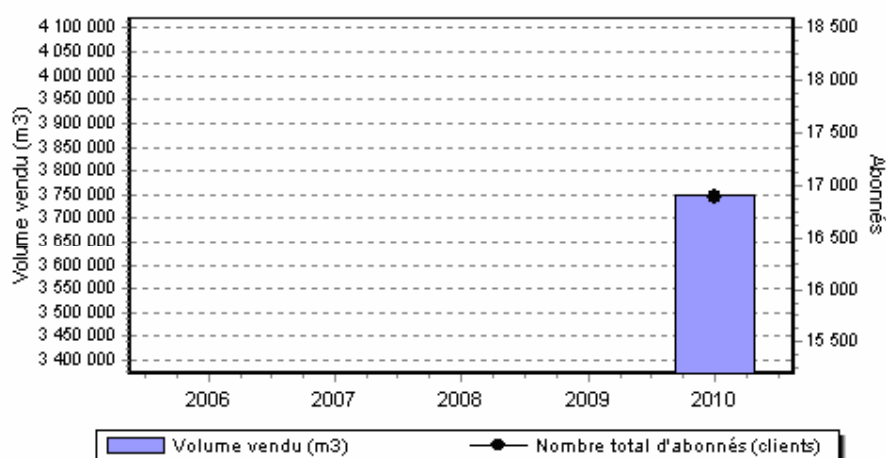
II.2.1. Evolution du nombre d'abonnés

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

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)					16 894	
domestiques ou assimilés					16 886	
autres que domestique					1	
autres services d'eau potable					7	
Nombre d'habitants desservis total (estimation)					19 121	

La méthode de détermination des populations légales a évolué à partir de 2009, conformément au décret du 05 juin 2003. Les variations de cet indicateur entre 2008 et 2009 peuvent en partie être expliquées par ce changement de méthode.

Evolution comparative du nombre d'abonnés et du volume vendu



Le détail par commune du nombre d'abonnés et d'habitants desservis figure en annexe.

II.2.2. Evolution du volume vendu

Le volume vendu est celui constaté sur les factures émises dans l'exercice, y compris les ventes en gros. Mais il n'intègre pas les volumes de service du réseau, les dotations gratuites (dégrèvements pour fuites par exemple) et les éventuels forfaits de consommation.

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

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)					3 747 056	
Sous-total volume vendu aux abonnés du service					1 059 368	
domestique ou assimilé					1 053 849	
autres que domestique					5 519	
Volume vendu à d'autres services d'eau potable					2 687 688	

Volume consommé par les principaux abonnés

La synthèse des principaux clients est détaillée en annexe.

Chapitre III. L'exploitation et la gestion du patrimoine

III.1. Le bilan d'exploitation

III.1.1. Origine de l'eau

Le prélèvement par nature d'eau

Les volumes prélevés par nature d'eau sont détaillés ci après :

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Volume prélevé par nature d'eau (m3)					4 894 244	
Eau souterraine influencée					1 085 054	
Eau souterraine non influencée					3 809 190	

III.1.2. Prélèvement et production par installation

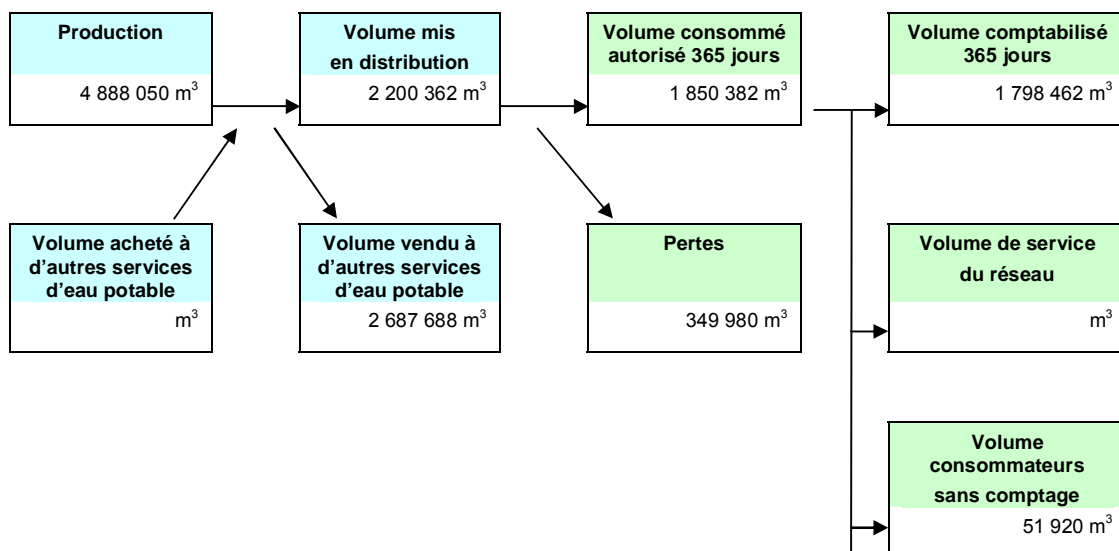
Les volumes prélevés par ressource sont détaillés ci-après :

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Volume prélevé par ressource (m3)					4 894 244	
Installation de production d'eau: CHAUVIGNAC					1 086 473	
Installation de production d'eau: LA BOURGEOISIE 1					2 784 558	
Installation de production d'eau: MARCHE DE GROS					172 242	
Installation de production d'eau: ST PIERRE					850 971	

Volume produit (m3)	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Installation de production d'eau: CHAUVIGNAC (simple désinf.)					1 083 873	
Installation de production d'eau: LA BOURGEOISIE 1 (simple désinf.)					2 781 272	
Installation de production d'eau: MARCHE DE GROS (simple désinf.)					172 242	
Installation de production d'eau: ST PIERRE (simple désinf.)					850 663	
Volume produit total (m3)					4 888 050	

III.1.3. Echanges d'eau

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



Les volumes achetés

Aucun achat n'a eu lieu en 2010.

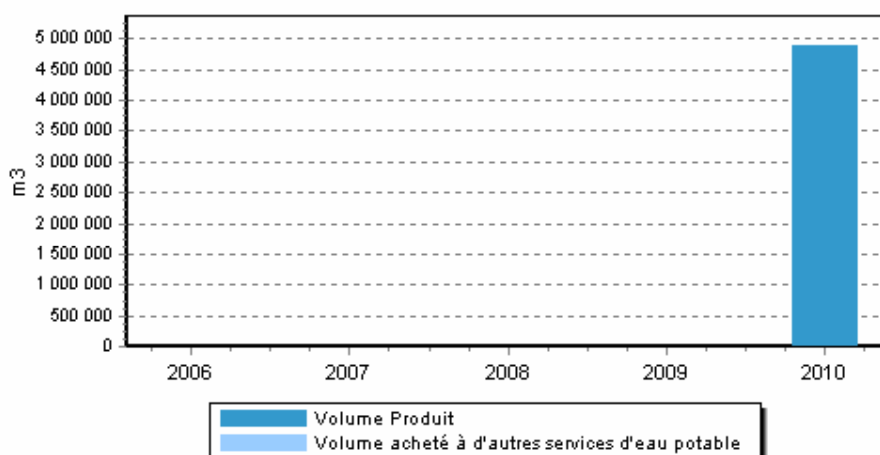
Les volumes vendus aux autres collectivités

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)					2 687 688	
SI de CHENAC					0	
SI de MEDIS SENUSSAC					253 992	
SI RIVES DE LA SEUDRE					0	
SAINT GEORGES DE DIDONNE					770 445	
SAINT PALAIS SUR MER					628 192	
SAUJON					494 250	
VAUX SUR MER					540 809	

Les volumes produits et mis en distribution

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Volume prélevé					4 894 244	
Besoin des usines					6 194	
Volume produit (m3)					4 888 050	
Volume vendu à d'autres services d'eau potable					2 687 688	
Volume mis en distribution (m3)					2 200 362	

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



Le volume consommé autorisé

Le volume consommé autorisé est la somme, sur le périmètre du service :

- du volume comptabilisé (issu des campagnes de relevés de l'exercice),
- du volume consommateurs sans comptage (défense incendie...),
- du volume de service du réseau (purges, nettoyage des réservoirs...).

Il est ramené à 365 jours par un calcul prorata temporis sur la part comptabilisée, en fonction du nombre de jours de consommation. Ces volumes ont évolué comme suit sur la période récente :

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Volume comptabilisé (m3)					1 059 368	
Volume consommateurs sans comptage (m3)					51 920	
Volume consommé autorisé (m3)					1 111 288	
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels					215	
Volume comptabilisé 365 jours (m3)					1 798 462	
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)					1 850 382	

Le nombre de jours de consommation est établi entre le 01/01/2010 et la date moyenne des relevés de compteurs réalisés par VEOLIA en 2010.

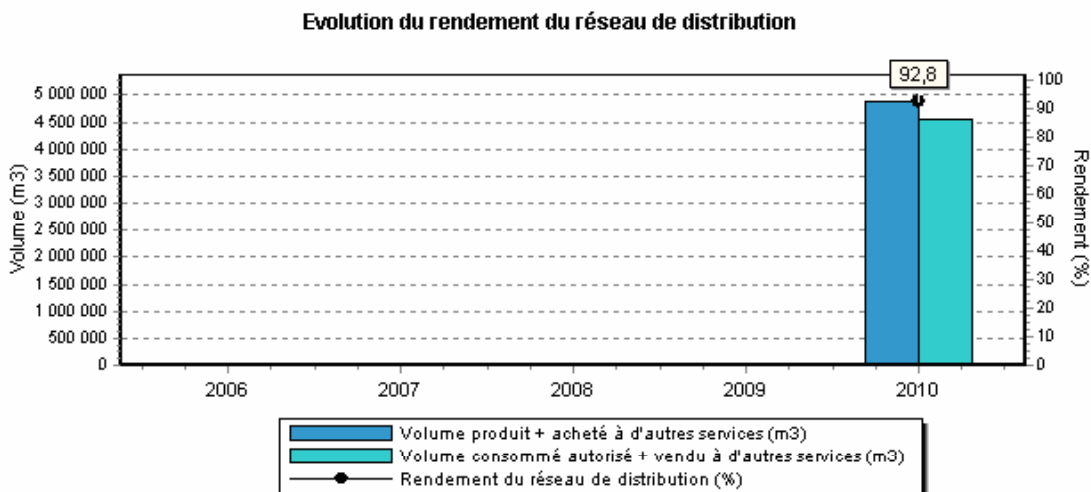
III.1.4. Performances du réseau

Rendement

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

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)					92,8 %	
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A					1 850 382	
Volume vendu à d'autres services (m3) B					2 687 688	
Volume produit (m3) C					4 888 050	

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



Indices linéaires du réseau

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

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

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

L'indice linéaire des volumes non comptés [P 105.3] qui recense tous les volumes non comptés ; il donne une indication sur la politique de comptage.

	2006	2007	2008	2009	2010
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365					5,01
Volume mis en distribution (m3) A					2 200 362
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B					1 798 462
Longueur de canalisation de distribution (ml) L					219 652

L'indice linéaire de pertes en réseau [P 106.3] qui reflète le niveau de pertes en réseau, variable selon le milieu (urbain ou rural).

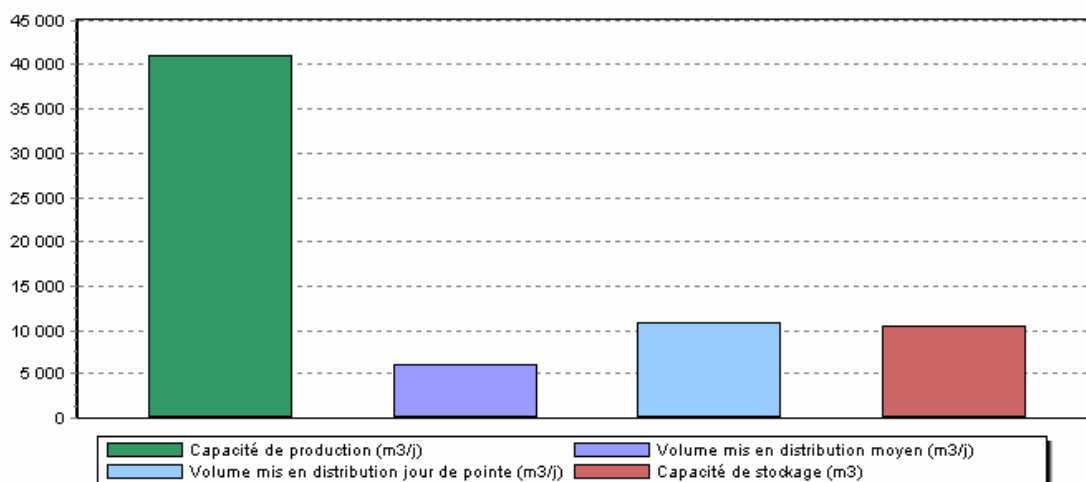
	2006	2007	2008	2009	2010
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365					4,37
Volume mis en distribution (m3) A					2 200 362
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B					1 850 382
Longueur de canalisation de distribution (ml) L					219 652

III.1.5. Adéquation des capacités aux besoins

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

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Capacité de production (m3/j)					41 040	
Volume mis en distribution moyen (m3/j)					6 028	
Volume mis en distribution jour de pointe (m3/j)					10 890	
Capacité de stockage (m3)					10 550	

Comparaison de la capacité de production et stockage pour l'année 2010 avec les besoins en eau (hors vente en gros)



III.1.6. Bilan énergétique

Le tableau ci-dessous synthétise par nature d'installation les consommations d'énergie.

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)					1 931 385	
Installation de production					1 895 081	
Installation de reprise, de pompage ou surpresseur					36 304	

Les tableaux ci-après détaillent ces mêmes consommations par installation :

Installation de production

Installation de production d'eau: CHAUVIGNAC(Désinfection seule)

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)					311 886	
Energie facturée consommée (kWh)					311 886	
Consommation spécifique (Wh/m3)					288	
Volume produit refoulé (m3)					1 083 873	

Installation de production d'eau: LA BOURGEOISIE 1(Désinfection seule)

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)					990 033	
Energie facturée consommée (kWh)					990 033	
Consommation spécifique (Wh/m3)					356	
Volume produit refoulé (m3)					2 781 272	

Installation de production d'eau: MARCHE DE GROS(Désinfection seule)

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)					177 643	
Energie facturée consommée (kWh)					177 643	
Consommation spécifique (Wh/m3)					1 031	
Volume produit refoulé (m3)					172 242	

Installation de production d'eau: ST PIERRE(Désinfection seule)

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)					415 519	
Energie facturée consommée (kWh)					415 519	
Consommation spécifique (Wh/m3)					488	
Volume produit refoulé (m3)					850 663	

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

Installation de reprise: BOURGEOISIE2

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)					0	
Energie facturée consommée (kWh)					0	
Volume pompé (m3)					0	

Installation de reprise: CORDOUAN

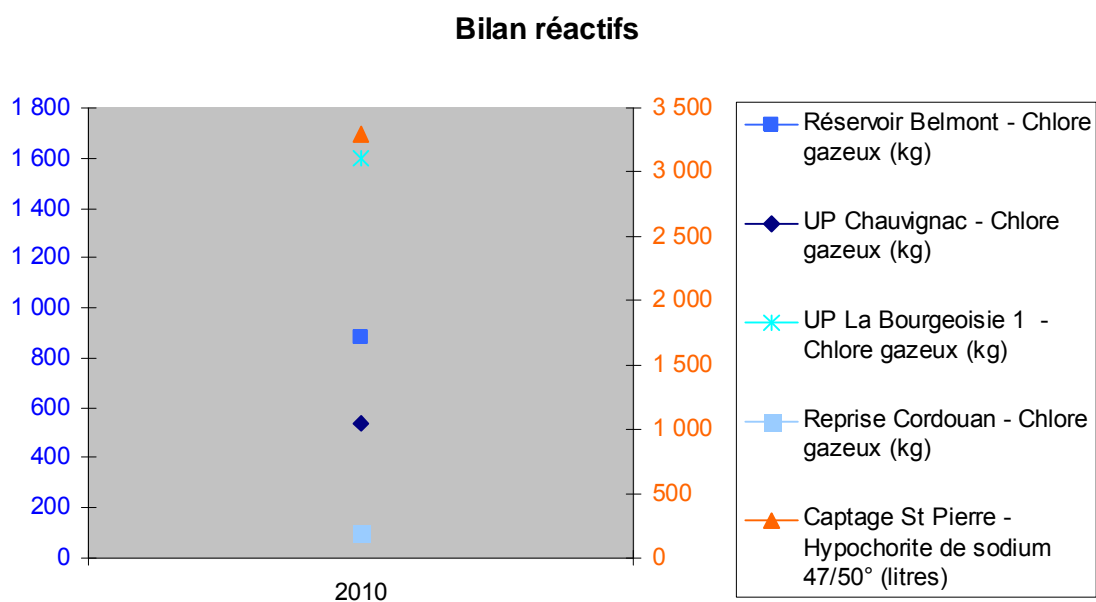
	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)					36 304	

Energie facturée consommée (kWh)	36 304
Consommation spécifique (Wh/m3)	572
Volume pompé (m3)	63 446

Surpresseur: ST PIERRE	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Volume pompé (m3)					122 550	

III.1.7. Bilan des consommations en réactifs de traitement

Le tableau ci-dessous synthétise les réactifs utilisés au cours de l'exercice :



III.2. La qualité de l'eau

L'eau est le produit alimentaire le plus contrôlé.

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

Ne pas contenir de micro-organismes, de parasites ou toutes autres substances constituant un danger potentiel pour la santé des personnes.

Etre conformes à des **Limites de Qualité** pour les paramètres susceptibles de générer des effets immédiats ou à plus long terme sur la santé des consommateurs.

Satisfaire à des **Références de Qualité**, valeurs indicatives établies à des fins de suivi des installations de production et de distribution d'eau et d'évaluation de risques pour la santé des personnes.

Ces textes définissent précisément le contrôle sanitaire (paramètres à analyser et fréquence d'analyse) et la surveillance à mettre en place par « la personne responsable de la production ou de la distribution d'eau », le délégataire. Cette surveillance comprend notamment :

L'examen régulier des installations.

Le contrôle de l'efficacité de la désinfection.

Un programme de tests et d'analyses en fonction des risques identifiés que peuvent présenter les installations.

Dans ce cadre, VEOLIA EAU s'est engagé dans une démarche certifiée d'identification des points critiques, qui a abouti à un plan d'actions de maîtrise des risques sanitaires liés à la qualité de l'eau potable.

Plusieurs agences de la région VEOLIA EAU Ouest ont développé des démarches de type HACCP (similaire à celle utilisée dans l'industrie agro-alimentaire) et ont été évaluées par l'AFAQ dans ce cadre. Aujourd'hui, la certification ISO 22 000 permet de renforcer la sécurité sanitaire de l'eau potable. Cette démarche est proposée et parfois lancée sur plusieurs sites de production d'eau potable de la région Ouest. Elle va se substituer progressivement aux démarches HACCP.

III.2.1. Contrôles de l'eau

Nombre de résultats d'analyses

Le tableau ci-dessous présente le nombre de résultats pour tous les paramètres analysés selon leur type (microbiologique ou physico-chimique) et le contexte de l'analyse (contrôle sanitaire officiel, surveillance du délégataire). Ces chiffres intègrent les prélèvements réalisés sur la ressource, l'eau produite et l'eau distribuée, ainsi que la surveillance du process de traitement.

	Contrôle Sanitaire	Surveillance par le Délégué	Analyses Supplémentaires
Microbiologique	441	799	0
Physico-chimique	2 195	828	0

Résultats d'analyse sur la ressource

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

	Contrôle Sanitaire		Surveillance par le Délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformés	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformés
Microbiologique	6	6	8	8
Physico-chimique	240	240	241	241

Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégué

	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformes
Atrazine	8	8
Simazine	8	8
Terbutylazine	8	8
Déséthylatrazine	8	8
Nitrates	6	6
Arsenic	3	3
Sodium	3	3
Sulfates	3	3
Chlorures	3	3

Résultats d'analyse sur l'eau produite et distribuée

Le tableau suivant présente le nombre de résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à **Limite de Qualité** des paramètres soumis à **Référence de Qualité**³.

	Contrôle Sanitaire		Surveillance par le Délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux Limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux Limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	162	162	246	246
Physico-chimique	649	647	138	138
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	273	263	422	412
Physico-chimique	793	788	326	314
Autres paramètres analysés				
Microbiologique	0		123	
Physico-chimique	524		138	

Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégué

	Nombre total de résultats d'analyses	Conformes aux Limites ou aux Références de Qualité	Type de seuil
Atrazine	23	23	Limite de qualité
Simazine	23	23	Limite de qualité
Terbutylazine	23	23	Limite de qualité
Turbidité	179	178	Limite et Référence de qualité
Nitrates	87	87	Limite de qualité
Fer total	16	16	Référence de qualité
Carbone Organique Total	31	31	Référence de qualité

³ Attention, certains paramètres, ni soumis à limite ni à référence de qualité, ne figurent pas dans le tableau.

III.2.2. Conformité de l'eau

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

Taux de conformité sur les eaux distribuées pour le contrôle sanitaire officiel

Les indicateurs de conformité des prélèvements réalisés au titre du contrôle sanitaire, par rapport aux limites de qualité concernent les paramètres **microbiologiques** [P 101.1] et **physico-chimiques** [P 102.1] sont transmis à la Collectivité par l'ARS.

A titre indicatif, les taux de conformité issus de nos systèmes d'informations, sur la base des prélèvements incluant au moins un paramètre soumis à une limite de qualité, sont les suivants :

Paramètres microbiologiques	2006	2007	2008	2009	2010
Taux de conformité microbiologique					100,00 %
Nombre de prélèvements conformes					81
Nombre de prélèvements non conformes					0
Nombre total de prélèvements					81
Paramètres physico-chimique	2006	2007	2008	2009	2010
Taux de conformité physico-chimique					97,75 %
Nombre de prélèvements conformes					87
Nombre de prélèvements non conformes					2
Nombre total de prélèvements					89

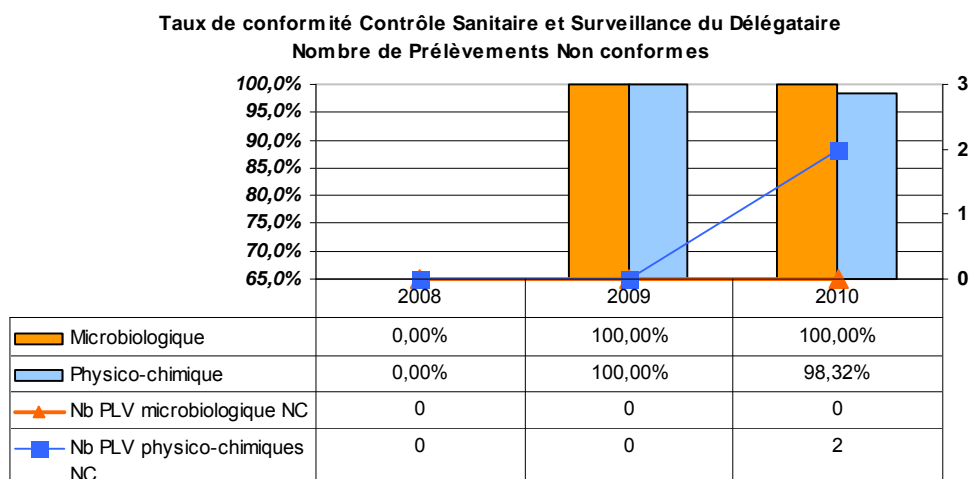
L'attention du lecteur est attirée sur un risque de différence entre les synthèses qui seront fournies par les services du ministère en charge de la Santé et les taux de conformité indiqués ci-dessus. Les principales raisons de ces éventuelles différences de résultats sont :

- Les taux de conformité ont été calculés avec les données reçues par l'exploitant au 15 Février 2011. L'ARS a pu prendre en compte des résultats d'analyses relatives à l'année 2010 reçus par l'exploitant après cette date.
- Il peut arriver que pour des raisons techniques l'ARS décide d'écarter certains prélèvements (car non représentatifs de l'eau distribuée) sans informer systématiquement le distributeur.
- Enfin, dans certains cas, le mode de calcul du taux de conformité du contrôle sanitaire a été modifié dans le guide d'application de l'arrêté du 02 mai 2007 : en 2009, le ministère en charge de la Santé calculait le taux de conformité par rapport à l'ensemble des prélèvements effectués, y compris ceux dont 100% des paramètres étaient soumis à une référence de qualité (méthode encore utilisée par quelques ARS). En 2010, le guide d'application de l'arrêté du 02 mai 2007 a imposé de le calculer en prenant seulement les prélèvements sur lesquels sont mesurés des limites de qualité (méthode déjà utilisée par VEOLIA en 2009). Ceci peut expliquer une évolution du taux de non-conformité indiqué par les ARS entre 2009 et 2010.

Taux de conformité globale (contrôle sanitaire et surveillance du délégataire)

	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégataire		Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV Conformes	Nb PLV total	Nb PLV Conformes	Nb PLV total	Nb PLV Conformes
Microbiologie	81	81	123	123	204	204
Physico-chimie	89	87	30	30	119	117

	Taux de conformité Contrôle Sanitaire	Taux de conformité Surveillance du Délégué	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué
Microbiologie	100,0%	100,0%	100,0%
Physico-chimie	97,8%	100,0%	98,3%



Liste des non-conformités aux limites de qualité Pour les eaux distribuées

Paramètres	mini	maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
Epichlorohydrine	0	0,13	1	0	13	0	0,1 µg/l
Turbidité	0,36	1,2	1	0	8	15	1 NFU

Léger dépassement du paramètre Epichlorohydrine. L'ARS n'a pas détecté d'autres NC sur ce paramètre. Léger dépassement de la limite de qualité sur le paramètre turbidité en sortie de l'usine de CHAUVIGNAC (eau distribuée) : 1 prélèvement NC.

Liste des non-conformités aux références de qualité (pour les eaux distribuées)

Paramètres	mini	maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
Bact. et spores sulfito-rédu	0	13	10	9	30	122	0 n/100ml
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0	2	2	0	10	0	2 Qualitatif
Coliformes totaux	0	1	0	1	81	123	0 n/100ml
pH à température de l'eau	0	7,45	0	1	3	1	9 Unité pH
Turbidité sortie UP	0,36	1,2	3	11	8	15	0,5 NFU

Présence de SMARS en sortie de l'usine de production de Chauvignac et de Bourgeoisie.

Présence de coliformes (mauvais prélèvement) sur le contrôle du délégué : point de prélèvement non adapté.

L'eau produite par CHAUVIGNAC peut dépasser sur le paramètre turbidité la référence de qualité (0,5 NFU) sans toutefois dépasser la limite de 1NFU. Des actions sur cette ressource sont en cours.

III.2.3. Composition de l'eau du robinet

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

Paramètres	mini	maxi	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Titre Hydrotimétrique	29	42	31	°F
Calcium	78	132	10	mg/l
Magnésium	6	27	10	mg/l
Pesticides totaux	0	0,12	23	0,5 µg/l
Nitrates	5	45	87	50 mg/l
Sodium	17	39	10	200 mg/l
Potassium	1,4	2,9	10	mg/l
Chlorures	29	78	28	250 mg/l
Sulfates	12	33	28	250 mg/l
Fluorures	90	210	10	1500 µg/l

III.3. La gestion du patrimoine

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

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

La conservation et la valorisation du patrimoine résultent de l'optimisation en permanence des actions de maintenance et de renouvellement ; pour leur part, les travaux de premier établissement contribuent à adapter le patrimoine aux évolutions du service.

III.3.1. Maintenance des installations

- Nettoyage et désinfection des ouvrages de stockage (voir § ouvrages en annexe)
- Contrôle des installations électriques réalisé par l'APAVE en mars et avril 2010

III.3.2. Connaissance et maintenance du réseau

La qualité des informations disponibles sur le réseau et la planification du renouvellement sont des facteurs clés pour une politique patrimoniale efficace et pérenne. **L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux [P 103.2]** mesure l'avancement de cette démarche :

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

Evolution du patrimoine du réseau

Canalisations	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)					219,7	
Longueur de distribution (ml)					219 652	
<i>dont canalisations</i>					219 652	
Equipements	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Branchements	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Nombre de branchements					17 303	
Compteurs	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Nombre de compteurs					16 892	

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

Renouvellement des compteurs	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Nombre de compteurs					16 892	
Nombre de compteurs remplacés					488	
Taux de compteurs remplacés					2,9	

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

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

Interventions sur réseau

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

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations					29	
Nombre de fuites par km de canalisations					0,1	
Nombre de fuites sur branchement					68	
Nombre de fuites pour 100 branchements					0,4	
Nombre de fuites sur compteur					124	
Nombre de fuites sur équipement					2	
Nombre de fuites réparées					223	

III.4. Les travaux

III.4.1. Travaux de renouvellement

Le tableau suivant détaille le calcul du **taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable [P 107.2]**, égal à la moyenne sur 5 ans du linéaire renouvelé total (par le délégataire et par la Collectivité) rapportée à la longueur totale du réseau :

	2006	2007	2008	2009	2010
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)					219 652
Longueur renouvelée totale (ml)					0
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)					0

Renouvellement des branchements plomb	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Nombre de branchements					17 303	
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>					4 990	
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>					29%	
<i>Branchements plomb mis au jour pendant l'année</i>					5 109	
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	0	0	0	119	100%

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

(**) par le Délégataire et par la Collectivité

Renouvellement à charge du délégataire :

Installations :

<i>Travaux divers</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • FORAGE BOURGEOISIE : Remplacement de la ligne d'arbre de la pompe 2 et réfection de l'hydraulique et du moteur électrique • STATION BOURGEOISIE 1 : Remplacement de l'inverseur pour le chlore • CHAUVIGNAC, BELMONT, BOURGEOISIE1 : Remplacement des chloromètres • BOURGEOISIE1 : Remplacement sonde ultrason (bâche eau sale) • EXPORT ST PALAIS : Mise en place d'un SOFREL LS42 GSM 	<ul style="list-style-type: none"> • FORAGE MARCHÉ DE GROS, STATION CHAUVIGNAC, SURPRESSEUR ST PIERRE, REPRISE BELMONT , REPRISE CORDOUAN : Télésurveillance : remplacement des matériels FLUTEC par des SOFREL S550 • REPRISE BACHE AU SOL DE BELMONT : Renouvellement de la pompe 1 de reprise vers BELMONT HAUT • CORDOUAN : Remplacement du régulateur électronique d'injection de chlore

III.4.2. Travaux neufs

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

Travaux d'extensions de canalisations :

Adresse des travaux	Longueur posée	Diamètre	Matériau
Impasse des Vignes – Lot. Lewanbowski	54 m	63	PVC

Installations : *Mise en place des équipements dans le cadre du contrat*

<i>RESERVOIRS</i>	<i>CAPTAGE MARCHÉ DE GROS</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Réservoir de St Pierre : pose de 3 lampadaires solaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'un turbidimètre et d'un conductivimètre
	<i>CAPTAGE ST PIERRE</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'un conductivimètre
<i>SECURISATION DES SITES</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place de signalétique sécurité (FDS, Port EPI ...) sur tous les sites • Cordouan : clavier anti-intrusion, crinoline 	<ul style="list-style-type: none"> • Réservoir St Pierre : vitres, portail, rince œil, douche portabel, bac de rétention • Marché de Gros : portail forage, capot tête de forage

Actions réalisées dans le cadre du contrat :

<ul style="list-style-type: none"> • Remplacement des compteurs communaux par des compteurs équipés radio-relevés • Notation ARCET 2010 • Enquête de satisfaction NET SAT REGIES • Etude ISO 14000 • Etude ISO 22000 	<ul style="list-style-type: none"> • Dispositif du suivi du rendement de réseau : mise en place des prélocalisateurs GSM • Espaces verts fleuris • Modélisation du réseau • Bilan Carbone du Service
---	--

Chapitre IV. La performance environnementale

La Région Ouest de VEOLIA EAU inscrit son programme d'actions environnementales dans le cadre des engagements pris par le groupe au niveau mondial.

A l'échelle internationale, le groupe a pris des engagements structurants pour encourager tous ses salariés à situer leur action professionnelle dans une perspective d'amélioration continue de l'environnement : **la charte du développement durable adoptée par VEOLIA ENVIRONNEMENT** (version 2007 jointe en annexe) montre la diversité des actions proposées aux salariés du groupe pour concrétiser leur implication personnelle et professionnelle au service de l'environnement.

Parmi les principales actions du groupe concernant le domaine de l'eau et de l'assainissement, il faut en signaler trois :

- **Les audits de conformité juridique de toutes les usines importantes :**

Les usines concernées sont, sur l'ensemble de la planète et parmi celles gérées par le groupe, celles traitant plus de 10 000 m³ par jour en eau potable et plus de 50 000 EH en assainissement.

Ces audits concrétisent la volonté du groupe de mettre les installations gérées en conformité avec les règles juridiques applicables, que celles-ci concernent l'efficacité du process, l'environnement ou la sécurité. Ils sont prévus au minimum une fois tous les trois ans.

- **La gestion environnementale des déchets** (voir le § ci-après sur la maîtrise des impacts de l'exploitation).

- **L'élaboration et la généralisation progressive de standards** permettant d'assurer sur les **usines les plus importantes** (plus de 10 000 m³ par jour en eau potable et plus de 50 000 EH en assainissement) le meilleur niveau de fonctionnement en réduisant les consommations d'eau brute, de réactifs et d'énergie.

Ce programme devrait, en quelques années, réduire au strict minimum l'empreinte environnementale des usines confiées à VEOLIA EAU en proposant aux collectivités et aux industriels propriétaires de mobiliser sur leurs usines les meilleures technologies disponibles.

De plus, au niveau régional, ces actions générales du groupe VEOLIA ENVIRONNEMENT sont complétées par des choix spécifiques à la région.

Parmi ceux-ci, il faut signaler :

- L'extension à plus de 90 usines (parfois avec les réseaux associés) des audits de conformité juridique.
- L'extension progressive des périmètres certifiés ISO 14 001 avec toute l'agence Ouest Vendée certifiée en mars 2010.
- La réalisation d'audits « assurance » sur chaque usine importante.

IV.1. La protection des ressources

La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la protection de la ressource en eau, car c'est un des principaux moyens pour éviter sa contamination par des pollutions accidentelles ou diffuses.

L'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service [P 108.3] permet d'apprécier l'avancement de cette démarche :

L'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service [P 108.3] permet d'apprécier l'avancement de cette démarche :

	2006	2007	2008	2009	2010
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource					60 %

Cet indice se décompose de la façon suivante :

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2006	2007	2008	2009	2010
Installation de production d'eau: CHAUVIGNAC (propriété SI de CHENAC)					60 %
Installation de production d'eau: LA BOURGEOISIE 1					60 %
Installation de production d'eau: MARCHE DE GROS					60 %
Installation de production d'eau: ST PIERRE					60 %

IV.2. La sensibilisation du public

L'ensemble des clients de VEOLIA EAU est régulièrement sensibilisé aux actions destinées à économiser l'eau par les quatre types de média suivants :

- La lettre de VEOLIA EAU qui comporte des informations sur la surveillance de la consommation d'eau, la traque des fuites...
- Un dépliant intitulé « Maîtrisez votre consommation d'eau » ; ce dépliant est diffusé à chaque client qui en fait la demande ou qui pose des questions sur les économies d'eau réalisables.
- Une communication grand public dans la presse quotidienne régionale. Dans ce cas encore l'objectif est de sensibiliser le plus grand nombre possible de consommateurs aux mesures écocitoyennes permettant d'économiser l'eau ou évitant de la polluer.
- Le site client internet de VEOLIA EAU (www.serviceclient.veoliaeau.fr).

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

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

IV.3.1. Réduction des consommations d'énergie électrique et des réactifs – optimisation des déplacements

Le bilan environnemental annuel de l'entreprise permet d'identifier et de mesurer les principales sources d'émissions directes ou indirectes de gaz à effet de serre, ainsi que de quantifier chaque année leurs principales évolutions.

Le bilan carbone de l'entreprise est ébauché. Il ne pourra être complété que lorsque la démarche sera généralisée par tous nos fournisseurs de matières premières, de produits finis et de services.

Dans ce cadre, trois axes sont possibles pour réduire les consommations de réactifs et la demande en énergie pour les locaux de travail, les usines et réseaux :

- Les seuls locaux de travail chauffés étant les bureaux, l'optimisation de leur consommation résulte d'un effort continu depuis plusieurs décennies.
- Les usines et réseaux ne consomment de l'énergie en matière de chauffage que pour leur mise hors gel : aucune économie nouvelle n'est possible pour assurer la continuité du service.
- La consommation d'énergie des usines et installations (surpressions en eau potable ou postes de relèvement en eaux usées) fait l'objet de recherches pour la réduire au strict minimum tout en assurant l'efficacité des processus de distribution d'eau potable ou de traitement des eaux usées.

L'action qui générera le plus de réduction des émissions de gaz à effet de serre est celle menée ces dernières années pour réduire les consommations d'énergie des véhicules de l'entreprise.

D'une part, des outils de planification géographique ont été acquis et généralisés de façon à réduire au strict minimum les déplacements de notre personnel, tout en conservant les objectifs fondamentaux du service au client : respect des rendez-vous et continuité du service public.

D'autre part, depuis 2006, le renouvellement du parc automobile s'effectue sur une grille de critères très sélectifs parmi lesquels la consommation au km et le taux de recyclage : à titre indicatif l'émission moyenne homologuée de l'ensemble du parc véhicule de la région est de 170 g CO₂/km en incluant les camions et engins de travaux publics.

Pour ce qui concerne les énergies renouvelables, notre groupe s'efforce de remplir complètement son obligation de conseil aux collectivités. Pour cela, nos spécialistes identifient parmi les sites dont la gestion nous est confiée, ceux qui sont propices à l'installation d'énergie photovoltaïque voire, dans quelques cas, d'éoliennes. Bien entendu, la décision appartient toujours en dernier ressort à la collectivité propriétaire des installations.

IV.3.2. Réactifs de traitement

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

IV.3.3. Gestion des déchets

Notre engagement au service de l'environnement – réduire notre impact polluant et en même temps limiter la consommation de ressources naturelles par le recyclage des déchets – passe par le tri et l'élimination maîtrisée des déchets issus de nos activités d'exploitation (produits chimiques résiduels, déchets de chantier...) et de bureau (papier, piles, cartouches d'encre...). Il s'agit non seulement de respecter toutes les lois et règlements en vigueur dans notre pays, y compris les directives et règlements européens, mais aussi de mobiliser l'ensemble du personnel d'un grand groupe comme VEOLIA ENVIRONNEMENT au service de cet objectif.

IV.3.4. Réalisation d'audits « assurance »

L'objectif premier de ces audits, réalisés annuellement sur chaque usine importante (plus de 10 000 m³ par jour en eau potable et plus de 50 000 EH en assainissement) est de réduire les risques du point de vue de l'assureur.

En fait, on constate que les mesures préconisées, en réduisant les risques de dommages aux biens des collectivités, ont une double action sur l'environnement :

- D'une part, l'ampleur du sinistre étant réduite, les dommages résultant des eaux polluées en éteignant un éventuel incendie seront réduites en quantité.
- D'autre part, la durée de remise en marche normale de l'usine après un sinistre est réduite, ce qui diminue les risques d'atteinte à l'environnement durant le fonctionnement en mode dégradé (sans les automatismes et les outils de mesure qui permettent de réagir rapidement à un dérèglement de l'usine) ou la consommation d'eau en bouteille.

La principale mesure préconisée consiste à généraliser les détecteurs optiques de fumée dans les locaux à risques (armoire électrique, laboratoire avec étuve, locaux de télégestion ou de télésurveillance avec appareils électriques en permanence sous tension...) et à connecter ces détecteurs à la télésurveillance de l'usine.

IV.4. La certification environnementale (ISO 14 001)

IV.4.1. Audits de conformité juridique

Ces audits de conformité juridique représentent une part importante de l'analyse environnementale nécessaire pour intégrer un site au périmètre certifié ISO 14 001.

Ces audits ont été étendus à plus de 90 usines (parfois avec les réseaux associés). Ceci comprend les usines importantes (plus de 10 000 m³ par jour en eau potable et plus de 50 000 EH en assainissement), les principales usines industrielles et tous les sites en démarche de certification environnementale.

La Région Ouest a choisi de réaliser ces audits annuellement pour engager rapidement les actions de mise en conformité et pour actualiser régulièrement les connaissances des personnes chargées de piloter l'exploitation de ces installations.

En soulignant l'importance accordée par l'entreprise à cette actualisation des connaissances des personnes, ces audits annuels représentent un élément important de mobilisation du personnel au service de l'environnement : chaque responsable local devient ainsi acteur et conseiller des clients.

IV.4.2. Certifications ISO 14 001

L'obtention de la certification ISO 14 001 atteste de notre engagement dans une démarche normalisée, régulièrement auditée par un organisme indépendant, de protection de l'environnement en partenariat avec la Collectivité.

Ces certifications nécessitent des démarches conjointes avec chaque collectivité qui décide des investissements.

La présence de sites certifiés ISO 14 001, pour l'activité eau potable ou pour l'assainissement, sur trois centres opérationnels permet à nos salariés d'être prêts à mettre en place une certification environnementale au fur et à mesure qu'une collectivité en manifeste l'intention.

Les tableaux ci-dessous dénombrent les certificats ISO 14 001 obtenus sur l'ensemble de la Région Ouest :

Certification ISO 14 001 réseau	2006	2007	2008	2009	2010
Nombre de réseau(x) certifié(s)	1	1	1	1	5
Certification ISO 14 001 usine	2006	2007	2008	2009	2010
Nombre d'usine(s) certifiée(s)	3	3	3	3	8
Liste des collectivités ou territoires	Réseau		Usine (nombre)		
Ville de Rennes (35)				2	
Syndicat des Vals de Sèvres (85)	Oui			1	
Ville de La Roche-sur-Yon (85)	Oui			1	
Syndicat Ouest de La Roche-sur-Yon (85)	Oui				
Syndicat de la Plaine de Luçon (85)	Oui			1	
Ville de Fontenay-le-Comte (85)	Oui			2	
Syndicat de la région de Mareuil-sur-Lay (85)				1	

IV.4.3. Achats éco-responsables

La politique environnementale du groupe VEOLIA ENVIRONNEMENT est également orientée vers la sensibilisation et l'amélioration de la performance environnementale de nos fournisseurs.

Les fournisseurs s'engagent à appliquer la charte « achats et développement durable » (jointe en annexe) : respect des règles éthiques liées au droit du travail, élaboration d'un système de management environnemental visant à limiter l'impact de son activité sur l'environnement, démarche d'amélioration continue des produits et des procédures internes et proposition de solutions innovantes.

IV.4.4. Accréditation « analyse de la qualité de l'eau »

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

Chapitre V. La gestion financière et patrimoniale

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

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

Le compte annuel de résultat de l'exploitation (CARE), l'état détaillé des produits, ainsi que les modalités retenues pour la détermination des produits et des charges figurent en annexe.

V.2. Le patrimoine du service

V.2.1. Variation du patrimoine immobilier

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

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

V.2.2. Inventaire des biens

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

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Qualification
Installation de production d'eau: CHAUVIGNAC	19 200	Bien de retour
Installation de production d'eau: LA BOURGEOISIE 1	12 000	Bien de retour
Installation de production d'eau: MARCHE DE GROS	4 320	Bien de retour
Installation de production d'eau: ST PIERRE	5 520	Bien de retour
Capacité totale de Production	41 040	
Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)	Qualification
Installation de reprise: BELMONT	550	Bien de retour
Installation de reprise: BOURGEOISIE2	150	Bien de retour
Installation de reprise: CORDOUAN	100	Bien de retour
Surpresseur: ST PIERRE	190	Bien de retour
Installation de captage	Débit des pompes (m3/h)	Qualification
Installation de captage: ARCES	0	Bien de retour
Installation de captage: LA BOURGEOISIE 2	510	Bien de retour
Autres installations eau	Débit des pompes (m3/h)	Qualification
Autres installations eau: VANNE ELECTRIQUE LES TILLEULS		Bien de retour

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)	Qualification
Réservoir ou château d'eau: BACHE BELMONT	5 000	Bien de retour
Réservoir ou château d'eau: BACHE CORDOUAN	750	Bien de retour
Réservoir ou château d'eau: BELMONT	2 400	Bien de retour
Réservoir ou château d'eau: ST PIERRE	2 400	Bien de retour
Capacité totale des réservoirs	10 550	

Canalisations		Qualification
Longueur de canalisations de distribution (ml)	219 652	Bien de retour

Branchements		Qualification
Nombre de branchements	17 303	Bien de retour

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

Aucune prestation relative aux poteaux incendie n'est incluse dans le contrat de délégation. Leur nombre figure à l'inventaire à titre indicatif, ces appareils constituant des points de livraison dont les consommations sont prises en compte dans l'indice linéaire des volumes non comptés.

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la collectivité	16 892	Bien de retour

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

V.2.3. Situation des biens

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

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

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

Les fiches ci-après représentent une liste non-exhaustive des propositions d'améliorations et viennent compléter les propositions d'améliorations faites au cours de l'année écoulée.

Domaine	Titre Fiche	Description	Fiche N°
Installations			
	Réservoir BELMONT	Génie civil - Trappe dôme . . .	170_2011_01
	Réservoir BELMONT	Génie civil - Etanchéité . . .	170_2011_02
	Réservoir BELMONT	Canalisation . . .	170_2011_03
	Réservoir BELMONT	Installation TDF . . .	170_2011_04
	Réservoir ST PIERRE	Génie civil - dôme . . .	170_2011_09
	Bâche BELMONT	Génie civil - Etanchéité . . .	170_2011_05
	Bâche CORDOUAN - Bâtiment d'habitation	Génie civil . . .	170_2011_17
	Suppression BELMONT	Installation électrique . . .	170_2011_06
	Captage ST PIERRE - Chloration	Désinfection javel . . .	170_2011_07
	Captage ST PIERRE Appareils de mesure	Rejet des appareils de mesure . . .	170_2011_08
	Captage MARCHÉ DE GROS - Pompage	Installation électrique . . .	170_2011_13
	BOURGEOISIE 1 - Filtration	Accès au dessus des filtres . . .	170_2011_10
	BOURGEOISIE 1 - Pompage	Génie civil - Toit terrasse du . . .	170_2011_11
	BOURGEOISIE 1 - Pompage	Génie civil - Peinture sous . . .	170_2011_12
	CHAUVIGNAC - Vasque	Génie civil - Eclatement du . . .	170_2011_14
	CHAUVIGNAC - Qualité de l'eau	Présence de SMAERS . . .	170_2011_15
	CHAUVIGNAC - Cellule HT	Vétusté de la coupure HT . . .	170_2011_16
Réseau			
	VEG - Comptage	Mise en place de compteur en l . . .	170_2011_18

V.3. Les investissements et le renouvellement

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

La méthode de calcul de la charge économique imputée au compte de la délégation est présentée en annexe.

V.3.1. Investissements de 1^{er} établissement

Le programme contractuel

Un programme contractuel d'investissements de premier établissement a été défini au contrat.

La synthèse de ce programme est présentée dans le tableau ci-dessous :

<u>Nature des biens</u>	<u>2010</u>
Compteurs communaux radio relevés	46 936,21 €
Mise en valeur des sites	19 147,08 €
Sécurisation des sites	17 664,44 €
Sécurisation alimentation en eau	9 828,71 €
Espaces verts fleuris	17 015,96 €
Dispositifs suivi rendement de réseau	40 292,43 €
Modélisation réseau	2 828,55 €
Notation ARCET 2010	6 098,40 €
Enquête satisfaction clients	6 708,30 €

V.3.2. Renouvellement

Le programme contractuel

Un programme contractuel de renouvellement a été défini au contrat.

La synthèse de ce programme est présentée dans le tableau ci-dessous :

<u>Nature des biens</u>	<u>2010</u>
Branchements	71 425,72 €
Branchements divers et accessoires réseaux	9 939,64 €

Les dépenses relevant d'une garantie pour continuité du service

Nature des biens	2010
Pompe 2 – Forage Bourgeoisie 1	50 648,46 €
Vanne - Chauvignac	3 682,38 €
Télésurveillance Chauvignac	6 455,38 €
Chloromètre – Forage Bourgeoisie	3 445,97 €
Hydroéjecteur – Forage Bourgeoisie	4 391,68 €
Télésurveillance Marché de Gros	4 567,95 €
Armoire satellite – Marché de Gros	1 648,07 €
Télégestion St Pierre	10 881,68 €
Débitmètre adduction Belmont	24 785,21 €
Télésurveillance - Réservoir Belmont	8 427,16 €
Armoire EDF – Réservoir St Pierre	5 633,30 €
Télégestion – Reprise Cordouan	11 531,69 €
Compteur export St Palais	2 339,97 €
Compteur clients	23 554,05 €

Compte de renouvellement

CREDIT				
ANNEE	PRODUIT CIE	%	COMPTE	CUMUL
2010	Contractuel		364 949,00	364 949,00
DEBIT				SOLDE DU COMPTE
ANNEE	DEPENSES			Montant TTC.
2010			243 358,31	121 590,69

V.4. Les engagements à incidences financières

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

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

V.4.1 Flux financiers de fin de contrat

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

Régularisations de TVA

A l'expiration du contrat de délégation, aucune régularisation de TVA, au titre des immobilisations du service affermé et dont la récupération a été opérée par le mécanisme du transfert du droit à déduction visé aux articles 216 bis et suivants de l'annexe II au CGI, n'est à prévoir dès lors que l'activité est reprise par une personne redevable de la TVA⁴. Le cédant et le bénéficiaire sont seulement astreints à une obligation de déclaration respective du montant total HT de la transmission.

Lorsque l'activité est reprise par une personne non redevable de la TVA⁵, le délégataire sortant reste tenu par les dispositions de l'article 210 de l'annexe II au CGI. Il peut donc être amené à reverser au Trésor Public une fraction de la TVA ayant grevées lesdites immobilisations. La Collectivité doit reverser au délégataire le montant de cette régularisation mais peut, simultanément, faire valoir ses droits au remboursement correspondant auprès du Fonds de Compensation de la TVA.

Sort des biens de retour

Les biens de retour listés à l'inventaire détaillé ci avant seront remis à la Collectivité à l'échéance du contrat selon les modalités prévues à l'article 36 du contrat

Sort des biens de reprise

Les biens de reprise listés à l'inventaire détaillé ci avant seront, si elle le souhaite, remis à la Collectivité à l'échéance du contrat selon les modalités prévues à l'article 37 du contrat

Remarque : Hormis les biens de retour et des biens de reprise prévus au contrat, le délégataire utilise dans le cadre de sa liberté de gestion certains biens et prestations ; le cas échéant, sur demande de la Collectivité et selon des conditions à déterminer, les parties pourront convenir de leur mise à disposition auprès du nouvel exploitant.

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

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

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

Mainlevée des garanties

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

⁴ conformément au principe posé par le nouvel article 257 bis du CGI précisé par l'instruction 3 A 6 36 parue au BOI N°50 du 20 Mars 2006

⁵ ce qui est le cas d'une Collectivité reprenant en régie directe sans opter pour la TVA un service d'eau de moins de 3000 habitants ou un service d'assainissement

V.4.2 Dispositions applicables au personnel

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

Convention collective des salariés de l'entité "Veolia Eau - Générale des Eaux »

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

Principaux impacts en fin de contrat de la Convention collective

Lorsque les conditions d'application de l'article L.122-12 § 2 du code du travail sont réunies⁶, le transfert de personnel est opposable à tous, employeurs (publics ou privés) et salariés.

Sinon, les dispositions relatives aux modalités de transfert des contrats de travail sont régies par les articles 2.5.2 et 2.5.4 de la Convention Collective Nationale (CCN) visée ci avant⁷.

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

Lorsque l'article L. 122-12 est applicable, la loi ne prévoit pas de modalités particulières d'application ; il est recommandé dans ce cas de proposer au sortant ou à l'entrant d'appliquer volontairement les modalités pratiques prévues par l'article 2.5.2 de la CCN à titre de guide méthodologique.

Pour les cas où ni l'article L. 122-12, ni l'article 2.5.2 de la CCN ne s'appliquent, les parties peuvent également convenir d'opter pour une application volontaire des modalités de transfert prévues par l'article 2.5.2 de la CCN.

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

Autres dispositions légales indiscutablement applicables

- jurisprudence sur l'article L.122-12
- maintien des accords collectifs applicables au personnel transféré en application de l'article L 122-12 jusqu'à l'entrée en vigueur d'un nouveau texte et dans la limite d'un an (L 132-8 alinéa 7 du code du travail). Au-delà, et à défaut de la conclusion d'un accord collectif d'adaptation chez l'entrant, il y aura maintien des avantages individuels acquis en application des accords en vigueur chez le sortant avant le transfert.

⁶ L'applicabilité de l'art L 122 .12 dépend des situations de fait au regard des critères jurisprudentiels en cours et reste soumise à l'appréciation souveraine des tribunaux. On peut rappeler à titre d'information que, à ce jour, pour qu'il y ait application de l'art L 122.12, il est nécessaire qu'il y ait transfert d'une entité économique autonome, conservant son identité, dont l'activité est poursuivie ou reprise.

⁷ Dans toutes les situations où L 122.12 ne s'applique pas, il conviendra de s'assurer de l'accord formel du personnel concerné par le transfert.

Dispositions spécifiques du contrat de délégation

Sans objet

Effectif transférable en fin de contrat et masse salariale afférente

La liste des agents⁸ susceptibles d'être concernés par un éventuel transfert en fin de contrat peut varier sensiblement en cours d'exécution (mutations, turn-over, changements d'organisation du délégataire, mais aussi évènements de la vie personnelle des salariés...). A titre indicatif, à l'approche de la fin du contrat, un calcul de l'effectif transférable au sens de la CCN sera communiqué à la Collectivité, ainsi qu'une estimation de la masse salariale afférente. Pour permettre la meilleure mise à jour des éléments remis, cet état prévisionnel fait, cette première année, l'objet d'un envoi séparé.

Cas particulier du passage en Régie

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

V.4.3 Autres dispositions

Les moyens mis en œuvre par le délégataire pour exécuter les missions qui lui sont confiées sont présentés au chapitre 1 du présent rapport.

⁸ Certaines informations utiles ont un caractère confidentiel et n'ont pas à figurer dans le rapport annuel qui est un document public. Elles pourront être fournies, dans le respect des droits des personnes intéressées, séparément à l'autorité délégante, sur sa demande justifiée par la préparation de la fin de contrat.

Chapitre VI. Les annexes financières

VI.1. La facture type

ROYAN	m ³	Prix au 01/01/2011	Montant au 01/01/2010	Montant au 01/01/2011	N/N-1
Production et distribution de l'eau			113,92	115,63	1,50%
Part délégataire			56,92	58,63	3,00%
Abonnement			30,14	31,04	2,99%
Consommation	120	0,2299	26,78	27,59	3,02%
Part collectivité(s)			49,00	49,00	0,00%
Abonnement			25,00	25,00	0,00%
Consommation	120	0,2000	24,00	24,00	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0667	8,00	8,00	0,00%
Organismes publics et TVA			34,50	38,64	12,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2550	26,76	30,60	14,35%
TVA			7,74	8,04	3,88%
TOTAL € TTC			148,42	154,27	3,94%

VI.2. Les tarifs

Barème commercial Traité- VILLE DE ROYAN

Barème établi le

Prix en vigueur au 01/01/2011

	Prix de base	K	Prix HT	Unité	TVA
Distribution de l'eau					
<i>Parts Distributeur</i>					
Carte de borne monétique (part distributeur) - Entretien voirie et curage	100.00	1.030068	103.01	Euro/carte/an	5.5
Abonnement eau (part distributeur) - Abonnés ordinaires	15.07	1.030068	15.52	Euro/Semestre	5.5
Abonnement eau (part distributeur) - Logements collectifs - [Nombre de logements]					
2	30.14	1.030068	31.05	Euro/Semestre	5.5
3	45.21	1.030068	46.57	Euro/Semestre	5.5
4	60.28	1.030068	62.09	Euro/Semestre	5.5
5	75.35	1.030068	77.62	Euro/Semestre	5.5
6	90.42	1.030068	93.14	Euro/Semestre	5.5
7	105.49	1.030068	108.66	Euro/Semestre	5.5
8	120.56	1.030068	124.18	Euro/Semestre	5.5
9	135.63	1.030068	139.71	Euro/Semestre	5.5
10	150.70	1.030068	155.23	Euro/Semestre	5.5
11	165.77	1.030068	170.75	Euro/Semestre	5.5
12	180.84	1.030068	186.28	Euro/Semestre	5.5
13	195.91	1.030068	201.80	Euro/Semestre	5.5
14	210.98	1.030068	217.32	Euro/Semestre	5.5
16	241.12	1.030068	248.37	Euro/Semestre	5.5
18	271.26	1.030068	279.42	Euro/Semestre	5.5
19	286.33	1.030068	294.94	Euro/Semestre	5.5
20	301.40	1.030068	310.46	Euro/Semestre	5.5
21	316.47	1.030068	325.99	Euro/Semestre	5.5
24	361.68	1.030068	372.55	Euro/Semestre	5.5
25	376.75	1.030068	388.08	Euro/Semestre	5.5
27	406.89	1.030068	419.12	Euro/Semestre	5.5
28	421.96	1.030068	434.65	Euro/Semestre	5.5
31	467.17	1.030068	481.22	Euro/Semestre	5.5
33	497.31	1.030068	512.26	Euro/Semestre	5.5
34	512.38	1.030068	527.79	Euro/Semestre	5.5
35	527.45	1.030068	543.31	Euro/Semestre	5.5
36	542.52	1.030068	558.83	Euro/Semestre	5.5
38	572.66	1.030068	589.88	Euro/Semestre	5.5
40	602.80	1.030068	620.92	Euro/Semestre	5.5
41	617.87	1.030068	636.45	Euro/Semestre	5.5
42	632.94	1.030068	651.97	Euro/Semestre	5.5
43	648.01	1.030068	667.49	Euro/Semestre	5.5
44	663.08	1.030068	683.02	Euro/Semestre	5.5
47	708.29	1.030068	729.59	Euro/Semestre	5.5
48	723.36	1.030068	745.11	Euro/Semestre	5.5
50	753.50	1.030068	776.16	Euro/Semestre	5.5
53	798.71	1.030068	822.73	Euro/Semestre	5.5
61	919.27	1.030068	946.91	Euro/Semestre	5.5
71	1069.97	1.030068	1102.14	Euro/Semestre	5.5
83	1250.81	1.030068	1288.42	Euro/Semestre	5.5
90	1356.30	1.030068	1397.08	Euro/Semestre	5.5
91	1371.37	1.030068	1412.60	Euro/Semestre	5.5
95	1431.65	1.030068	1474.70	Euro/Semestre	5.5
104	1567.28	1.030068	1614.40	Euro/Semestre	5.5
232	3496.24	1.030068	3601.36	Euro/Semestre	5.5
288	4340.16	1.030068	4470.66	Euro/Semestre	5.5
Volume vendu aux bornes monétiques (part distributeur) - Entretien voirie et curage	0.2232	1.030068	0.2299	Euro/m3	5.5

	Prix de base	K	Prix HT	Unité	TVA
Consommation eau (part distributeur) - Abonnés ordinaires	0.2232	1.030068	0.2299	Euro/m3	5.5
Consommation eau (part distributeur) - Logements collectifs	0.2232	1.030068	0.2299	Euro/m3	5.5
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau) - Tous clients			0.0667	Euro/m3	5.5
Parts Collectivité					
Abonnement eau (part Ville de Royan) - Abonnés ordinaires			12.50	Euro/Semestre	5.5
Abonnement eau (part communale) - Logements collectifs - [Nombre de logements]					
2			25.00	Euro/Semestre	5.5
3			37.50	Euro/Semestre	5.5
4			50.00	Euro/Semestre	5.5
5			62.50	Euro/Semestre	5.5
6			75.00	Euro/Semestre	5.5
7			87.50	Euro/Semestre	5.5
8			100.00	Euro/Semestre	5.5
9			112.50	Euro/Semestre	5.5
10			125.00	Euro/Semestre	5.5
11			137.50	Euro/Semestre	5.5
12			150.00	Euro/Semestre	5.5
13			162.50	Euro/Semestre	5.5
14			175.00	Euro/Semestre	5.5
16			200.00	Euro/Semestre	5.5
18			225.00	Euro/Semestre	5.5
19			237.50	Euro/Semestre	5.5
20			250.00	Euro/Semestre	5.5
21			262.50	Euro/Semestre	5.5
24			300.00	Euro/Semestre	5.5
25			312.50	Euro/Semestre	5.5
27			337.50	Euro/Semestre	5.5
28			350.00	Euro/Semestre	5.5
31			387.50	Euro/Semestre	5.5
33			412.50	Euro/Semestre	5.5
34			425.00	Euro/Semestre	5.5
35			437.50	Euro/Semestre	5.5
36			450.00	Euro/Semestre	5.5
38			475.00	Euro/Semestre	5.5
40			500.00	Euro/Semestre	5.5
41			512.50	Euro/Semestre	5.5
42			525.00	Euro/Semestre	5.5
43			537.50	Euro/Semestre	5.5
44			550.00	Euro/Semestre	5.5
47			587.50	Euro/Semestre	5.5
48			600.00	Euro/Semestre	5.5
50			625.00	Euro/Semestre	5.5
53			662.50	Euro/Semestre	5.5
61			762.50	Euro/Semestre	5.5
71			887.50	Euro/Semestre	5.5
83			1037.50	Euro/Semestre	5.5
90			1125.00	Euro/Semestre	5.5
91			1137.50	Euro/Semestre	5.5
95			1187.50	Euro/Semestre	5.5
104			1300.00	Euro/Semestre	5.5
232			2900.00	Euro/Semestre	5.5
288			3600.00	Euro/Semestre	5.5
Consommation eau (part Ville de Royan) - Abonnés ordinaires			0.2000	Euro/m3	5.5
Volume vendu aux bornes monétiques (part communale) - Entretien voirie et curage			0.2000	Euro/m3	5.5
Consommation eau (part communale) - Logements collectifs			0.2000	Euro/m3	5.5

	Prix de base	K	Prix HT	Unité	TVA
Organismes publics					
<i>(taxes et redevances)</i>					
Redevance pollution - Tous clients - [Zones]					
(17306) Royan			0.2550	Euro/m3	5.5
Autres					
<i>Frais divers</i>					
Frais d'accès au service avec déplacement - Tous clients	41.00	1.030068	42.23	Euro	5.5
Frais d'accès sans déplacement - Tous clients	25.00	1.030068	25.75	Euro	5.5

VI.3. Le CARE

VI.3.1. CARE

VEOLIA Eau - REGION 06

SOCIETE SA069

Eau

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation
Année 2010

(en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité : YT170

Ville de Royan

LIBELLE	2009	2010	Ecart en %
PRODUITS		3 072 878	NS
Exploitation du service		1 369 107	
Collectivités et autres organismes publics		1 667 706	
Travaux attribués à titre onéreux		60 667	
Produits accessoires		35 398	
CHARGES		3 352 820	NS
Personnel		661 600	
Energie électrique		132 873	
Produits de traitement		7 089	
Analyses		24 646	
Sous-traitance, matières et fournitures		272 292	
Impôts, loyers et taxes		5 707	
Autres dépenses (exploitation) :			
Télécommunication, poste et messagerie		40 952	
Engins et véhicules		24 681	
Informatique		74 973	
Assurances		9 325	
Lieux		29 888	
Autres		-1 410	
Contribution des services centraux et recherche		103 407	
Collectivités et autres organismes publics		1 667 706	
Charges relatives aux remboursements :			
Pour garantie de continuité du service		13 682	
Fonds contractuel (Renouvellement)		384 046	
Charges relatives aux investissements :			
Programme contractuel (Investissements)		5 420	
Pertes sur créances incouvrables et contestées recouvrement		207	
RESULTAT AVANT IMPOT		-279 942	NS
RESULTAT		-279 942	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

VI.3.2. Etat détaillé des produits

VEOLIA Eau - REGION 06

SOCIETE SA069

Eau

Etat détaillé des produits (1)
Année 2010

Collectivité : YT170

Ville de Royan

LIBELLE	2009	2010	Ecart en %
Recettes liées à la facturation du service		1 200 107	NS
Exploitation du service		1 388 107	NS
Produits : part de la collectivité contractante		1 197 821	NS
Redevance prélevement (Agence de l'Eau)		96 350	NS
Redevance de titre contre le pollueur (Agence de l'Eau)		300 890	NS
Collectivités et autres organismes publics		1 567 705	NS
Produits des travaux attribués à titre exclusif		80 967	NS
Produits accessoires		36 099	NS

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

Compte tenu des arrondis effectués pour présenter la valeur sans décimales, 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.

VI.3.3. 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 délégataire prévu à l'article L1411-3 du même CGCT, et en particulier sur le compte annuel de résultat de l'exploitation (CARE) de la délégation.

Le CARE établi au titre de 2010 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Organisation de la Société au sein de la Région

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1 – Changement(s) d'estimation

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

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

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

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

Enfin, et dans un souci de cohérence avec ce changement d'estimation, il est apparu nécessaire que les charges calculées portées dans le CARE au titre du renouvellement comme évoqué au § 3.1.2.1 soient désormais portées en minoration du calcul de la valeur ajoutée des contrats concernés.

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

2 - Produits

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

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

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

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

3 - Charges

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

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

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

3.1 - Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

3.1.1 - Dépenses courantes d'exploitation

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

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

3.1.2 - Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

3.1.2.1 – Charges relatives au renouvellement

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

- Garantie pour continuité du service

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

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

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation, 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.

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

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

- Programme contractuel

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

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

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

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

3.1.2.2 - Charges relatives aux investissements

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

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

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

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

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

- 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 repris 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'emprunts contractées par la Collectivité, le montant de la charge inscrite dans les comptes annuels du résultat de l'exploitation est égal au total des annuités correspondantes échues au cours de l'exercice considéré.

- Investissements du domaine privé

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

3.1.3 - Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux retenu en 2010 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,30 % applicable sur une partie de l'impôt dû par la société en fonction du montant de ce dernier.

3.2 - Charges réparties

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

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

3.2.1 - Principe de répartition

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2.2 - Prise en compte des frais centraux

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

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

3.3 - Autres charges

3.3.1 - Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2010 au titre de l'exercice 2009.

4 - Autres informations

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

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

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

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

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du groupe VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2010 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2011.

VI.3.4. Avis des commissaires aux comptes

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

VI.4. Le compte de surtaxe

DEPARTEMENT DE LA CHARENTE MARITIME

VILLE DE ROYAN

COMPTE EAU POTABLE

ANNEE 2010

REGION OUEST

8, allée Adolphe Bobierre 35020 RENNES Cedex 9

Tél : 02.23.48.00.00 - Fax : 02.23.48.00.01

ROYAN EAU ET ENVIRONNEMENT

46, Boulevard de Lattre de Tassign - 17200 ROYAN

S.N.C. au capital de 10000 euros

521 630 731 RCS Saintes

DEPARTEMENT DE LA CHARENTE MARITIME

VILLE DE ROYAN

COMPTE DES SURTAXES "EAU "

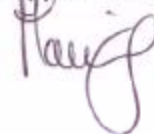
ANNEE 2010

DESIGNATION	DEBIT	CREDIT
ABONNEMENTS		477 191,63 €
CONSOMMATIONS		215 231,20 €
VENTE D EAU		0,00 €
PRODUITS DIVERS		
A DEDUIRE		
Factures annulées	57,59 €	
RESULTATS DE L'EXERCICE	57,59 €	692 422,83 €
SOLDE CREDITEUR	692 365,24 €	
	692 422,83 €	692 422,83 €

Certifié sincère et véritable le présent compte dont le solde créditeur s'élève à :
692 365,24 €

Responsable d'Agence

Philippe PLAIRE



DEPARTEMENT DE LA CHARENTE MARITIME

VILLE DE ROYAN

COMPTE DES PRODUITS "EAU POTABLE "

REVENANT A L'EXPLOITANT

ANNEE 2010

DESIGNATION	DEBIT	CREDIT
ABONNEMENTS		575 234,84 €
CONSOMMATIONS		240 198,04 €
VENTE D EAU		0,00 €
A DEDUIRE		
Factures annulées	68,28 €	
Dotation Fonds de Travaux (5 %) sur 815 364,60 €	0,00 €	
RESULTATS DE L'EXERCICE	68,28 €	815 432,88 €
SOLDE CREDITEUR	815 364,60 €	
	815 432,88 €	815 432,88 €

VILLE DE ROYAN
DETAIL DES RESULTATS DE L'EXERCICE
ANNEE 2010

DESIGNATION	Nombre de clients	Volume facturé		FERMIER		COLLECTIVITE	
		Volumes	Coefficient	P.U.	MONTANT H.T.	P.U.	MONTANT H.T.
ABONNEMENTS							
Abonnements du 1er semestre							
tarif 001	16725			15,07 €	252 045,75 €	12,50 €	209 062,50 €
tarif 002	47			30,14 €	1 416,58 €	25,00 €	1 175,00 €
tarif 003	47			45,21 €	2 124,87 €	37,50 €	1 762,50 €
tarif 004	27			60,28 €	1 627,56 €	50,00 €	1 350,00 €
tarif 005	20			75,35 €	1 507,00 €	62,50 €	1 250,00 €
tarif 006	23			90,42 €	2 079,66 €	75,00 €	1 725,00 €
tarif 007	3			105,49 €	316,47 €	87,50 €	262,50 €
tarif 008	11			120,56 €	1 326,16 €	100,00 €	1 100,00 €
tarif 009	9			135,63 €	1 220,67 €	112,50 €	1 012,50 €
tarif 010	2			150,70 €	301,40 €	125,00 €	250,00 €
tarif 011	1			165,77 €	165,77 €	137,50 €	137,50 €
tarif 012	7			180,84 €	1 265,88 €	150,00 €	1 050,00 €
tarif 013	1			195,91 €	195,91 €	162,50 €	162,50 €
tarif 014	1			210,98 €	210,98 €	175,00 €	175,00 €
tarif 016	3			241,12 €	723,36 €	200,00 €	600,00 €
tarif 018	5			271,26 €	1 356,30 €	225,00 €	1 125,00 €
tarif 019	1			286,33 €	286,33 €	237,50 €	237,50 €
tarif 020	1			301,40 €	301,40 €	250,00 €	250,00 €
tarif 021	2			316,47 €	632,94 €	262,50 €	525,00 €
tarif 024	1			361,68 €	361,68 €	300,00 €	300,00 €
tarif 025	1			376,75 €	376,75 €	312,50 €	312,50 €
tarif 027	2			406,89 €	813,78 €	337,50 €	675,00 €
tarif 028	2			421,96 €	843,92 €	350,00 €	700,00 €
tarif 031	1			467,17 €	467,17 €	387,50 €	387,50 €
tarif 033	1			497,31 €	497,31 €	412,50 €	412,50 €
tarif 034				512,38 €	0,00 €	425,00 €	0,00 €
tarif 035	1			527,45 €	527,45 €	437,50 €	437,50 €
tarif 036	2			542,52 €	1 085,04 €	450,00 €	900,00 €
tarif 038	1			572,66 €	572,66 €	475,00 €	475,00 €
tarif 040	1			602,80 €	602,80 €	500,00 €	500,00 €
tarif 041	1			617,87 €	617,87 €	512,50 €	512,50 €
tarif 042	1			632,94 €	632,94 €	525,00 €	525,00 €
tarif 043				648,01 €	0,00 €	537,50 €	0,00 €
tarif 044	2			663,08 €	1 326,16 €	550,00 €	1 100,00 €
tarif 047	1			708,29 €	708,29 €	587,50 €	587,50 €
tarif 048	1			723,36 €	723,36 €	600,00 €	600,00 €
tarif 050				753,50 €	0,00 €	625,00 €	0,00 €
tarif 053				798,71 €	0,00 €	662,50 €	0,00 €
tarif 061	1			919,27 €	919,27 €	762,50 €	762,50 €
tarif 071	1			1 069,97 €	1 069,97 €	887,50 €	887,50 €
tarif 083				1 250,81 €	0,00 €	1 037,50 €	0,00 €
tarif 090	1			1 356,30 €	1 356,30 €	1 125,00 €	1 125,00 €
tarif 091	1			1 371,37 €	1 371,37 €	1 137,50 €	1 137,50 €
tarif 095				1 431,65 €	0,00 €	1 187,50 €	0,00 €
tarif 104	1			1 567,28 €	1 567,28 €	1 300,00 €	1 300,00 €
tarif 232	1			3 496,24 €	3 496,24 €	2 900,00 €	2 900,00 €
tarif 288				4 340,16 €	0,00 €	3 600,00 €	0,00 €
Décomptes entrants	213				2 267,87 €		1 931,49 €
Décomptes sortants	-518				-7 707,25 €		-6 386,97 €
<i>sous totaux</i>	16656				283 603,22 €		235 294,52 €
Abonnements du 2ème semestre							
tarif 001	16567			15,07 €	249 664,69 €	12,50 €	207 087,50 €
tarif 002	47			30,14 €	1 416,58 €	25,00 €	1 175,00 €
tarif 003	49			45,21 €	2 215,29 €	37,50 €	1 837,50 €
tarif 004	28			60,28 €	1 687,84 €	50,00 €	1 400,00 €
tarif 005	18			75,35 €	1 356,30 €	62,50 €	1 125,00 €
tarif 006	23			90,42 €	2 079,66 €	75,00 €	1 725,00 €
tarif 007	3			105,49 €	316,47 €	87,50 €	262,50 €
tarif 008	11			120,56 €	1 326,16 €	100,00 €	1 100,00 €
tarif 009	9			135,63 €	1 220,67 €	112,50 €	1 012,50 €
tarif 010	2			150,70 €	301,40 €	125,00 €	250,00 €
tarif 011	1			165,77 €	165,77 €	137,50 €	137,50 €
tarif 012	7			180,84 €	1 265,88 €	150,00 €	1 050,00 €
tarif 013	1			195,91 €	195,91 €	162,50 €	162,50 €

tarif 014	1				210,98 €	210,98 €	175,00 €	175,00 €
tarif 016	3				241,12 €	723,36 €	200,00 €	600,00 €
tarif 018	5				271,26 €	1 356,30 €	225,00 €	1 125,00 €
tarif 019	1				286,33 €	286,33 €	237,50 €	237,50 €
tarif 020	1				301,40 €	301,40 €	250,00 €	250,00 €
tarif 021	2				316,47 €	632,94 €	262,50 €	525,00 €
tarif 024	1				361,68 €	361,68 €	300,00 €	300,00 €
tarif 025	1				376,75 €	376,75 €	312,50 €	312,50 €
tarif 027	2				406,89 €	813,78 €	337,50 €	675,00 €
tarif 028	2				421,96 €	843,92 €	350,00 €	700,00 €
tarif 031	2				467,17 €	934,34 €	387,50 €	775,00 €
tarif 033	1				497,31 €	497,31 €	412,50 €	412,50 €
tarif 034					512,38 €	0,00 €	425,00 €	0,00 €
tarif 035	1				527,45 €	527,45 €	437,50 €	437,50 €
tarif 036	2				542,52 €	1 085,04 €	450,00 €	900,00 €
tarif 038	1				572,66 €	572,66 €	475,00 €	475,00 €
tarif 040	1				602,80 €	602,80 €	500,00 €	500,00 €
tarif 041	1				617,87 €	617,87 €	512,50 €	512,50 €
tarif 042	1				632,94 €	632,94 €	525,00 €	525,00 €
tarif 043					648,01 €	0,00 €	537,50 €	0,00 €
tarif 044	2				663,08 €	1 326,16 €	550,00 €	1 100,00 €
tarif 047					708,29 €	0,00 €	587,50 €	0,00 €
tarif 048	1				723,36 €	723,36 €	600,00 €	600,00 €
tarif 050					753,50 €	0,00 €	625,00 €	0,00 €
tarif 053					798,71 €	0,00 €	662,50 €	0,00 €
tarif 061	1				919,27 €	919,27 €	762,50 €	762,50 €
tarif 071	1				1 069,97 €	1 069,97 €	887,50 €	887,50 €
tarif 083					1 250,81 €	0,00 €	1 037,50 €	0,00 €
tarif 090	1				1 356,30 €	1 356,30 €	1 125,00 €	1 125,00 €
tarif 091	1				1 371,37 €	1 371,37 €	1 137,50 €	1 137,50 €
tarif 095					1 431,65 €	0,00 €	1 187,50 €	0,00 €
tarif 104	1				1 567,28 €	1 567,28 €	1 300,00 €	1 300,00 €
tarif 232					3 496,24 €	0,00 €	2 900,00 €	0,00 €
tarif 288					4 340,16 €	0,00 €	3 600,00 €	0,00 €
Décomptes entrants	1141					10 015,29 €		8 306,80 €
Décomptes sortants	-291					-1 307,85 €		-1 084,69 €
<i>sous totaux</i>						291 631,62 €		241 897,11 €
Sous totaux des abonnements	17653					575 234,84 €		477 191,63 €
CONSOMMATIONS								
		1063537 m3	1,00	0,2232 €	237 381,46 €	0,2000 €	212 707,40 €	
		1350 m3	0,50	0,2232 €	150,66 €	0,2000 €	135,00 €	
			1,00	0,0000 €	0,00 €	0,0000 €	0,00 €	
			1,00	0,0000 €	0,00 €	0,0000 €	0,00 €	
Régul consommation sans volume					2 665,92 €		2 388,80 €	
Sous totaux des consommations		1064887 m3			240 198,04 €		215 231,20 €	
						0,00 €		
Sous totaux des Ventes d'eau A DEDUIRE		0 m3			0,00 €			
Factures annulées					68,28 €		57,59 €	
Sous totaux des déductions					68,28 €		57,59 €	
TOTAUX DES PRODUITS DE L'ANNEE						815 364,60 €		692 365,24 €
PRODUITS DIVERS								
Sous totaux des Produits divers						0,00 €		0,00 €
RESULTATS DE L'EXERCICE	17653	1064887 m3				815 364,60 €		692 365,24 €

DEPARTEMENT DE LA CHARENTE MARITIME
VILLE DE ROYAN

ANNEE 2010

ECHEANCIER DE REVERSEMENT DES SURTAXES

Montant du à la collectivité			692 365,24 €
Versements déjà effectués.....:	le	25/07/2010	119 981,25 €
	le	01/09/2010	120 232,08 €
	le	01/01/2011	219 606,07 €
	le	01/03/2011	225 394,54 €
Versement à effectuer	solde	01/06/2011	7 151,30 €
		TOTAL	692 365,24 €

CAUTIONNEMENT

Suivant l'article 49 du contrat, le cautionnement est égal à 7% des produits d'exploitation annuels du fermier.

Produit annuel de l'exploitant	815364,6
Cautionnement 7%	57 075,52 €

VI.5. L'état justificatif des non-valeurs

ETAT DES NON-VALEURS EAU POTABLE PRISES EN COMPTE

Du 01/01/2010 au 31/12/2010

Contrat : YT170 ROYAN

<i>Référence Abonné</i>	<i>Facture</i>	<i>NOM</i>	<i>Nat</i>	<i>Motif</i>	<i>Exploitant</i>	<i>Collectivité</i>
-------------------------	----------------	------------	------------	--------------	-------------------	---------------------

Commune : ROYAN

364-001-10303301	10932	TRIBOT REGIS	2	6	15,07	12,50
364-001-10588601	10110	ROUSSELOT-GEGOUÉ	2	6	15,07	12,50
364-001-10588601	10874	ROUSSELOT-GEGOUÉ	2	6	9,37	8,40
364-001-11201001	10110	ROUSSELOT-GEGOUÉ	2	6	15,07	12,50
364-001-11201001	10564	ROUSSELOT-GEGOUÉ	2	6	13,70	11,69

Total Commune :	68,28	57,59
------------------------	--------------	--------------

TOTAL Contrat :	68,28	57,59
------------------------	--------------	--------------

Créances abandonnées - Nature 2		Créances injustifiées - Nature 3	
Motif	Signification	Motif	Signification
4	Charte solidarité	0	Assainissement facturé à tort
5	Rabais pour fuite sur installation privée	1	Erreur de relevé de compteur
6	Créance irrécouvrable	2	Evaluation à tort ou trop forte
8	Remise percepteur	3	Erreur calcul excédent
9	Divers	5	Rabais pour fuite sur installation privée
		7	Acompte injustifié ou surestimé
		9	Divers

VI.6. Propositions d'améliorations - Détail

Les fiches ci-après représentent une liste non-exhaustive des propositions d'améliorations et viennent compléter les propositions d'améliorations faites au cours de l'année écoulée.

Domaine	Titre Fiche	Description	Fiche N°
Installations			
	Réservoir BELMONT	Génie civil - Trappe dôme . . .	170_2011_01
	Réservoir BELMONT	Génie civil - Etanchéité . . .	170_2011_02
	Réservoir BELMONT	Canalisation . . .	170_2011_03
	Réservoir BELMONT	Installation TDF . . .	170_2011_04
	Réservoir ST PIERRE	Génie civil - dôme . . .	170_2011_09
	Bâche BELMONT	Génie civil - Etanchéité . . .	170_2011_05
	Bâche CORDOUAN - Bâtiment d'habitation	Génie civil . . .	170_2011_17
	Suppression BELMONT	Installation électrique . . .	170_2011_06
	Captage ST PIERRE - Chloration	Désinfection javel . . .	170_2011_07
	Captage ST PIERRE Appareils de mesure	Rejet des appareils de mesure . . .	170_2011_08
	Captage MARCHÉ DE GROS - Pompage	Installation électrique . . .	170_2011_13
	BOURGEOISIE 1 - Filtration	Accès au dessus des filtres . . .	170_2011_10
	BOURGEOISIE 1 - Pompage	Génie civil - Toit terrasse du . . .	170_2011_11
	BOURGEOISIE 1 - Pompage	Génie civil - Peinture sous ba . . .	170_2011_12
	CHAUVIGNAC - Vasque	Génie civil - Eclatement du bé . . .	170_2011_14
	CHAUVIGNAC - Qualité de l'eau	Présence de SMAERS - turbidi . . .	170_2011_15
	CHAUVIGNAC - Cellule HT	Vétusté de la coupure HT . . .	170_2011_16
Réseau			
	VEG - Comptage	Mise en place de compteur en l . . .	170_2011_18

Synthèse des fiches d'améliorations



Ref Fiche	Cat Fiche	Titre Fiche	T01Description	Conséquences	Proposition	Date Fiche	Priorité	Montant
170_2011_01	Installations	Réservoir BELMONT	Génie civil - Trappe dôme	Risque pour le personnel	Reprise trémis et mise en place capotage (devis transmis à la Maire)	25/03/11	1	6 KE
170_2011_02	Installations	Réservoir BELMONT	Génie civil - Etanchéité	Risque pour le personnel. Intégrité du réservoir - qualité d'eau	Réhabilitation de l'ouvrage	28/03/11	1	400 KE
170_2011_03	Installations	Réservoir BELMONT	Canalisation	Intégrité du réservoir : qualité d'eau	Réhabilitation des conduites	28/03/11	1	300 KE
170_2011_04	Installations	Réservoir BELMONT	Installation TDF	Risque pour le personnel	Installation non-conforme (courrier à faire à TDF)	28/03/11	1	Courrier Maire
170_2011_05	Installations	Bâche BELMONT	Génie civil - Etanchéité	Fuite au niveau de la paroi en béton de conduite d'aduction (Marché de Gros)	Refaire étanchéité	28/03/11	2	20 KE
170_2011_06	Installations	Suppression BELMONT	Installation électrique	Intégrité des pompes	Remplacement des résistances de démarrage par des démarreurs / variateurs électroniques	28/03/11	3	50 KE
170_2011_07	Installations	Captage ST PIERRE - Choration	Désinfection javel	Optimisation du process	Mettre en place un chloration au chlore gazeux	28/03/11	3	12 KE
170_2011_08	Installations	Captage ST PIERRE - Appareils de mesure	Rejet des appareils de mesure	Développement durable	Mise en place d'un bac de récupération des eaux des analyseurs + pompe	28/03/11	3	5 KE
170_2011_09	Installations	Réservoir ST PIERRE	Génie civil - dôme	Risque pour le personnel. Intégrité du réservoir - qualité d'eau	Reprise étanchéité du dessus de la coupole et réhabilitation de la vigie	28/03/11	2	150 KE
170_2011_10	Installations	BOURGEOISIE 1 - Filtration	Accès au dessus des filtres	Risque pour le personnel	Mise en place d'une passerelle	28/03/11	3	10 KE
170_2011_11	Installations	BOURGEOISIE 1 - Pompage	Génie civil - Toit terrasse du local des pompes	Infiltration dans le local des pompes et de l'ammoire électrique	Refaire l'étanchéité	28/03/11	2	8 KE
170_2011_12	Installations	BOURGEOISIE 1 - Pompage	Génie civil - Peinture sous bassement local des pompes	Cloquage de la peinture	Reprise de peinture (voir si décennale)	28/03/11	3	5 KE
170_2011_13	Installations	Captage MARCHE DE GROS - Pompage	Installation électriquea	Intégrité des pompes	Remplacement des résistances de démarrage par des démarreurs / variateurs électroniques	28/03/11	3	10 KE
170_2011_14	Installations	CHAUVIGNAC - Vasque	Génie civil - Eclatement du béton de la poutre principale du dessus de la vasque	Intégrité de l'ouvrage	Reprise des bétons	28/03/11	3	5 KE
170_2011_15	Installations	CHAUVIGNAC - Qualité de l'eau	Présence de SMAERS - turbidité - pesticides	Optimisation du process	Mise en place d'un traitement de la turbidité et des pesticides	28/03/11	1	En attente AFS
170_2011_16	Installations	CHAUVIGNAC - Cellule HT	Vétusté de la coupure HT	Péremité de l'ouvrage - Sécurité du personnel - Sécurisation de l'alimentation en eau	Remplacement de la cellule	28/03/11	1	50 KE
170_2011_17	Installations	Bâche CORDOUAN - Bâtiment d'habitation	Génie civil	Sécurité du personnel	Destruction du bâtiment	28/03/11	3	15 KE
170_2011_18	Réseau	VEG - Comptage	Mise en place de compteur en limite de collectivité : Vaux sur Mer(2), Saujon (1), ST Palais (1)		Maîtrise des volumes mis en distribution	28/03/11	1	60 KE

Réservoir BELMONT

Références

N° : 170_2011_01

Date : mars 2011

Catégorie

Installations

Domaine ou Type

Réservoir sur tour

Description

Génie civil - Trappe dôme

Conséquences

Risque pour le personnel

Proposition

Reprise trémis et mise en place capotage (devis transmis à la Mairie)

Fiche émise par

Bruno MERCIER

Validation :

Philippe PLAIRE

Le Directeur des Exploitations

Jean-Charles GUY

Réservoir BELMONT

Références

N° : 170_2011_02

Date : mars 2011

Catégorie

Installations

Domaine ou Type

Réservoir sur tour

Description

Génie civil - Etanchéité

Conséquences

Risque pour le personnel. Intégrité du réservoir : qualité d'eau

Proposition

Réhabilitation de l'ouvrage

Fiche émise par

Bruno MERCIER

Validation :

Philippe PLAIRE

Le Directeur des Exploitations

Jean-Charles GUY

Réservoir BELMONT

Références

N° : 170_2011_03

Date : mars 2011

Catégorie

Installations

Domaine ou Type

Réservoir sur tour

Description

Canalisation

Conséquences

Intégrité du réservoir : qualité d'eau

Proposition

Réhabilitation des conduites

Fiche émise par

Bruno MERCIER

Validation :

Philippe PLAIRE

Le Directeur des Exploitations

Jean-Charles GUY

Réservoir BELMONT

Références

N° : 170_2011_04

Date : mars 2011

Catégorie

Installations

Domaine ou Type

Réservoir sur tour

Description

Installation TDF

Conséquences

Risque pour le personnel

Proposition

Installation non-conforme (courrier à faire à TDF)

Fiche émise par

Bruno MERCIER

Validation :

Philippe PLAIRE

Le Directeur des Exploitations

Jean-Charles GUY

Réservoir ST PIERRE

Références

N° : 170_2011_09

Date : mars 2011

Catégorie

Installations

Domaine ou Type

Réservoir sur tour

Description

Génie civil - dôme

Conséquences

Risque pour le personnel. Intégrité du réservoir : qualité d'eau

Proposition

Reprise étanchéité du dessus de la coupole et réhabilitation de la vigie

Fiche émise par

Bruno MERCIER

Validation :

Philippe PLAIRE

Le Directeur des Exploitations

Jean-Charles GUY

Bâche BELMONT

Références

N° : 170_2011_05

Date : mars 2011

Catégorie

Installations

Domaine ou Type

Réservoir au sol

Description

Génie civil - Etanchéité

Conséquences

Fuite au niveau de la paroi en béton de conduite d'adduction (Marché de Gros)

Proposition

Refaire étanchéité

Fiche émise par

Bruno MERCIER

Validation :

Philippe PLAIRE

Le Directeur des Exploitations

Jean-Charles GUY

Bâche CORDOUAN - Bâtiment d'habitation

Références

N° : 170_2011_17

Date : mars 2011

Catégorie

Installations

Domaine ou Type

Réservoir au sol

Description

Génie civil

Conséquences

Sécurité du personnel

Proposition

Destruction du bâtiment

Fiche émise par

Bruno MERCIER

Validation :

Philippe PLAIRE

Le Directeur des Exploitations

Jean-Charles GUY

Supression BELMONT

Références

N° : 170_2011_06

Date : mars 2011

Catégorie

Installations

Domaine ou Type

Supression

Description

Installation électrique

Conséquences

Intégrité des pompes

Proposition

Remplacement des résistances de démarrage par des démarreurs / variateurs électroniques

Fiche émise par

Bruno MERCIER

Validation :

Philippe PLAIRE

Le Directeur des Exploitations

Jean-Charles GUY

Captage ST PIERRE - Chloration

Références

N° : 170_2011_07

Date : mars 2011

Catégorie

Installations

Domaine ou Type

Captage AEP

Description

Désinfection javel

Conséquences

Optimisation du process

Proposition

Mettre en place un chloration au chlore gazeux

Fiche émise par

Bruno MERCIER

Validation :

Philippe PLAIRE

Le Directeur des Exploitations

Jean-Charles GUY

Captage ST PIERRE - Appareils de mesure

Références

N° : 170_2011_08

Date : mars 2011

Catégorie

Installations

Domaine ou Type

Captage AEP

Description

Rejet des appareils de mesure

Conséquences

Développement durable

Proposition

Mise en place d'un bac de récupération des eaux des analyseurs + pompe

Fiche émise par

Bruno MERCIER

Validation :

Philippe PLAIRE

Le Directeur des Exploitations

Jean-Charles GUY

Captage MARCHE DE GROS - Pompage

Références

N° : 170_2011_13

Date : mars 2011

Description

Installation électriquea

Catégorie

Installations

Domaine ou Type

Captage AEP

Conséquences

Intégrité des pompes

Proposition

Remplacement des résistances de démarrage par des démarreurs / variateurs électroniques

Fiche émise par

Bruno MERCIER

Validation :

Philippe PLAIRE

Le Directeur des Exploitations

Jean-Charles GUY

BOURGEOISIE 1 - Filtration

Références

N° : 170_2011_10

Date : mars 2011

Catégorie

Installations

Domaine ou Type

Usine Production

Description

Accès au dessus des filtres

Conséquences

Risque pour le personnel

Proposition

Mise en place d'une passerelle

Fiche émise par

Bruno MERCIER

Validation :

Philippe PLAIRE

Le Directeur des Exploitations

Jean-Charles GUY

BOURGEOISIE 1 - Pompage

Références

N° : 170_2011_11

Date : mars 2011

Catégorie

Installations

Domaine ou Type

Usine Production

Description

Génie civil - Toit terrasse du local des pompes

Conséquences

Infiltration dans le local des pompes et de l'armoire électrique

Proposition

Réfaire l'étanchéité

Fiche émise par

Bruno MERCIER

Validation :

Philippe PLAIRE

Le Directeur des Exploitations

Jean-Charles GUY

BOURGEOISIE 1 - Pompage

Références

N° : 170_2011_12

Date : mars 2011

Catégorie

Installations

Domaine ou Type

Usine Production

Description

Génie civil - Peinture sous bassement local des pompes

Conséquences

Cloquage de la peinture

Proposition

Reprise de peinture (voir si décennale)

Fiche émise par

Bruno MERCIER

Validation :

Philippe PLAIRE

Le Directeur des Exploitations

Jean-Charles GUY

CHAUVIGNAC - Vasque

Références

N° : 170_2011_14

Date : mars 2011

Description

Génie civil - Eclatement du béton de la poutre principale du dessus de la vasque

Catégorie

Installations

Domaine ou Type

Usine Production

Conséquences

Intégrité de l'ouvrage

Proposition

Reprise des bétons

Fiche émise par


Bruno MERCIER

Validation :

Philippe PLAIRE

Le Directeur des Exploitations

Jean-Charles GUY

CHAUVIGNAC - Qualité de l'eau		<p>Références</p> <p>N° : 170_2011_15</p> <p>Date : mars 2011</p> <hr/> <p>Catégorie</p> <p>Installations</p> <hr/> <p>Domaine ou Type</p> <p>Usine Production</p>
<p>Description</p> <p>Présence de SMAERS - turbidité - pesticides</p>		
<p>Conséquences</p> <p>Optimisation du process</p>		
<p>Proposition</p> <p>Mise en place d'un traitement de la turbidité et des pesticides</p>		
<p>Fiche émise par</p> <p>Bruno MERCIER</p>	<p>Validation :</p> <p>Philippe PLAIRE</p>	<p>Le Directeur des Exploitations</p> <p>Jean-Charles GUY</p>
		

CHAUVIGNAC - Cellule HT

Références

N° : 170_2011_16

Date : mars 2011

Catégorie

Installations

Domaine ou Type

Usine Production

Description

Vétusté de la coupure HT

Conséquences

Pérennité de l'ouvrage - Sécurité du personnel - Sécurisation de l'alimentation en eau

Proposition

Remplacement de la cellule

Fiche émise par

Bruno MERCIER

Validation :

Philippe PLAIRE

Le Directeur des Exploitations

Jean-Charles GUY

VEG - Comptage

Références

N° : 170_2011_18

Date : mars 2011

Catégorie

Réseau

Domaine ou Type

Comptage

Description

Mise en place de compteur en limite de collectivité : Vaux sur Mer(2), Saujon (1), St Palais (1)

Conséquences

Proposition

Maîtrise des volumes mis en distribution

Fiche émise par

Bruno MERCIER

Validation :

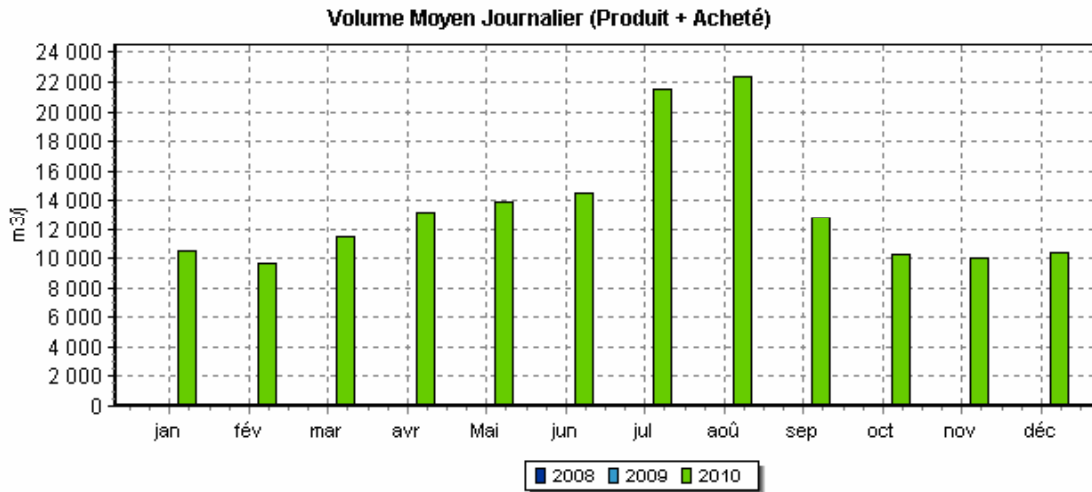
Philippe PLAIRE

Le Directeur des Exploitations

Jean-Charles GUY

Chapitre VII. Les annexes techniques

VII.1. Volume mensuel



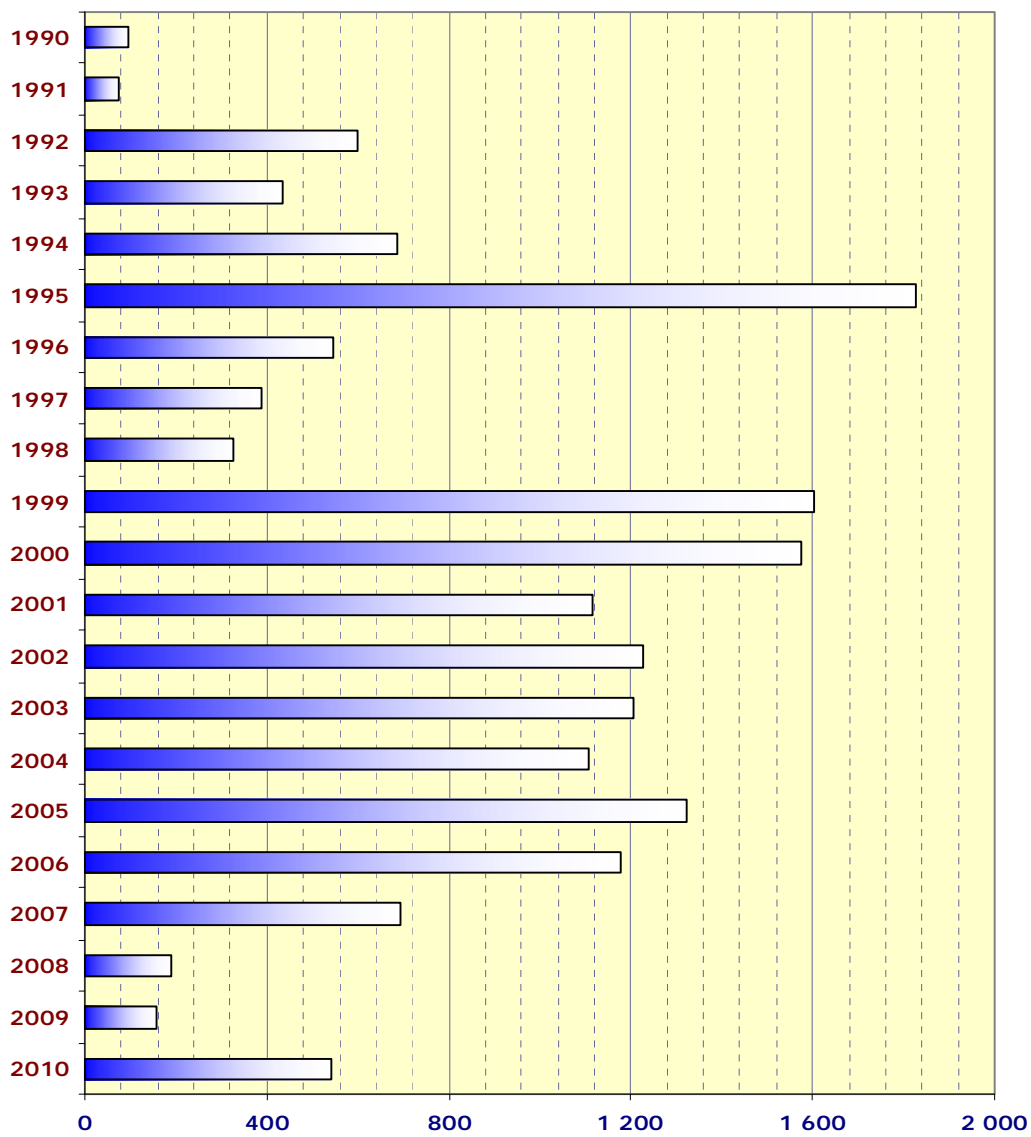
VII.2. La pyramide des compteurs

Le parc compteurs, établi au 31 décembre 2010 se définit comme suit :

DN Année	15	20	25	30	40	50	60	Inconnu	Total / Année
1990								93	93
1991								76	76
1992								599	599
1993	1							432	433
1994								685	685
1995	1							1 825	1 826
1996	1							544	545
1997	1			1				387	389
1998								325	325
1999	3							1 599	1 602
2000	3	1						1 570	1 574
2001	1							1 114	1 115
2002	1							1 228	1 229
2003								1 208	1 208
2004	4							1 105	1 109
2005	2							1 319	1 321
2006								1 179	1 179
2007	3							691	694
2008	2							190	192
2009								155	155
2010	427	49	7	11	41	1	2	5	543
Total / Diamètre	450	50	7	12	41	1	2	16 329	16 892

L'âge moyen du parc compteurs est de **9,4** années

Pyramide du parc compteurs classés par année de fabrication



VII.3. Principaux clients

Consommation > à 3000 m³

Trt	Titre	Nom	Num	Rue	Cp	Ville	Conso 2010
364	SOC	GESTRIM SYNDIC 725		BD CNL ROBERT BAILLET	17200	ROYAN	3511
364	SARL	RESTAURANTS DU SOLEIL		PLACE FOCH	17200	ROYAN	4020
364		SODISROY		RUE AUGUSTIN FRESNEL	17200	ROYAN	3297
364		SODISROY		RUE AUGUSTIN FRESNEL	17200	ROYAN	3939
364		ERASMUS	37	BOULEVARD FRANCK LAMY	17200	ROYAN	5386
364		REGIE PORT AUTONOME		QUAI AMIRAL MEYER	17200	ROYAN	7806
364		CAMPEOLE CLAIREFONTAI	4	ALLEE DES OMBRAIES	17200	ROYAN	4067
364		LYCEE DE L ATLANTIQUE	30	AVENUE DU QUEBEC	17200	ROYAN	7334
364	AGCE	LES REGATES		BD FELIX REUTIN	17200	ROYAN	4079
364	SA	ART VERT	119	AVENUE DE ROCHEFORT	17200	ROYAN	7577
364		CLINIQUE PASTEUR	222	AVENUE DE ROCHEFORT	17200	ROYAN	17605
364		SHIR NOVOTEL ROYAN		ALLEE DES ROCHERS	17200	ROYAN	7631
364		REGIE PORT AUTONOME		CRIEE PORT DE PECHE	17200	ROYAN	3471
364		SAS LES ISSAMBRES		RUE DU 5 JANVIER	17200	ROYAN	4059
364		JARDINS DU MONDE	5	AV FLEURS DE LA PAIX	17200	ROYAN	5436
364		TERRAIN DE SPORTS		AV ALIENOR AQUITAINE	17200	ROYAN	4294
364		STADE ARROSAGE		BD LATTRE DE TASSIGNY	17200	ROYAN	7038
364		L ETOILE ACC DE NUIT	57	BD GEORGES CLEMENCEAL	17200	ROYAN	2911
364		PISCINE		BD GEORGES CLEMENCEAL	17200	ROYAN	3116

VII.4. ARS – Qualité de l'eau distribuée

RESEAU DE ROYAN

Population desservie par ce réseau : 18904 habitants.

Commune(s) concernée(s) : ROYAN -

ORGANISATION DU CONTRÔLE

Le contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine qui relève de la compétence de l'Etat, est exercé depuis le mois d'avril 2010 par l'Agence Régionale de Santé de Poitou-Charentes ; en Charente-Maritime, par le service Vigilances et Sécurité de l'Environnement et des Milieux de La Rochelle. Les prélèvements d'eau et les analyses sont réalisés par le Laboratoire d'Analyses Sèvres Atlantique (LASAT), agréé par le Ministère de la Santé.

Le nombre d'analyses effectuées dépend de la population desservie. Sur l'année 2010, 71 prélèvements (1721 paramètres recherchés) ont été réalisés sur ce réseau de distribution. Le bilan annuel présenté dans cette fiche s'appuie sur ces résultats d'analyses qui doivent respecter des exigences de qualité définies par le Code de la Santé Publique, en application de directives européennes.

La distribution de l'eau est assurée par VEOLIA EAU.

Origine de l'eau - Le RESEAU DE ROYAN est alimenté par le(s) captage(s) suivant(s) :

CHAUUVIGNAC à CHENAC-SAINT-SEURIN-D'UZET - SAINT-PIERRE à ROYAN - MARCHE DE GROS à ROYAN - LA BOURGEOISIE-B1 et B2 à SAUJON -

Ces captages bénéficient de périmètres de protection déclarés d'utilité publique.

Bactériologie

Les analyses bactériologiques consistent à rechercher des germes témoins de contamination fécale. Le chlore est utilisé pour désinfecter l'eau et la protéger d'une éventuelle contamination microbienne avant distribution aux abonnés.

En 2010, l'eau distribuée est d'excellente qualité bactériologique pour l'ensemble des analyses effectuées sur le réseau.

Dureté

La dureté (ou titre hydrotimétrique) exprime en degré français (°F) la concentration en calcium et en magnésium de l'eau. Une dureté entre 15 et 25 °F est estimée idéale. Sur ce réseau, la dureté est de 33 °F en moyenne. Il est considéré que l'eau distribuée est dure.

Fluor

Le fluor, oligo-élément présent naturellement dans l'eau, est bénéfique à dose modérée (0,5 à 1,5 mg/l) pour la prévention de la carie dentaire. Les eaux alimentant ce réseau sont de faible concentration (inférieure à 0,5 mg/l), permettant d'envisager, après avis médical, des compléments fluorés dans l'alimentation pour lutter contre les caries (ex : sel de cuisine fluoré).

Nitrates

La concentration moyenne en nitrates est de 27 mg/l. Elle demeure acceptable. La valeur maximale mesurée est de 42 mg/l. Elle est inférieure à la limite de qualité fixée à 50 mg/l.

Pesticides

Les recherches effectuées sur les différentes familles de pesticides montrent des valeurs conformes à l'exigence de qualité (0,1 µg par litre et par substance) ou inférieures au seuil de détection analytique.

CONSEILS ET RECOMMANDATIONS POUR CONSOMMER UNE EAU DE QUALITE

Lorsque vous vous absentez de votre domicile pendant plusieurs jours, il existe un éventuel risque de dégradation de la qualité de l'eau lié à une stagnation prolongée dans les canalisations. A votre retour, il est recommandé de laisser couler quelques litres d'eau avant de la prélever pour des besoins alimentaires.

Pour éliminer les éventuels goûts de chlore, vous pouvez conserver l'eau au frais quelques heures avant de la consommer. Si vos canalisations et branchements sont en plomb, il est fortement conseillé de les remplacer. Dans l'attente, et avant de consommer l'eau, il faut la laisser couler quelques minutes au robinet et/ou tirer une chasse d'eau. Ceci réduira les quantités de plomb dissous dans l'eau.

Seule l'eau du réseau public peut être déclarée potable. Les ouvrages privés (puits particuliers, récupérations d'eau de pluie) doivent être déclarés en mairie et ne doivent en aucun cas être connectés sur le réseau intérieur d'eau potable.

Pour plus d'information ...


vous pouvez consulter votre mairie, VEOLIA EAU, l'ARS de Poitou-Charentes


ou les Services en ligne (Eau du robinet) sur la page d'accueil du site Internet de l'ARS : <http://www.ars.poitou-charentes.sante.fr>

VII.5. Production d'eau


<i>Type d'installation</i>	<i>Nom de l'installation</i>
Production Eau potable	LA BOURGEOISIE 1

La filière de Traitement

	<i>Pompage exhaure</i>
<p>Le forage de Bourgeoisie1 capte en profondeur les eaux des calcaires et craies du Crétacé Supérieur.</p> <p>Les eaux sont pompées à l'aide de deux groupes de surface d'un débit de 550 m³/h chacun.</p>	

<p>L'eau brute est traitée par une unité de traitement au CAG de deux files composées chacune de 3 filtres fermés</p>	
---	--

<p>L'eau subit ensuite une désinfection au chlore gazeux avant d'être refoulée dans les réservoirs sur tour ou au sol de Belmont</p>	<p style="text-align: center;">Traitement</p> 
--	---


<p>Une mesure de turbidité et de chlore permet de suivre la qualité de l'eau refoulée</p>	
---	---


<i>Type d'installation</i>	<i>Nom de l'installation</i>
Production Eau potable	CHAUVIGNAC

La filière de Traitement

<p>Le captage consiste en une bêche ouverte par le fond captant une importante résurgence (de plusieurs centaines de m³/h) à caractère artésien de la nappe des sable de base et du calcaire graveleux du Coniacien et probablement des calcaires sous jacents des Turoniens.</p> <p>L'eau est pompée à l'aide de trois groupes de surface.</p>	<p>Pompage exhaure</p> 
<p>L'eau subit une désinfection au chlore gazeux avant d'être distribuée</p>	<p>Traitement</p> 
<p>Une mesure de turbidité et de chlore permet de suivre la qualité de l'eau pompée.</p>	<p>Suivi qualité</p> 


Type d'installation	Nom de l'installation
Production Eau potable	ST PIERRE


	Pompage exhaure
<p>L'eau brute est pompée dans un forage de plus de 400 mètres de profondeur captant la nappe des assises sableuses d'âge cénomanien.</p> <p>Le forage est équipé d'un groupe immergé de 240 m³/h qui refoule dans le réservoir sur tour de St Pierre.</p>	

	Traitement
<p>L'eau subit un traitement à l'eau de javel avec injection sur la colonne de refoulement du réservoir sur tour de St Pierre</p>	

	Suivi qualité
<p>Une mesure de conductivité et de turbidité permet de suivre la qualité de l'eau pompée.</p>	

Type d'installation	Nom de l'installation
Production Eau potable	MARCHE DE GROS

		Pompage exhaure
<p>L'eau brute est pompée dans un forage (terme du crétacé supérieur au cénomanién) par un groupe immergé de 140 m³/h qui refoule dans la bêche au sol de Belmont sans traitement.</p>		

		Suivi qualité
<p>Une mesure de conductivité et de turbidité permet de suivre la qualité de l'eau pompée (risque d'eau saline).</p>		

VII.6. Ouvrages de distribution

Afin d'assurer le stockage et la distribution de l'eau potable, le service est constitué des installations suivantes :

•	ARCES	Captage AEP	Royan
•	BACHE BELMONT	Réservoir au sol	Royan
•	BACHE CORDOUAN	Réservoir au sol	Royan
•	CHAUVIGNAC	Usine Production	Royan
•	LA BOURGEOISIE 1	Usine Production	Royan
•	LA BOURGEOISIE 2	Captage AEP	Royan
•	MARCHE DE GROS	Captage AEP	Royan
•	REPRISE BELMONT	Reprise	Royan
•	REPRISE CORDOUAN	Reprise	Royan
•	REPRISE LA BOURGEOISIE	Reprise	Royan
•	RESERVOIR BELMONT	Réservoir sur tour	Royan
•	RESERVOIR ST PIERRE	Réservoir sur tour	Royan
•	ST PIERRE	Captage AEP	Royan
•	SURPRESSEUR ST PIERRE	Suppression	Royan

Ouvrages réseau AEP

ARCES

Royan

Caractéristiques du site

Caract. Pompage

Nb Groupes		0		
Débit	m ³ /h	0		

Caract. Autres

Télétransmetteur		Oui		
------------------	--	-----	--	--

CE FORAGE N'EST PAS EXPLOITE
ET N'EST PAS RACCORDE AU RESEAU
DE DISTRIBUTION



Captage AEP

BACHE BELMONT

Royan

Caractéristiques du site

Caract. Réservoir

Nb cuves		1		
Volume	m ³	5000		

Caract. Autres

Télétransmetteur		Oui		
------------------	--	-----	--	--



Réservoir au sol

Interventions

Date

Nature

Description

10/02/10

Nettoyage

Nettoyage mécanique

Ouvrages réseau AEP

BACHE CORDOUAN

Royan

Caractéristiques du site

Réservoir au sol

Caract. Réservoir

Nb cuves		1		
Volume	m3	750		

Caract. Autres

Télétransmetteur		Oui		
------------------	--	-----	--	--



Interventions

Date

Nature

Description

19/05/10

Nettoyage

Nettoyage mécanique

CHAUVIGNAC

Royan

Caractéristiques du site

Usine Production

Caract. Pompage

Nb Groupes		2	1	1+1
Débit	m3/h	430	600	950

Caract. Autres

Télétransmetteur		Oui		
------------------	--	-----	--	--



Ouvrages réseau AEP

LA BOURGEOISIE 1

Royan

Caractéristiques du site

Caract. Pompage				
Nb Groupes		2		
Débit	<i>m3/h</i>	550		
Caract. Autres				
Télétransmetteur		Oui		

Usine Production



LA BOURGEOISIE 2

Royan

Caractéristiques du site

Caract. Pompage				
Nb Groupes		1		
Débit	<i>m3/h</i>	100		
Caract. Autres				
Télétransmetteur		Oui		

Captage AEP



CE FORAGE N'EST PAS EXPLOITE
A CE JOUR (teneurs importantes
en pesticides)

Ouvrages réseau AEP

MARCHE DE GROS

Royan

Caractéristiques du site

Caract. Pompage

Nb Groupes		1		
Débit	<i>m3/h</i>	140		

Caract. Autres

Télétransmetteur		Oui		
------------------	--	-----	--	--

Usine Production



REPRISE BELMONT

Royan

Caractéristiques du site

Caract. Pompage

Nb Groupes		2	1	
Débit	<i>m3/h</i>	550	150	
Hauteur	<i>mce</i>	40		

Caract. Autres

Télétransmetteur		Oui		
------------------	--	-----	--	--

Reprise



Ouvrages réseau AEP

REPRISE CORDOUAN

Royan

Caractéristiques du site

Reprise

Caract. Pompage

Nb Groupes		2		
Débit	<i>m3/h</i>	100		
Hauteur	<i>mce</i>	55		

Caract. Autres

Télétransmetteur		Oui		
------------------	--	-----	--	--



REPRISE LA BOURGEOISIE2

Royan

Caractéristiques du site

Reprise

Caract. Pompage

Nb Groupes		2		
Débit	<i>m3/h</i>	150		
Hauteur	<i>mce</i>	35		

Caract. Autres

Télétransmetteur		Oui		
------------------	--	-----	--	--



Ouvrages réseau AEP

RESERVOIR BELMONT

Royan

Caractéristiques du site

Caract. Réservoir

Nb cuves		1		
Volume	m3	2400		
Cote Sol	m NGF	22		
Cote Radier	m NGF	50		
Cote Trop-Plein	m NGF	58		

Caract. Autres

Télétransmetteur		Oui		
------------------	--	-----	--	--

Réservoir sur tour



Interventions

Date

Nature

Description

21/10/10

Nettoyage

Nettoyage mécanique

RESERVOIR ST PIERRE

Royan

Caractéristiques du site

Caract. Réservoir

Nb cuves		1		
Volume	m3	2400		
Cote Sol	m NGF	24		
Cote Radier	m NGF	45		
Cote Trop-Plein	m NGF	53		

Caract. Autres

Télétransmetteur		Oui		
------------------	--	-----	--	--

Réservoir sur tour



Interventions

Date

Nature

Description

20/10/10

Nettoyage

Nettoyage mécanique

Ouvrages réseau AEP

ST PIERRE

Royan

Caractéristiques du site

Caract. Pompage

Nb Groupes		1		
Débit	<i>m3/h</i>	240		

Caract. Autres

Télétransmetteur		Oui		
------------------	--	-----	--	--

Usine Production



SURPRESSEUR ST PIERRE

Royan

Caractéristiques du site

Caract. Pompage

Nb Groupes		4		
Débit	<i>m3/h</i>	190		
Hauteur	<i>mce</i>	20		

Caract. Autres

Télétransmetteur		Oui		
------------------	--	-----	--	--

Surpression



VII.7. descriptif du réseau

VII.7.1. Canalisations

	01/01/10	31/12/10
Longueur des canalisation de distribution		
Acier 100	75	75
Acier 250	1518	1518
Fonte 40	2955	2955
Fonte 50	103	103
Fonte 60	42959	42959
Fonte 80	17775	17775
Fonte 100	33996	33996
Fonte 125	4178	4178
Fonte 150	22526	22526
Fonte 200	10582	10582
Fonte 250	532	532
Fonte 300	2703	2703
Fonte 350	4544	4544
Fonte 400	3516	3516
Fonte 450	9323	9323
Fonte 500	23290	23290
PEHD 32	47	47
PEHD 50	72	72
PVC 32	357	357
PVC 40	507	507
PVC 50	6537	6537
PVC 63	9084	9138
PVC 75	4231	4231
PVC 90	4065	4065
PVC 110	6141	6141
PVC 125	1756	1756
PVC 140	2391	2391
PVC 160	3326	3326
PVC 200	357	357
Plomb 40	93	93
indéterminé 200	59	59
Total Distribution	219 598	219 652

VII.7.2. Branchements

	2010	2011
Nombre de branchements		
PEHD 25	0	160
PEHD 32	0	8
PEHD 50	0	1
PVC 63	0	5
plomb indéterminé	5109	4990
Indéterminé indéterminé	12139	12139
Total nombre branchement	17 248	17 303

Chapitre VIII. Les autres annexes

VIII.1. Le délégataire

Notre organisation repose sur différents niveaux opérationnels qui, quotidiennement, contribuent à l'exercice des missions qui nous sont confiées.

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

VIII.1.1. VEOLIA ENVIRONNEMENT Centre-Ouest

VEOLIA ENVIRONNEMENT est organisé en délégations régionales. Il en existe huit sur le territoire français. La délégation Centre-Ouest s'étend sur la Bretagne, les Pays de la Loire et le Centre. Par souci de proximité, les quatre spécialités du groupe sont présentes sur l'ensemble de ce territoire.

Présent aux côtés des collectivités locales et des industriels depuis plus de 150 ans, le groupe VEOLIA ENVIRONNEMENT répond aux enjeux majeurs de la planète en matière de développement durable. La cohérence de ses quatre divisions, **l'eau** (gestion du cycle de l'eau), **la propreté** (collecte, gestion, traitement et valorisation des déchets), **les services énergétiques** (optimisation énergétique et environnementale) et **le transport** (gestion et exploitation de réseaux routiers et ferroviaires), permet de développer pour ses clients publics et privés une offre de services intégrés apportant une réponse globale et sur mesure à leurs problématiques.

Le Campus VEOLIA ENVIRONNEMENT Atlantique :

Dans le but de maintenir sa position de leader dans les métiers de services à l'environnement et de renforcer en permanence la qualité de ses prestations, VEOLIA ENVIRONNEMENT compte sur sa richesse première : des femmes et des hommes compétents, dynamiques et durablement impliqués. C'est pourquoi, VEOLIA ENVIRONNEMENT met en œuvre une politique de gestion des compétences dont l'ambition est de proposer à ses collaborateurs la possibilité de vivre des parcours professionnels de qualité.

VIII.1.2. VEOLIA EAU Ouest

Présente dans l'ouest depuis plus de 100 ans, sa connaissance approfondie de l'ensemble des étapes du cycle de l'eau ainsi que les problématiques locales, font de VEOLIA EAU Ouest un interlocuteur privilégié. Qu'il s'agisse d'usine de production d'eau potable, de gestion de réseaux de distribution ou d'usine de dépollution, VEOLIA EAU met en œuvre tout son savoir-faire technologique pour répondre à l'évolution des besoins de ses clients, dans le respect des normes et de l'environnement.

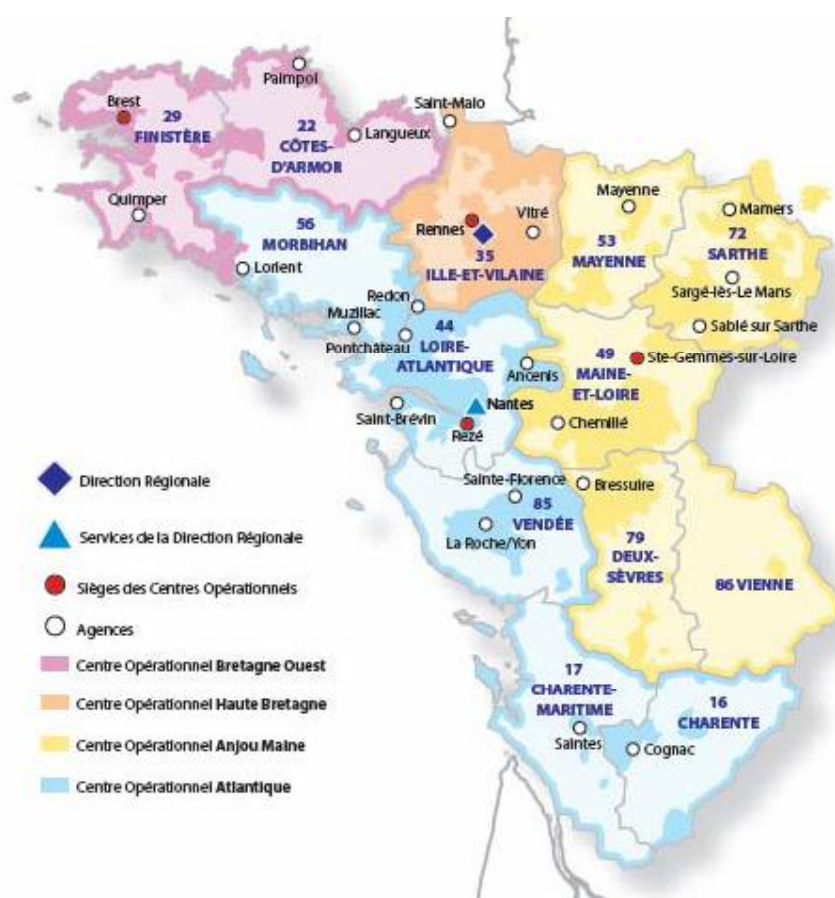
VEOLIA EAU Ouest est composée de vingt-trois agences, de quatre centres opérationnels, d'une direction régionale, et dispose d'un centre d'analyses environnementales. La Région Ouest assure ses missions sur trois régions administratives : Bretagne, Pays de la Loire et Poitou-Charentes.

- 23 Agences réparties sur l'ensemble du territoire, interviennent dans :
 - La gestion des installations de production et de dépollution.
 - La gestion des réseaux.
 - Les relations clientèle, en collaboration avec le Centre Service Clients VEOLIA EAU.

- 4 Centres Opérationnels coordonnent les agences et assurent :
 - Les relations contractuelles avec les collectivités locales.
 - Le développement commercial.
 - Le contrôle de gestion.

- 1 Centre Service Clients répond à toutes les demandes des clients sur des plages horaires étendues.
- 1 Direction Régionale, située à Rennes, avec une antenne à Nantes, assure :
 - La gestion des services supports.
 - L'amélioration permanente de la qualité du service.
 - La mise en œuvre de la stratégie régionale.
 - La définition des priorités en matière de développement.

L'implantation de la Région Ouest est représentée sur la carte ci-dessous :



VIII.1.3. Centre Opérationnel et Agence

Le Centre Opérationnel ATLANTIQUE

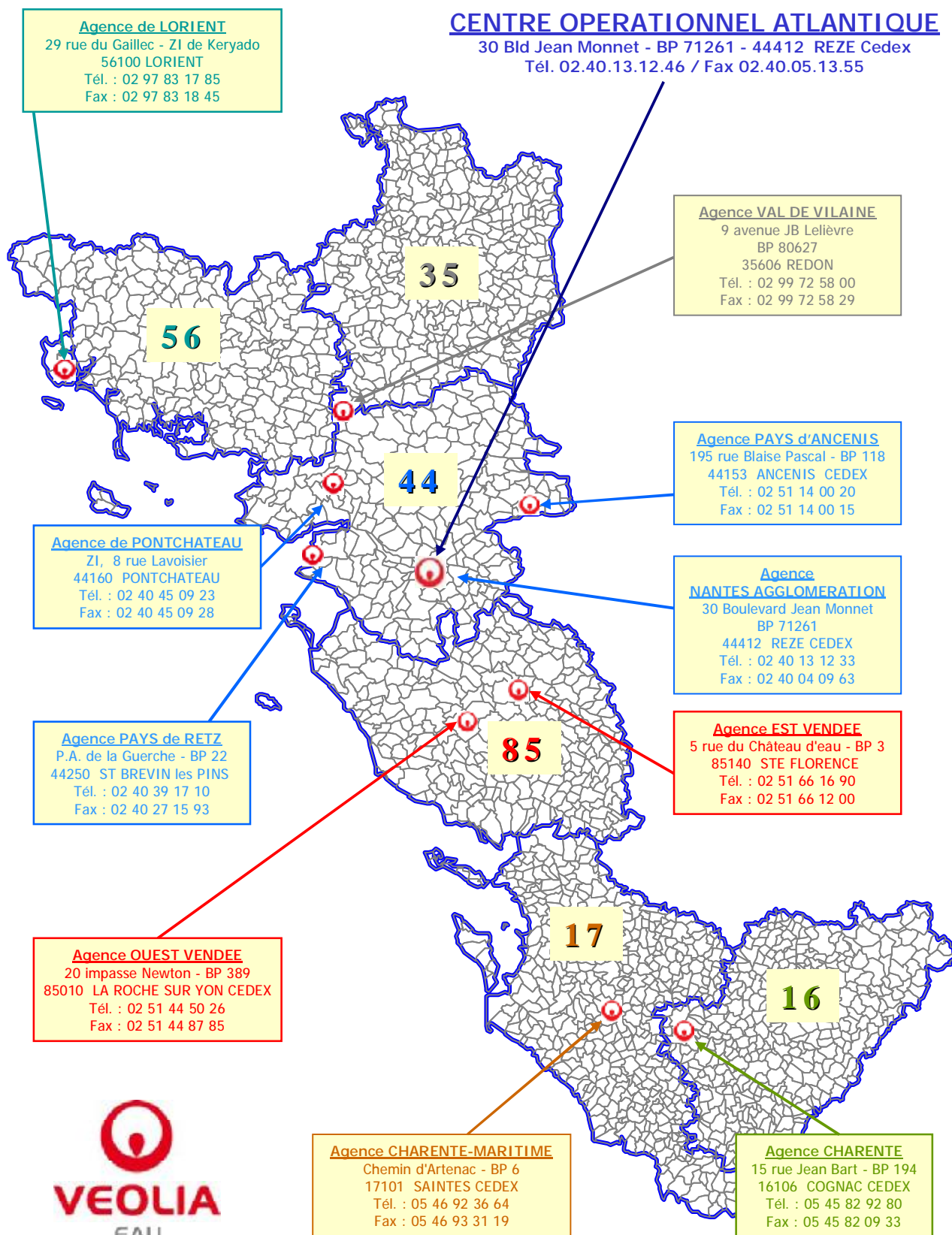
...en quelques chiffres ...

- 🔴 10 agences réparties sur 6 départements
- 🔴 480 salariés
- 🔴 49 contrats de délégation de service public d'eau potable
- 🔴 400 000 clients en Eau potable
- 🔴 109 contrats de délégation de service public d'assainissement
- 🔴 300 000 usagers en Assainissement
- 🔴 2 contrats de délégation de service public pour l'Assainissement Non Collectif
- 🔴 11 prestations de service pour le contrôle de l'Assainissement Non Collectif
- 🔴 39 contrats de services auprès d'industriels

Le patrimoine géré

A.E.P.	ASSAINISSEMENT
 32 usines de production	 108 Stations de dépollution
 61 stations de reprises	 52 Lagunes
 148 Réservoirs	 3 091 Kms de réseau E.U.
 12 590 Kms de réseau	 1 102 Postes de relèvement
 404 415 Compteurs	 169 072 Branchements

Implantations



Organisation du Centre Opérationnel ATLANTIQUE

Directeur du Centre Opérationnel

Thomas LE BEUX

☎ 02 40 13 88 21 📞 06 14 61 06 87

✉ thomas.lebeux@veoliaeau.com



Assistante de Direction

Christine CHERRIER

☎ 02 40 13 12 46 📞 06 03 31 16 54

✉ christine.cherrier@veoliaeau.fr

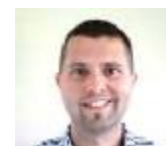


Directeur des Exploitation

Jean-Charles GUY

☎ 02 40 13 88 22 📞 06 17 95 35 28

✉ jean-charles.guy@veoliaeau.fr



Directeur du Développement

Olivier GESTER

☎ 02 40 13 12 43 📞 06 11 30 15 72

✉ olivier.gester@veoliaeau.fr



Responsable Administratif et Financier

Denis VILLEGER

☎ 02 40 13 12 41 📞 06 03 53 29 93

✉ denis.villeger@veoliaeau.fr



Responsable Clientèle

Benoît LENOIR

☎ 02 40 13 21 91 📞 06 27 20 14 10

✉ benoit.lenoir@veoliaeau.fr



Responsable Ressources Humaines

Nathalie FRIGNATI

☎ 02 40 13 12 45 📞 06 25 55 32 50



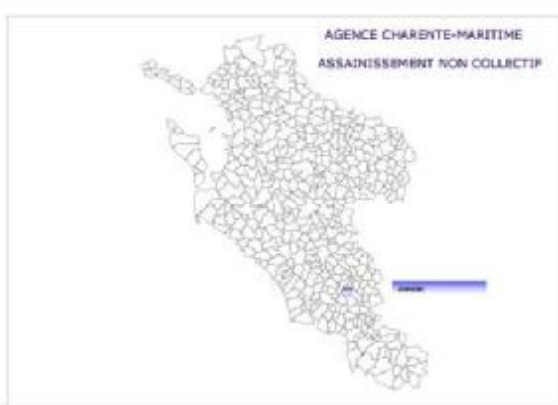
✉ nathalie.frignati@veoliaeau.fr



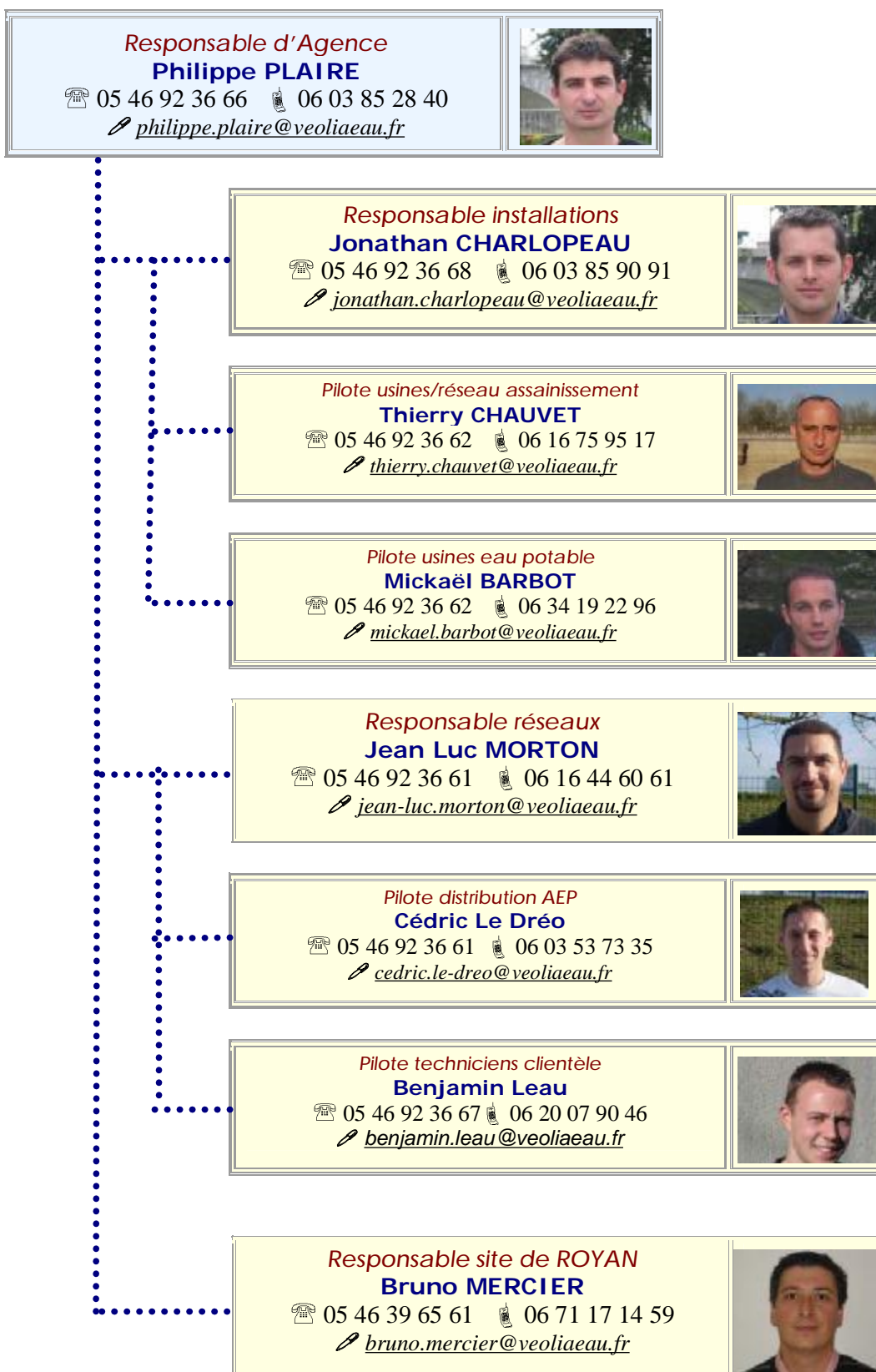
L'agence en quelques chiffres ...

- 📍 **41** salariés
- 📍 **7** contrats de délégation de service public d'eau potable
- 📍 **11** contrats de délégation de service public d'assainissement

Implantations par domaine d'activité

<p style="text-align: center;">EAU POTABLE</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 68.057 habitants desservis➤ 5.633.385 m³ distribués/an➤ 8 points de production➤ 1.038 km de réseau d'eau potable	
<p style="text-align: center;">ASSAINISSEMENT COLLECTIF</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 52.483 eq./habitants assainis➤ 2.364.862 m³ assainis / an➤ 10 stations d'épuration d'eaux usées➤ 121 postes de relèvement➤ 300 km de réseau d'assainissement	
<p style="text-align: center;">ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Contrôle conception➤ Contrôles réalisation➤ Contrôle de l'existant➤ Contrôle de fonctionnement	

Vos interlocuteurs au sein de l'agence



Vos interlocuteurs Services communs Agences Charente et Charente-Maritime

<p><i>Développement Commercial</i> Bernard TRILLAUD ☎ 05 46 92 36 60 📱 06 03 85 90 93 ✉ bernard.trillaud@veoliaeau.fr</p>		<p><i>Administratif - Clientèle</i> Francis JAPIOT ☎ 05 45 82 92 85 📱 06 09 33 59 46 ✉ francis.japiot@veoliaeau.fr</p>	
---	---	--	---

Les moyens techniques

Pour assurer ses missions sur le terrain, vos agences disposent de la logistique suivante :

- 🔴 25 véhicules d'intervention rapide équipés de radiotéléphones, des matériels et outillages mobiles nécessaires pour les interventions classiques sur nos différents sites d'exploitation,
- 🔴 3 véhicules d'intervention lourds disposant des matériels et outillages nécessaires pour effectuer des opérations de maintenance d'envergure (maintenance préventive...),
- 🔴 3 mini-pelles
- 🔴 1 corrélateur acoustique pour la recherche de fuites,

Ces moyens de terrain sont accompagnés de service supports tels que :

- 🔴 1 laboratoire d'analyses régional complété d'un laboratoire local, dotés d'outils tels que :
 - ☞ un logiciel de suivi de la qualité des eaux distribuées
 - ☞ un logiciel de suivi de l'exploitation de nos unités de dépollution
- 🔴 1 service de cartographie (CAO, DAO et base de données techniques, ...)



- ☞ un logiciel de gestion des données d'exploitation GIRIS®



- ☞ Tablettes graphiques pour saisie sur le terrain



Et complétés par les outils :

- 🔴 un central de télégestion et télésurveillance LERNE® pour la supervision des installations techniques
- 🔴 un logiciel de Schémas et Câblage Electrique
- 🔴 Consoles de programmation d'automates
- 🔴 Matériel informatique de gestion et de terrain pour l'administration, la gestion clientèle et le suivi des interventions.



VIII.1.4. Fonctions supports

Les services de l'échelon régional gèrent les fonctions administratives et de support technique (comptabilité, contrôle de gestion, paie, ressources humaines, prévention/sécurité, relation clientèle – Centre Service Client – support informatique, qualité-environnement, bureau d'études techniques, achats...).

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

- Formation et qualification, gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.
- Recherche et développement (ANJOU RECHERCHE), politique d'innovation, appui technique aux exploitations, publications techniques, veille sur les nouvelles technologies...
- Laboratoire Central certifié EN 45 000 par le COFRAC.
- Moyens spécifiques d'intervention en cas de crise.
- Gestion des risques et des assurances.
- Définition des politiques de service à la clientèle.
- Définition des politiques d'achats et sélection de fournisseurs.
- Administration des systèmes d'information.
- Expertise juridique et fiscale, veille réglementaire...

VIII.1.5. Certification « Assurance qualité »

Toutes nos agences locales sont certifiées ISO 9 001 (version 2008), ce qui atteste de notre engagement dans une démarche d'amélioration continue du service aux clients, régulièrement audité par un organisme indépendant.

VIII.1.6. Hygiène-sécurité-conditions de travail

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

VIII.1.7. Diversité

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



VIII.2. La charte « achats et développement durable »



CHARTRE
ACHAT & DEVELOPPEMENT DURABLE

DIRECTION
des
ACHATS

Edition n°1 du 05/07/2006

Extrait de la charte Développement Durable de VEOLIA ENVIRONNEMENT – Engagement n° 7

« Susciter chez nos partenaires, sous-traitants et fournisseurs, l'adhésion à nos engagements en matière de développement durable »





CHARTRE ACHATS ET DEVELOPPEMENT DURABLE

VEOLIA ENVIRONNEMENT fournit à ses clients des réponses aux problèmes auxquels ils sont confrontés dans les domaines de la gestion de l'eau, des déchets, des services énergétiques et des transports. Ce Groupe accompagne ainsi les évolutions du monde contemporain en les rendant compatibles avec les exigences du Développement Durable. Pour répondre à ce défi, nous devons faire évoluer en permanence la manière dont nous exerçons notre activité tout en respectant la diversité des situations locales dans lesquelles VEOLIA ENVIRONNEMENT est appelé à intervenir.

VEOLIA EAU, gestionnaire des services d'eau et d'assainissement, s'engage à placer, au cœur de ses actions, trois valeurs majeures :

- ✓ Assurer une gestion durable de l'eau : en protégeant les ressources en eau et en limitant les impacts sur les milieux naturels
- ✓ Favoriser l'accès à l'eau, la santé et l'éducation : en contribuant à une bonne gouvernance des services d'eau et en assurant une qualité optimale renforcée de ses services
- ✓ Répondre aux hommes et aux femmes au cœur de la diversité économique et sociale : en promouvant une politique sociale rigoureuse reposant sur la formation, le développement des compétences et le respect des droits sociaux fondamentaux.

La Direction des Achats de VEOLIA EAU s'engage à promouvoir ces valeurs et à garantir les valeurs de VEOLIA ENVIRONNEMENT au moyen de Développement Durable, en choisissant des partenaires, fournisseurs et sous-traitants capables de contribuer aux objectifs de VEOLIA EAU, notamment dans les domaines de l'éthique, du Social et de l'Environnement :

- ✓ La Direction des Achats de VEOLIA EAU s'assure que les contrats avec les fournisseurs contiennent systématiquement la charte Développement Durable de VEOLIA ENVIRONNEMENT, sa déclinaison Achats sous forme de charte Achats et Développement Durable, et le cadre des achats Développement Durable fournisseurs et sous-traitants.
- ✓ La Direction des Achats de VEOLIA EAU s'assure que Le Fournisseur s'engage à respecter les réglementations relatives notamment au travail clandestin, au travail des enfants, au travail forcé, au droit à la syndicalisation, aux enfants et à la corruption.
- ✓ La Direction des Achats de VEOLIA EAU s'assure que Le Fournisseur s'engage à respecter les règles de sécurité des personnes et des installations ainsi qu'à veiller pour l'identification continue des conditions de travail des employés, et le développement de leur compétence et de leur compétence en matière de sécurité.
- ✓ La Direction des Achats de VEOLIA EAU s'assure que Le Fournisseur s'engage à respecter la réglementation relative à la protection de l'environnement, à mettre en œuvre les actions nécessaires pour limiter son impact sur l'environnement par : la réduction des consommations d'énergie et de ressources primaires ; la réduction des déchets déversés dans l'eau, l'air et le sol ; l'optimisation des déchets accidentels ; la réduction des déchets générés aux différentes étapes de fabrication et de commercialisation et la capacité de leur réutilisation.

Dans le cadre de ces engagements contractuels, le Fournisseur mettra à disposition de La Direction des Achats de VEOLIA EAU les informations et données qui pourront être requises dans le cadre des démarches d'analyse et d'audit développement durable engagées par la Direction des Achats de VEOLIA EAU, et mettra en œuvre, dans les plus brefs délais, les actions de mise en conformité et d'amélioration qui pourront être demandées par VEOLIA EAU à la suite des observations réalisées dans le cadre d'une démarche de progrès permanent.

Le Fournisseur fera rapport chaque année des actions de progrès qu'il aura entreprises. Le niveau de conformité du Fournisseur aux engagements et sur les informations déjà communiquées à VEOLIA EAU sera pris en compte par VEOLIA EAU au titre de l'évaluation du contrat avec le fournisseur à VEOLIA EAU.

Alexis DORMIER
Directeur des Achats

Bérengère LAGRAULET
Déléguée au Développement Durable

Antoine FREROY
Directeur général

VIII.3. Les nouveaux textes de référence

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

VIII.3.1. L'eau dans la loi Grenelle 2

La loi Grenelle 2⁹ concerne l'eau à plusieurs titres.

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

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

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

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

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

Une trame verte et bleue sera formalisée d'ici 2013 dans les documents d'urbanisme pour garantir la continuité écologique. Elle se traduira notamment par une politique d'acquisition et de restauration de 20 000 ha de zones humides, pilotée par les agences de l'eau.

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

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

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

VIII.3.2. Gestion des services publics locaux

Réforme des collectivités territoriales

Cette réforme¹⁰ crée de nouveaux échelons, en particulier la métropole et la commune nouvelle.

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

⁹ **Loi n° 2010-788 du 12 juillet 2010** portant engagement national pour l'environnement. Cette loi vise à mettre en œuvre la loi n° 2009-967 du 3 août 2009, dite loi Grenelle 1, qui avait posé le cadre d'action d'un nouveau modèle de développement durable.

¹⁰ **Loi n° 2010-1563 du 16 décembre 2010** de réforme des collectivités territoriales.

Le schéma départemental de coopération intercommunale prévoit d'ici décembre 2011 une couverture intégrale du territoire par des EPCI à fiscalité propre (CC, CA, CU & métropoles) d'au moins 5 000 habitants en général, ainsi qu'une rationalisation des périmètres existants. Le rattachement de toute commune à une EPCI sera obligatoire à compter du 1^{er} juin 2013.

Délégation de service public

Dans une décision du 23 décembre 2009¹¹, le Conseil d'Etat a précisé que l'autorité délégante devait apporter aux candidats à une DSP, avant le dépôt de leurs offres, une information sur les critères de sélection des offres. Toutefois, la personne publique n'est pas tenue d'indiquer les modalités de mise en œuvre de ces critères et conserve ainsi son pouvoir d' « appréciation globale ».

Les autorités délégantes disposent d'un modèle d'avis d'intention de conclure un contrat de DSP et d'un modèle d'avis d'attribution¹². Recourir à ces formalités de publication permet de limiter les risques de contestation de ces contrats avant et après leur signature.

En ce qui concerne la régie intéressée, les règles comptables et les relations financières entre le régisseur et la Collectivité ont été précisées¹³.

Les collectivités territoriales et leurs groupements peuvent créer des sociétés publiques locales pour réaliser des opérations d'aménagement ou de construction ou pour exploiter des services publics à caractère industriel ou commercial ou toutes autres activités d'intérêt général¹⁴.

Relations avec les usagers

Un dispositif de « reconnaissance spécifique » des associations de consommateurs les plus représentatives a été mis en place¹⁵, ce qui renforce le mouvement consommériste. La liste de ces associations de consommateurs est publiée sur un site internet relevant du ministère chargé de la consommation.

Le recouvrement des impayés peut être accéléré puisque désormais, à partir d'un certain seuil d'impayés, le syndic de copropriété, les copropriétaires et les créanciers peuvent saisir le président du tribunal de grande instance¹⁶.

Utilisation de ressources alternatives

L'utilisation d'eaux usées traitées pour l'irrigation (cultures, espaces verts) est encouragée, mais doit répondre à des prescriptions de protection de la santé publique¹⁷. Le raccordement à un réseau de distribution d'eau potable est interdit.

Les puits et forages déclarés à des fins d'usage domestique seront recensés dans une base de données nationale¹⁸ accessible aux agents chargés du contrôle et aux collectivités territoriales en charge de saisir les déclarations.

Système d'information sur l'eau

Les services publics de l'eau sont parties prenantes au Système d'information sur l'eau via l'Office national de l'eau et des milieux aquatiques (ONEMA) qui recueille les données et indicateurs relatifs à

¹¹ **CE, 23 décembre 2009**, Etablissement public du Musée et du Domaine national de Versailles, n° 328 827.

¹² **Arrêté du 15 septembre 2010** fixant les modèles d'avis relatifs à l'intention de conclure les conventions de délégation de service public et d'avis d'attribution des conventions de délégation de service public.

¹³ **Décret n° 2010-918 du 3 août 2010** fixant les règles comptables applicables aux contrats qualifiés de régies intéressées.

¹⁴ **Loi n° 2010-559 du 28 mai 2010** pour le développement des sociétés publiques locales.

¹⁵ **Décret n° 2010-801 du 13 juillet 2010** relatif à la représentation des associations de défense des consommateurs et aux institutions de la consommation.

¹⁶ **Décret n° 2010-391 du 20 avril 2010** modifiant le décret n° 67-223 du 17 mars 1967 pris pour l'application de la loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis.

¹⁷ **Arrêté du 2 août 2010** relatif à l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts.

¹⁸ **Arrêté du 15 janvier 2010** portant création d'un traitement automatisé de données à caractère personnel dénommé « Base de données — Déclaration des puits et forages domestiques ».

l'eau, aux milieux aquatiques et à leurs usages ainsi qu'aux services publics de distribution d'eau et d'assainissement prévues dans le cadre du schéma national des données sur l'eau (SNDE)¹⁹.

Travaux à proximité des réseaux : le guichet unique

Un guichet unique²⁰ enregistrera les coordonnées des exploitants de tous réseaux implantés en France et les cartographies sommaires de ces réseaux ; les maîtres d'ouvrage et entreprises prévoyant des travaux à proximité auront accès instantanément et gratuitement à la liste des exploitants concernés.

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

Prévention des risques pour la santé environnementale

La surveillance des légionelles²¹ est obligatoire depuis le 1^{er} juillet 2010 dans les établissements de santé et les établissements sociaux et médico-sociaux d'hébergement pour personnes âgées, et depuis le 1^{er} janvier 2011 dans les hôtels et résidences de tourisme, campings, et autres établissements sociaux et médico-sociaux et établissements pénitentiaires ; il le sera à compter du 1^{er} janvier 2012 dans tous les autres établissements recevant du public.

Un contrôle des produits chimiques liés à REACH²² est mis en place, et les utilisateurs de substances et de mélanges doivent disposer de fiches de données de sécurité (FDS)²³ à jour. L'exposition des travailleurs aux agents chimiques dangereux²⁴ doit être surveillée.

VIII.3.3. Eau potable & ressources

Nouveau programme d'analyses réglementaires

Le contenu et la fréquence des analyses du programme réglementaire à la ressource, aux points de mise en distribution et aux points d'utilisation sont modifiés à compter de 2010²⁵. Un nouveau type d'analyses à la ressource (paramètres RSadd) est créé concernant les captages d'eau de surface de plus de 100 m³/j en moyenne.

Le rôle du préfet concernant le programme d'analyses réglementaire et de surveillance est dorénavant dévolu au directeur général de l'Agence Régionale de Santé²⁶.

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

¹⁹ **Décret n° 2009-1543 du 11 décembre 2009** relatif au référentiel technique prévu par l'article R.213-12-2 du Code de l'environnement. **Arrêté du 26 juillet 2010** approuvant le schéma national des données sur l'eau.

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

²¹ **Arrêté du 1er février 2010** relatif à la surveillance des légionelles dans les installations de production, de stockage et de distribution d'eau chaude sanitaire.

²² **Décret n° 2010-150 du 17 février 2010** relatif au contrôle des produits chimiques et biocides. **Circulaire Ecologie du 13 janvier 2010** relative aux thèmes d'actions nationales de l'inspection des installations classées et de la sécurité industrielle pour l'année 2010.

²³ **Règlement 453/2010 du 20 mai 2010** (JOUE du 31 mai 2010).

²⁴ **Circulaire DGT du 13 avril 2010**.

²⁵ **Arrêté du 21 janvier 2010 modifiant l'arrêté du 11 janvier 2007** relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution, pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique.

²⁶ **Décret n° 2010-344 du 30 mars 2010** tirant les conséquences, au niveau réglementaire, de l'intervention de la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires.

Protection de la ressource en eau

Les rejets de substances toxiques dangereuses sont mis sous surveillance²⁷ et les arrêtés ICPE doivent, à cet égard, être mis en compatibilité avec les objectifs décrits dans les SDAGE.

Le long de certains cours d'eau présentant un intérêt particulier pour la préservation d'une ressource en eau, les agriculteurs sont soumis à certaines contraintes (bande enherbée)²⁸.

Par ailleurs, l'obligation d'avoir une approche intégrée des travaux et de l'exploitation concernant les canalisations de transport (gaz, hydrocarbures et produits chimique) à compter du 1^{er} janvier 2012 devrait permettre, outre une sécurisation accrue des salariés, une plus grande protection des captages d'eau potable²⁹.

Protection du milieu

L'application de la directive-cadre sur l'eau est complétée par un programme de surveillance de l'état des eaux et par des méthodes d'évaluation de l'état des eaux de surface³⁰.

Il en est de même pour le classement des masses d'eau³¹, la liste des 33 substances prioritaires et des substances dangereuses qu'il convient d'éliminer ou de réduire progressivement³², les normes environnementales concernant la pollution des eaux³³, ou encore le contenu des SDAGE lui-même, modifié pour tenir compte de l'évolution de la réglementation³⁴.

S'agissant de la préservation des zones humides, les préfets disposent désormais des règles leur permettant de délimiter ces zones³⁵, en concertation avec les collectivités territoriales, en tenant compte des conflits locaux d'usage.

Enfin, compte tenu de la vigilance extrême de la Commission sur la question des sites Natura 2000, les préfets sont invités à élaborer sans délai la liste des projets pouvant générer des impacts Natura 2000, et à consulter à cet effet les collectivités locales et les exploitants³⁶.

²⁷ **Circulaire Ecologie du 13 janvier 2010** relative aux thèmes d'actions nationales de l'inspection des installations classées et de la sécurité industrielle pour l'année 2010.

²⁸ **Décret n° 2010-813 du 13 juillet 2010** relatif aux bonnes conditions agricoles et environnementales. **Arrêté du 13 juillet 2010** relatif aux règles de bonnes conditions agricoles et environnementales (BCAE).

²⁹ **Ordonnance n° 2010-418 du 27 avril 2010** harmonisant les dispositions relatives à la sécurité et à la déclaration d'utilité publique des canalisations de transport de gaz, d'hydrocarbures et de produits chimiques.

³⁰ **Arrêté du 25 janvier 2010** établissant le programme de surveillance de l'état des eaux en application de l'article R. 212-22 du code de l'environnement. **Arrêté du 25 janvier 2010** modifié par l'**arrêté du 8 juillet 2010** relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des articles R. 212-10, R. 212-11 et R. 212-18 du code de l'environnement.

³¹ **Arrêté du 12 janvier 2010** modifié par l'**arrêté du 8 juillet 2010** relatif aux méthodes et aux critères à mettre en œuvre pour délimiter et classer les masses d'eau et dresser l'état des lieux prévu à l'article R. 212-3 du code de l'environnement.

³² **Arrêté du 8 juillet 2010** établissant la liste des substances prioritaires et fixant les modalités et délais de réduction progressive et d'élimination des déversements, écoulements, rejets directs ou indirects respectivement des substances prioritaires et des substances dangereuses visées à l'article R. 212-9 du code de l'environnement.

³³ **Arrêté du 8 juillet 2010** modifiant l'**arrêté du 20 avril 2005 modifié** pris en application du décret du 20 avril 2005 relatif au programme national d'action contre la pollution des milieux aquatiques par certaines substances dangereuses. **Arrêté du 8 juillet 2010 modifiant l'arrêté du 17 mars 2006** relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux.

³⁴ **Arrêté du 8 juillet 2010 modifiant l'arrêté du 17 mars 2006** relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux.

³⁵ **Circulaire du 18 janvier 2010** relative à la délimitation des zones humides en application des articles L.214-7-1 et R.211-108 du code de l'environnement (non publiée). Arrêté du 1er octobre 2009 modifiant l'arrêté du 24 juin 2008 précisant les critères de définition et de délimitation des zones humides en application des articles L. 214-7-1 et R. 211-108 du code de l'environnement.

³⁶ **Décret n° 2010-365 du 9 avril 2010** et **circulaire Ecologie du 15 avril 2010** relatifs à l'évaluation des incidences Natura 2000.

Installations classées pour l'environnement (ICPE)

La nouvelle procédure d'enregistrement des ICPE mise en place par l'ordonnance du 11 juin 2009 est entrée en application³⁷. Intermédiaire entre les régimes d'autorisation et de déclaration, elle s'applique uniquement aux installations implantées en dehors des zones sensibles au plan environnemental.

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

Dotation pour les investissements ruraux

Cette nouvelle dotation³⁸ concerne les investissements et projets dans certains domaines dont l'environnement. Les bénéficiaires sont notamment les communes et groupements à fiscalité propre de 20 000 habitants au plus. Elle est attribuée par le préfet, sur avis d'une commission d'élus locaux.

VIII.3.4. Autres textes réglementaires

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

Ordonnance n° 2010-1232 du 21 octobre 2010 : transpose la directive 2007/2/CE du 14 mars 2007, dite directive « Inspire », établissant une infrastructure d'information géographique dans la Communauté européenne ; les autorités publiques devront mettre en ligne sous format électronique leurs données géographiques environnementales. Les communes ne seront concernées que si des dispositions législatives ou réglementaires imposent la collecte ou la diffusion de ces données au public.

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

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

³⁷ **Décret n° 2010-367 du 13 avril 2010** modifiant la nomenclature des installations classées et ouvrant certaines rubriques au régime de l'enregistrement. **Décret n° 2010-368 du 13 avril 2010 et circulaire Ecologie du 15 avril 2010** portant diverses dispositions relatives aux installations classées pour la protection de l'environnement et fixant la procédure d'enregistrement applicable à certaines de ces installations. **Décrets n° 2010-369 du 13 avril et 2010- 875 du 26 juillet 2010** modifiant la nomenclature des installations classées.

³⁸ Loi n°2010-1657 du 29 décembre 2010 de finances pour 2011

VIII.4. Le glossaire

Le présent glossaire est établi sur la base des définitions de l'arrêté du 2 mai 2007 et de la circulaire n°12/DE du 28 avril 2008 et de compléments jugés utiles à la compréhension du document.

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

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

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

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

Certification ISO 9 001 (version 2008) : attestation fournie par un organisme indépendant qui valide la démarche assurance qualité effectuée par le délégataire.

Client (abonné) : personne physique ou morale ayant souscrit un ou plusieurs abonnements auprès de l'opérateur du service public (par exemple service de l'eau, de l'assainissement, etc.). Le client est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, en des lieux géographiques distincts appelés points de service et donc avoir plusieurs points de service. Pour distinguer les services, on distingue les clients eau, les clients assainissement collectif et les clients assainissement non collectif. Le client perd sa qualité d'abonné à un point de service donné lorsque le service n'est plus délivré à ce point de service, 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). (Cf. circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008). Pour VEOLIA EAU, un client correspond à un abonnement : le nombre de clients est égal au nombre d'abonnements.

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

Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service [D 151.0] et taux de respect de ce délai [P 152.1] : 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 : défini en 1987 comme « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs. ». Cela suppose un développement économiquement efficace, socialement équitable et écologiquement soutenable, tout en reposant sur une nouvelle forme de gouvernance qui encourage la mobilisation et la participation de tous les acteurs de la société civile au processus de décision.

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

Habitants desservis [D 101.0] : population légale des communes de la Collectivité, après correction en cas de desserte partielle d'une commune (estimation). Les populations légales sont définies par le décret n°2003-485 publié au Journal officiel du 8 juin 2003, relatif au recensement de la population. Désormais, elles sont actualisées et authentifiées par un décret chaque année. Les populations légales sont consultables sur le site Internet de l'Insee. La population en vigueur du 1^{er} janvier au 31 décembre 2009 est millésimée 2006 (cf. décret n°2008-1477 du 30 décembre 2008) ; celle en vigueur du 1^{er} janvier au 31 décembre 2010 est millésimée 2007 (décret n° 2009-1707 du 30 décembre 2009).

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

Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau [P 108.3] : la valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 %, avec le barème suivant :

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

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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable [P 103.2] : la valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100, avec le barème suivant :

- 0 point : Absence de plan du réseau ou plans couvrant moins de 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte.
- 10 points : Existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte.
- 20 points : Mise à jour du plan au moins annuelle.

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

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

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

Indice linéaire de pertes en réseau [P 106.3] : l'indice linéaire de pertes en réseau est égal au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Cette perte est calculée par différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé. Il est exprimé en m³/km/jour. (Arrêté du 2 mai 2007)

Indice linéaire des volumes non comptés [P 105.3] : l'indice linéaire des volumes non comptés est égal au volume journalier non compté par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Le volume non compté est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé. L'indice est exprimé en m³/km/jour. (Arrêté du 2 mai 2007)

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

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

Rendement du réseau de distribution [P 104.3] : le rendement du réseau est obtenu en faisant le rapport entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté du volume vendu à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part le volume produit augmenté des volumes achetés à d'autres services publics d'eau potable. Le volume consommateurs sans comptage et le volume de service du réseau sont ajoutés au volume comptabilisé pour calculer le volume consommé autorisé. Le rendement est exprimé en pourcentage. (Arrêté du 2 mai 2007)

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

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

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

Taux d'impayés [P 154.0] : 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 [P 151.1] : nombre de coupures d'eau, par millier d'abonnés, survenues au cours de l'année pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été informés à l'avance. Les interruptions programmées sont celles qui sont annoncées au moins 24h à l'avance.

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

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

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

Taux de conformité aux paramètres microbiologiques [P 101.1] :

- 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 [P 102.1] :

- Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/j : pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses physico-chimiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :
 - ceux réalisés par la ARS dans le cadre du contrôle sanitaire en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique,
 - et le cas échéant ceux réalisés par l'opérateur dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au contrôle sanitaire dans le cadre de l'arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique,
- Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m³/j : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes.

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

Taux de résiliation : nombre de résiliations d'abonnement rapporté au nombre total de clients, exprimé en pour cent.

Taux de réclamations [P 155.1] : ces réclamations peuvent être reçues par l'opérateur ou directement par la Collectivité. Un dispositif de mémorisation et de suivi des réclamations écrites est à mettre en œuvre. Le taux de réclamations est le nombre de réclamations écrites rapporté au nombre d'abonnés divisé par 1 000. Sont prises en compte les réclamations relatives à des écarts ou des non-conformités vis-à-vis d'engagements contractuels, d'engagements de service, notamment au regard du règlement de service, ou vis-à-vis de la réglementation, à l'exception de celles relatives au niveau de prix. (Arrêté du 2 mai 2007)

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

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

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

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

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

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

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

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