



2013

# RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

Syndicat Mixte d'Adduction des Eaux de la Lys

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

Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005

<b>Gestion du document</b>	<b>Auteur</b>	<b>Date</b>
Validation	Christian CHAREYRE	28 mai 2014

# 2013



## SYNTHÈSE DU RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

SERVICE DE L'EAU - COMMUNE(S) DESSERVIE(S) :

### LES CHIFFRES DU SERVICE

Habitants desservis	7	Abonnés (clients)	1	Installation(s) de production	5	Réservoir(s)	79	Longueur de réseau (km)	99,9%	Taux de conformité microbiologique (%)	100%	Rendement de réseau (%)	Consommation moyenne (l/hab/j)
---------------------	---	-------------------	---	-------------------------------	---	--------------	----	-------------------------	-------	--	------	-------------------------	--------------------------------

## L'essentiel de l'année 2013

### PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

- Poursuite de la mise en service du déboureur
- Plusieurs épisodes de présence d'algues dans les cuves d'ozone
- Changement de polymère sur le TTD (passage de anionique a cationique) le 3 janvier.
- 94 filtres ont été lavés en Avril, suite a une étude réalisée dans le cadre de l'optimisation des cycles de lavage.
- Augmentation du KMnO4 à la remise en service de la réserve suite au by-pass du 17 juin au 25 juillet pour atténuer la prolifération des algues.
- Suite aux nombreuses crues, nous observons une augmentation de la production des terres de décantation, ainsi q'une

consommation de FeCl3 sur le déboureur plus importante.

- Changement du polymère sur l'actidyn : Passage de l'anionique au cationique à la date du 25 juillet 2013

**-100% de conformité pour le contrôle ARS**

### INSUFFISANCES A AMELIORER

- Automatisation du déclenchement du lavage des filtres à sable
- Equiper les compteurs de tête émettrice sur le réseau de distribution avec renvoi sur la supervision pour faciliter le suivi des volumes vendus.
- Mise en conformité du local HT sur l'usine de Premesques avec la pose de BAC de rétention sous chaque transformateurs.

- Réalisation d'une aire de dépotage adaptée au local des réactifs.
- Raccordement des soupapes de décharge sortie ozoneurs pour éviter les rejets dans le local de traitement.
- Sécurisation avec la mise en place d'un groupe électrogène pour permettre le fonctionnement d'une pompe pendant une rupture d'alimentation EDF sur la station de PREMESQUES.
- Mise en place d'un BAC de rétention sous le groupe électrogène sur la station d'alerte.
- Refonte de la station de déshydratation pour palier à l'apport de matière sèche due aux différentes crues,
- Système de limitation du développement des algues, des plantes aquatique et le séjour des oiseaux sur le storage.

### TRAVAUX A PREVOIR A COURT

### OU MOYEN TERME

- Renouvellement du dégrilleur fin exhaure n°2
- Remplacement de la préparante de permanganate de potassium
- Remplacement de la préparante de polymère Traitement des terres.
- Renouvellement de la centrifugeuse n° 1 Traitement des terres.
- Modification du système d'évacuation des terres (mise en place tapis transporteur)
- Renouvellement / Réhabilitation d'une pompe de refoulement Aire sur la Lys
- Renouvellement de la débitmétrie usine (exhaure, station)
- Réhabilitation des armoires électriques du local BT
- Réhabilitation des pompes de refoulement Premesques (vannes et clapets)
- Renouvellement du poste de protection cathodique de la VA14,

# Indicateurs du service

LES VOLUMES		PRODUCTEUR	VALEUR
	Volume prélevé	Délégataire	20 643 383m <sup>3</sup>
	Volume produit (C)	Délégataire	18 366 460 m <sup>3</sup>
	Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Délégataire	34 413 m <sup>3</sup>
	Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> )	Délégataire	18 400 873 m <sup>3</sup>
	Volume de service	Délégataire	2 276 923 m <sup>3</sup>
L'ACTIVITE CLIENTELE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de communes	Délégataire	
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	
	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	7
	- Abonnés domestiques	Délégataire	
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	7
	Volume vendu	Délégataire	18 878 712 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux Abonnés domestiques	Délégataire	m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux Abonnés non domestiques	Délégataire	m <sup>3</sup>
	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B)	Délégataire	18 878 712 m <sup>3</sup>
	Consommation moyenne	Délégataire	l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	m <sup>3</sup> /abo/an
QUALITE DU SERVICE A L'USAGER		PRODUCTEUR	VALEUR
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologique	ARS (1)	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	0 u/1000 abonnés
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	j
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	%
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	u/1000 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)	
	- Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
	- Montant d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
PRIX DU SERVICE DE L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m <sup>3</sup> TTC	Délégataire	€uro/m <sup>3</sup>

GESTION PATRIMONIALE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre d'installations de production	Délégataire	1
	Capacité totale de production	Délégataire	100 000 m3/j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	30 000 m3
	Longueur de réseau	Délégataire	79 km
	Longueur de canalisation de distribution	Collectivité (2)	79 km
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	60
	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	ml
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,00 %
	Nombre de branchements	Délégataire	8
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	
	Nombre de compteurs	Délégataire	8
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	0
PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	50 %
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	1
	Volume consommé autorisé 365 jours (A)	Délégataire	m3
	Indice linéaire de consommation	Délégataire	654, 71 m3/j/km
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D)	Délégataire	100 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	m3/jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	m3/jour/km
	Energie relevée consommée	Délégataire	10 570 229 kWh
SATISFACTION DES USAGERS ET ACCES A L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	
	Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non
	Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Non
LES CERTIFICATS		PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	10 unité(s)
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui

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

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

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

# Une organisation tournée vers les Clients

## Votre lieu d'accueil

### Toutes vos démarches sans vous déplacer

WWW.VEOLIAEAU.FR

**09 69 36 72 61**

APPEL NON SURTAXÉ

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

Les abonnés peuvent également déposer directement leur relevé de consommation d'eau.  
Un seul numéro : **0 810 00 32 12** (services disponibles 24h/24, 365 jours par an).

#### ***Votre service client en ligne est accessible :***

- ◆ [www.service-client.veloiaeau.fr](http://www.service-client.veloiaeau.fr)
- ◆ sur votre smartphone via nos applications Android et Apple



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

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

*Un seul numéro : 09 69 36 72 61*

# L'Editorial





## Veolia Eau France - Rapport annuel du délégataire 2013 Editorial de Monsieur Alain Franchi

Ancrée dans l'histoire collective de notre entreprise, la Compagnie Générale des Eaux signait son premier contrat il y a 160 ans. Veolia Eau a su innover et s'adapter pour accompagner au mieux les évolutions de la société et surtout répondre aux besoins de ses clients.

Partenaire de votre territoire, Veolia Eau s'engage auprès de vous et de vos services techniques pour améliorer la performance du service public de l'eau. Notre engagement est de vous apporter chaque jour notre savoir-faire et notre expertise opérationnelle tout en s'adaptant à vos attentes et vos enjeux.

Le Rapport Annuel du Délégué que j'ai le plaisir de vous adresser vous présente les différentes composantes techniques, économiques et environnementales de la gestion de votre service par Veolia Eau. Il constitue un outil de synthèse essentiel qui vous apporte toute la transparence sur la gestion et la performance de votre service.

Notre entreprise s'est engagée dans une profonde transformation destinée à nous rendre plus performants, plus réactifs et mieux organisés, pour *in fine* vous rendre en permanence le meilleur service possible, au meilleur coût.

Au sein de cette transformation, le maillage territorial occupe une place essentielle. La nouvelle organisation que nous souhaitons mettre en place pour Veolia Eau aura vocation à rapprocher nos collaborateurs de nos clients : en un mot, des compétences et des expertises plus proches de vous.

En effet, Veolia Eau est avant tout une entreprise responsable de la gestion d'un Service Public. Inscrite au cœur des projets de développement des territoires dans lesquels elle agit, elle fait de la proximité une valeur majeure et de l'innovation un enjeu à partager avec vous.

Vous serez bien évidemment informé en détail de cette nouvelle étape de transformation de Veolia Eau, qui se fera dans le respect du dialogue social.

Soyez assuré que, chaque jour, nous veillons à respecter et renforcer les engagements que nous avons pris dans le cadre du contrat qui nous lie et nous avons à cœur de conserver votre confiance dans nos équipes.

Vos interlocuteurs privilégiés sont à votre disposition pour venir vous présenter en détails le bilan annuel de votre contrat.

Alain Franchi  
Directeur Général de Veolia Eau France



## SOMMAIRE

<b>1. L'ESSENTIEL</b>	<b>13</b>
1.1. Le contrat	14
1.2. Chiffres clés et faits marquants	15
<b>2. LA QUALITE DU SERVICE</b>	<b>21</b>
2.1. Les moyens mobilisés	22
2.2. Le patrimoine du service	26
2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle	35
2.4. La qualité de l'eau produite & distribuée	40
2.5. Les services aux clients	45
<b>3. LA VALORISATION DES RESSOURCES</b>	<b>47</b>
3.1. La protection des ressources en eau	48
3.2. L'énergie	49
3.3. La valorisation des déchets liés au service	51
<b>4. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE</b>	<b>53</b>
4.1. Le prix du service public de l'eau	54
4.2. L'accès aux services essentiels	55
4.3. Engagements sociaux et environnementaux	56
<b>5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE</b>	<b>59</b>
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	60
5.2. Le patrimoine du service	61
5.3. Les investissements et le renouvellement	62
5.4. Les engagements à incidence financière	63
<b>6. ANNEXES</b>	<b>67</b>
6.1. Synoptique du réseau	68
6.2. Contrôle de l'eau	69
6.3. Bilan énergétique du patrimoine	70
6.4. Les factures type	71
6.5. Les engagements spécifiques au service	72
6.6. Attestations d'assurances	73
6.7. Annexes financières	74
6.8. Les nouveaux textes réglementaires	83
6.9. Glossaire	89





# 1. L'ESSENTIEL

# 1.1. Le contrat

→ **Déléataire :** VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux

→ **Périmètre du service :**

→ **Numéro du contrat** G0250

→ **Nature du contrat :** Affermage

→ **Prestations du contrat :** Elévation, Production, Transfert eau potable

→ **Durée du contrat**

Date de début : 13/01/2004

Date de fin : 31/12/2015

→ **Avenant(s) de l'exercice 2013 :**

→ **Les engagements vis-à-vis des tiers**

VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux assume les engagements suivants en échanges d'eau avec les collectivités voisines ou les tiers :

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	NOREADE	Achat d'eau - Secours réciproque NOREADE-SMAEL
achat	Eaux du Nord (Société)	Achat eau Sté des Eaux du Nord
vente	AIRE SUR LA LYS	Vente d'eau Aire-S/Lys
vente	COMMUNAUTE AGGLOMERATION DE LENS LIEVIN	Vente d'eau à la Cté d'agglo. de Lens-Liévin
vente	L.M.C.U.	Fourniture d'eau potable - CUDL
vente	LAVENTIE	Vente d'eau à LAVENTIE
vente	SAINT VENANT	Vente d'eau en gros
vente	NOREADE	Vente d'eau - Secours réciproque NOREADE-SMAEL
vente	NOREADE	Vente d'eau à NOREADE pour LESTREM

## 1.2. Chiffres clés et faits marquants

### 1.2.1. CHIFFRES CLÉS

7 clients vente d'eau en gros

8 branchements

1 unité(s) de production d'eau potable d'une capacité totale de 100 000 m<sup>3</sup> par jour

5 forages (utilisés en soutien de la Lys)

2 stations de reprise (Beuvry et Premesques)

5 réservoir(s) d'une capacité totale de stockage de 30 000 m<sup>3</sup>

79 km de canalisations

### **Service**

#### **Bilan d'activité**

Les équipes de Veolia Eau réalisent tout au long de l'année, y compris le week-end et les jours fériés différentes interventions préventives ou curatives. Celles-ci peuvent être déclenchées à travers d'objectifs (contractuels ou non), de plannings de maintenance ou en fonction de demandes spécifiques et ponctuelles occasionnées par des appels de clients, de parties intéressées et suite à des alarmes du système de télégestion.

#### **Les principaux travaux réalisés sur les installations :**

Contrôles réglementaires (installations électriques, des équipements de levage, extincteurs, ARI...)  
Réalisation d'opération de maintenance,

#### **Nettoyage et désinfection de l'ensemble des ouvrages de stockage du SMAEL,**

##### **STATION D'ALERTE**

- Intervention technicien Hach Lange pour préleveur automatique (remplacement et programmation carte électronique afficheur) remise en service.
- Modification hydraulique de l'alimentation du vivier

##### **Usine d'Aire**

- Câblage électrique armoire transfert Chlorure ferrique pour automatisation du transfert (en cours),
- Remplacement des rails cross sur dégrilleur fin n°1 exhaure par Andritz,
- Modification de la tuyauterie d'injection de CAP,
- Pose de tuyauterie inox sortie hydro cyclone 1 et 2 pour nettoyer les conduites,
- Renouvellement de l'ensemble des pièces détachées du malaxeur n°1 du TTD programmée, dans le cadre de la réhabilitation du malaxeur (Travaux réalisés par la société SEEPEX),
- Remise en état du malaxeur SEEPEX ligne 1 TTD,
- Remise en état du malaxeur SEEPEX ligne 2 TTD,

- Remplacement des Actionneurs sur les vannes de vidange de lavage des filtres 5. 6.7. 8,
- Remplacement des vannes PIC pour atténuer le bruit sur le site d'Aire sur la Lys lors des nettoyages de filtres
- Dépannage par Ozonia du PSU 2 Ozoneur 2,
- Remplacement pompe n° 2 recirculation Chaufferie,
- Remplacement vase d'expansion chaufferie,
- Contrôle du bilan énergétique des chaudières par APAVE,
- Peinture local vestiaire + armoire vestiaire,
- Peinture local des réactifs,
- Peinture rambardes décanteurs + Filtres,
- Peinture fontaine eau brute sortie réserve,

### **Durant la période de l'arrêt technique**

- Mise en place d'un piquage sur la conduite montée exhaure pour faciliter la vidange de l'actiflo en sens inverse vers la rivière,
- Installation de 2 nouvelles plaques de sol sur actiflo 2,
- Installation support pour plancher sur actiflo 1 et 2,
- Mise en place de piquage sur : Eau de service, sur sortie hydro cyclones Actiflo 1, et sur eau industrielle,
- Vidange des 15 motos réducteurs débourbeur,
- Remplacement des deux auges Actiflos 1 et 2,
- Remplacement des cônes sortie des pompes de recirculations Actiflos 1 et 2,
- Piquages sur conduite sortie hydro-cyclones afin de nettoyer la conduite,
- Préparation des piquages pour la pose des RIA,
- Pose de deux vannes d'isolement entre les cuves de maturations et la décantation sur les deux actiflos,
- Inclinaison des turbidimètres à 45° sur les actiflos 1 et 2,
- Réparation carter sur la pompe de recirculation N° 1 actiflos1,
- Intervention SET sur l'étanchéité des deux vannes murales entrée Actiflos 1 et 2,
- Nettoyage et désinfection des citernes Couloir eau Filtrée, citernes d'ozone, Lavages, Eau Traitée, couloir de transfert et Refoulement.
- Réalisation d'un piquage pour prélèvement et mesure de température retour d'eau de refroidissement des ozoneurs,
- Nettoyage de la canalisation de bisulfite sortie citerne eau traitée et citerne eau de lavage,
- Nettoyages des cellules HT et des Transformateurs,.
- Entretien du pont bascule par prestataire,
- Basculement sur nouvelle armoire neutralisation chlore,
- **Remplacement des vannes entrée tour de contact et citerne lavage par SET (Chantier SMAEL),**
- **Mise en place de vannes sortie citerne Eau Traitée par SET (Chantier SMAEL),**
- **Déviation de la canalisation évacuation eau de lavage entre bâtiment décanteur et recirculation par la Sade (Chantier SMAEL),**
- Basculement sur le nouveau poste de sécurisation électrique le 22 juillet (chantier SMAEL)

### **Relais de Beuvry**

- Contrôle mesure vibratoire des pompes 1 à 3,
- Renforcement structure de la tuyauterie de remplissage dans le réservoir A,
- Renforcement structure de la tuyauterie de remplissage dans le réservoir B.



### **Relais de Prêmesques**

- Nettoyage des cellules et transformateurs dans poste HT,
- Changement des tresses fouloir sur les pompes de refoulement 1, 2 et 3.

### **Conduite d'aménée**

- Remplacement du disjoncteur EDF par ERDF à la VA12,
- Remplacement compteur Armentières diamètre 300,
- Remplacement compteur n° 337 et 338,
- Remplacement compteur 341 Grand But,
- Remplacement compteur Grand But n° 342,
- Remplacement compteur Verlinghem n° 381,
- Remplacement compteur Wambrechies n° 345,
- Essais de la télégestion

### **Par ailleurs, Veolia Eau a géré en 2013 plusieurs situations de crise :**

*- Rupture de l'alimentation électrique à l'usine d'Aire sur la Lys suite panne sur réseau EDF le 27 janvier 2013 et sur l'usine de Premesques le 28 février 2013.*

*Ces coupures n'ont pas occasionnées de rupture en eau potable auprès des clients.*

*- Baisse de pression à la maison de retraite d'Aire sur la Lys le 19 juillet 2013*

Ce manque de pression est due au manque de coordination entre nos services et l'entreprise SET(Intervenant pour le SMAEL) qui a réalisé des travaux sur la D9 lors de l'arrêt technique. Cet incident a engendré également un manque d'eau sur les logements de l'usine et une baisse de pression sur la commune de Laventie.

### **La qualité de l'eau produite et distribuée**

Le contrôle officiel mené par l'ARS et l'autosurveillance déployée par Veolia Eau font apparaître les éléments suivants :

- Contrôle officiel : 100% de conformité aux limites et références de qualité pour les paramètres physico-chimiques et bactériologiques,
- Autosurveillance : 99,9% de conformité aux limites de qualité pour les paramètres bactériologiques et 100% de conformité aux limites de qualité pour les paramètres physico-chimiques.

### **L'accompagnement de la Collectivité**

En tant que partenaire privilégié du SMAEL, Veolia Eau l'accompagne et la conseille notamment vis-à-vis des problématiques rencontrées, des nouveautés réglementaires et des chantiers majeurs actuels

et programmés. L'entreprise participe également à ses côtés aux réunions notamment avec les différentes administrations et les maîtres d'œuvre.

On peut notamment citer les démarches suivantes:

- Préparatifs et participations au doublement de la citerne eau traitée,
- Suivi de la sécurisation électrique HTA de l'usine d'Aire sur la Lys
- Suivi de la mise en service du débourbeur.

## **Valorisation**

### **Réduction de l'impact sur l'environnement**

Conscient de la raréfaction des ressources et dans une démarche de développement durable, Veolia Eau s'attache à optimiser la gestion du service de l'Eau. Parmi les axes prioritaires identifiés, on peut citer :

#### *La protection de la ressource en eau par l'amélioration du rendement de réseau*

Veolia Eau déploie une série d'actions spécifiques telles que :

- le suivi régulier des volumes mis en distribution,
- le renouvellement du parc compteur,
- la réduction du temps de réparation de fuite en tenant compte des contraintes réglementaires.

#### *La maîtrise de la consommation énergétique des installations*

Veolia Eau s'est engagé dans une démarche d'optimisation des consommations énergétiques des installations :

- Adaptation des contrats du fournisseur d'énergie,
- Réalisation de bilan énergétique sur les installations principales
- Optimisation du remplissage des réservoirs,
- Etude de redimensionnement systématique lors du renouvellement des équipements électromécaniques afin de privilégier des machines à haut rendement énergétique.

La consommation énergétique du service de l'eau a cependant atteint **10 570 229 kWh** en 2013 soit une baisse de **8,09 %**( avec une baisse de volume vendu de **7,68%**)

### **Gestion des déchets**

En tant que producteur de déchet, et à ce titre responsable de leur élimination, Veolia Eau a confié la gestion de ses déchets industriels à un prestataire spécialisé et agréé.

En 2013, ce sont environ **21** tonnes de déchets qui ont été évacuées puis traitées par cette filière d'élimination.

## **Responsabilité**

### **La surveillance de la qualité de l'eau déployée par Veolia Eau**

Conformément à l'article R1321-23 du Code de la Santé Publique, Veolia Eau met en œuvre une stratégie d'autocontrôle pour conduire les procédés de traitement et maîtriser la qualité de l'eau jusqu'au robinet du consommateur.

Pour cela, Veolia Eau a mis en place au niveau national un Plan de Surveillance Minimum afin:

- de renforcer les contrôles analytiques sur les systèmes de petite taille,
- d'intégrer les paramètres non réglementaires d'importance sanitaire majeure tels que les parasites,
- d'identifier les dangers en amont pour maîtriser les risques sur l'ensemble du processus de production-distribution,
- d'uniformiser les pratiques au niveau national.

Outre la complémentarité avec le contrôle officiel, la stratégie de l'autocontrôle déployé par Veolia Eau est basée sur :

- Un examen régulier des installations,
- Une vérification de l'efficacité de la désinfection,
- Un programme d'analyses bâti en fonction de risques identifiés.

C'est pourquoi, en 2013 Veolia Eau a notamment procédé à un suivi renforcé :

- des perchlorates (sur la ressource et en sortie d'usine),
- des bromates (en sortie usine, sur la canalisation et au niveau des réservoirs de Beuvry et Premesques),
- des produits phytosanitaires (sur la ressource et en sortie d'usine).

### **La protection de l'environnement et la promotion de la sécurité**

Acteur du développement durable, Veolia Eau a mis en place une politique active de sensibilisation de son personnel sur la protection de l'environnement mais aussi sur les enjeux de la sécurité au travail.

Les thématiques abordées sont toutes en relation avec le travail quotidien de chacun de nos agents. Ces moments permettent de faire un rappel sur les consignes Qualité, Sécurité et Environnement en vigueur et conduisent généralement à des actions correctives et sont autant d'axes d'amélioration.

Parmi les thèmes abordés en 2013, on peut notamment citer la sécurité, la propreté des sites et particulièrement le respect environnemental concernant l'utilisation des hydrocarbures.

### **La gestion de crises**

Une crise se définit comme une situation imprévue ou grave, ou susceptible de le devenir, qui met en péril la santé humaine, la continuité du service, la sécurité des personnes ou la protection du milieu naturel. Afin de gérer efficacement ce genre de situation, Veolia Eau dispose de personnel qualifié et dispose en outre de ressources mobilisables aux échelons local, régional ou national. Régulièrement, des exercices sont organisés au sein du Centre afin de s'assurer que le personnel dispose des bons réflexes. Une a été réalisés sur l'usine d'Aire sur la Lys (simulation de fuite de chlore lors d'une formation des agents intervenants).

### **Le choix de partenaires locaux**

Comme chaque année, Veolia Eau privilégie autant que faire se peut l'emploi de sociétés locales dans des domaines tels que les réfections de voirie, la sous-traitance de travaux ....  
Ainsi, les prestations de chaudronnerie, peinture ont été confiées à des sociétés implantées à proximité de l'usine.



**2.**

**LA QUALITE  
DU SERVICE**

## 2.1. Les moyens mobilisés

### 2.1.1. LE SERVICE

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

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

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

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

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

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

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

Trois filières métiers ont été créées :

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

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



**Jean-Paul Pennamen**  
Directeur



**Philippe Duverlie**  
Directeur Exploitation



**Frédéric Midol-Monnet**  
Directeur de Contrats Audomarois



**Christian Chareyre**  
Directeur Nouvelles Offres



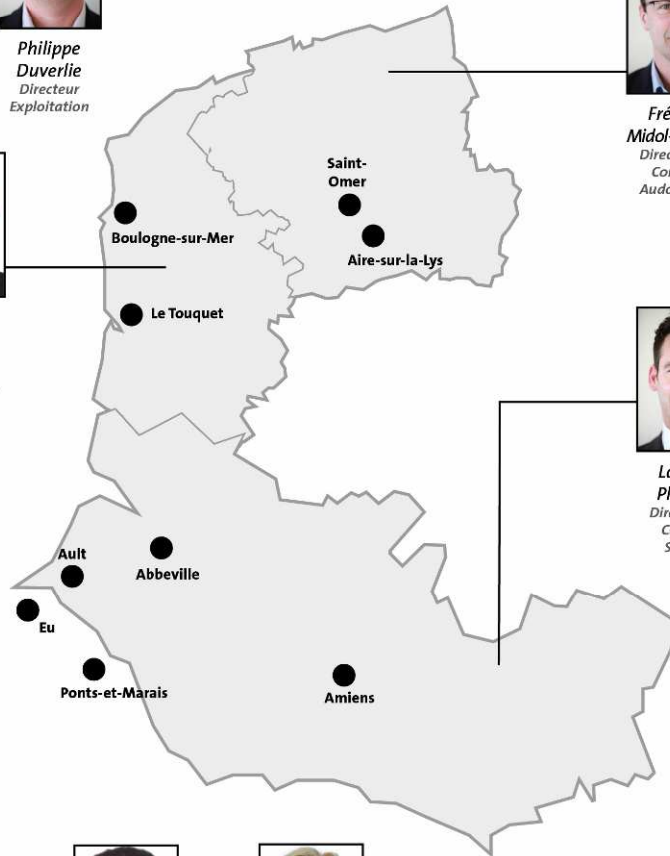
**Didier Coche**  
Directeur de Contrats Côte d'Opale



**Laurent Planage**  
Directeur de Contrats Somme



**Ludovic Ledoux**  
Responsable Nouvelles Industries



**Sabine Savreux-Trunet**  
Responsable Q-S-E



**Yann Dewulf**  
Responsable Clientèle



**Éric Duquesne**  
Responsable Administratif et Financier



**Michèle Auge**  
Gestionnaire Administratif des Ressources Humaines

## ORGANISATION CENTRE LITTORAL / EXPLOITATION (DÉTAIL)

### EAU



**Gilles  
Thouvenin**  
Responsable



**Alain  
Fix**  
Unité  
Opérationnelle  
Réseaux Nord



**Eric  
Dumeige**  
Unité  
Opérationnelle  
Réseaux Sud



**Frédéric  
Blocklet**  
Unité  
Opérationnelle  
Production

### ASSAINISSEMENT



**Jean-Baptiste  
Crépy**  
Responsable



**Prisca  
Gaubert**  
Unité  
Opérationnelle  
Usines  
secteur Nord



**Xavier  
Vandamme**  
Unité  
Opérationnelle  
Usines  
secteur Sud



**Germain  
Maubert**  
Unité  
Opérationnelle  
Réseaux  
secteur Nord



**Christian  
Coffin**  
Unité  
Opérationnelle  
Réseaux  
secteur Sud

### MAINTENANCE & TRAVAUX



**Dominique  
Vaesken**  
Unité  
Opérationnelle  
secteur Nord



**Jean-Yves  
Duval**  
Unité  
Opérationnelle  
secteur Sud

### UNITÉ INTERVENTIONS DE PROXIMITÉ



**Franck  
Chelbi**  
Interventions  
techniques &  
télérelevés



**Romain  
Delestre**  
ANC &  
contrôles  
assainissement

### MÉTHODES - PLANIFICATION - AIDE À L'EXPLOITATION



**Gérard  
Caboche**  
Responsable



**Patrick  
Tellier**  
Étude et Gestion  
Patrimoniale



### 2.1.2. L'ORGANISATION DE L'ASTREINTE

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



## 2.2. Le patrimoine du service

### 2.2.1. L'INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE

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

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

#### → Les installations

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Capacité de stockage (m3)	Qualification
Installation de production d'eau: 001-PRO USINE AIRE SUR LA LYS	100 000	5 000	Bien de retour
Installation de production d'eau: 520-PRO USINE AIRE SUR LA LYS			
Installation de production d'eau: 548-FOR FORAGE 4 VERCHIN			
Installation de production d'eau: 549-FOR FORAGE 5 VERCHIN			
Installation de production d'eau: 550-FOR FORAGE 6 VERCHIN			
Installation de production d'eau: 551-FOR FORAGE 7 VERCHIN			
Installation de production d'eau: 552-FOR FORAGE 17 VERCHIN			
<b>Capacité totale</b>	<b>100 000</b>	<b>5 000</b>	
Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)	Capacité de stockage (m3)	Qualification
Installation de reprise: 526-VTE CUDL		20 000	
Installation de reprise: 559-VTE-BEUVRY		5 000	
<b>Capacité totale</b>		<b>25 000</b>	

#### → Les réseaux de distribution

Canalisations		Qualification
Longueur d'adduction (ml)	0	Bien de retour
Longueur de canalisations de distribution (ml)	79 066	Bien de retour

#### → Les branchements en domaine public

Branchements		Qualification
Nombre de branchements	8	Bien de retour

→ Les compteurs

COMPTAGE USINE / PREMESQUES & CONDUITE SMAEL											
PROJET		Clients	MARQUE	TYPE	CALIBRE	N°	MISE EN SERVICE	DERNIERE VERIFICATION	Date Prochain Contrôle ou Renouvellement	n°EDN ou clients du point sur la conduite	
1	Vérification	VERCHIN FC4	SMAEL	KROHNE	OPTIFLUX 2000 F	150 mm	A05 28862	09 / 2005		2014	
2	Vérification	VERCHIN FC5	SMAEL	KROHNE	OPTIFLUX 2000 F	200 mm	A05 40138	09 / 2005		2014	
3	Vérification	VERCHIN FC6	SMAEL	KROHNE	OPTIFLUX 2000 F	150 mm	A05 27751	09 / 2005		2014	
4	Vérification	VERCHIN FC7	SMAEL	KROHNE	OPTIFLUX 2000 F	150 mm	A05 28308	09 / 2005		2014	
5	Vérification	VERCHIN FC17	SMAEL	KROHNE	OPTIFLUX 2000 F	150 mm	A05 28909	09 / 2005		2014	
6	Renouvellement	USINE EXHAURE	SMAEL	KROHNE	OPTIFLUX	600 mm	A 07 93499	oct-07	06/05/11	août 2014	
7	Renouvellement	USINE STATION	SMAEL	KROHNE	AQUAFLUX	600 mm	A98 8724	07 / 1998	06/05/11	août 2014	
8	Vérification	USINE SORTIE	SMAEL	KROHNE	ALTIMETER / IFS 4000 F	600 mm	A01 40727	11 / 2001	06/05/11	2015	
9	APS telegestion	VA1	AIRE	WOLTEX	Compteur volumétrique	100 mm	D09X259280H	2009		2016	VA1
10	APS telegestion	AIRE ZI	AIRE	WOLTEX	Compteur volumétrique	100 mm	D09X220615L	2009		2016	VA11
11	Renouvellement	SAINT VENANT	ST VENANT	WOLTEX	Compteur volumétrique	150 mm	D08X020657	2008		2015	D31
12	Vérification	BEUVRY ENTREE	SMAEL	ABB	WATERMASTER	300 mm	3K22 00000 47587	02/11/2010		2014	
13	Vérification	BEUVRY SORTIE	CALL	ABB	WATERMASTER	300 mm	3K22 00000 47588	02/11/2010		2014	
14	Renouvellement	LESTREM D58	LESTREM	WOLTEX	Compteur volumétrique	80 mm	01WH024025	2001		2014	D58
15	Renouvellement	VENTE SIDEN D74	SIDEN	WOLTEX	Compteur volumétrique	150 mm	D05X011548	2005		2014	D74
17	APS telegestion	COMPTAGE LAVENTIE D77	LAVENTIE	WOLTEX	Compteur volumétrique	100 mm	D09X195103	juil-09		31/12/2016	D77
18	Vérification	ENNETIERES EN WEPPEES	LMCU	ABB	WATERMASTER	300 mm	3K22 00000 109545	oct-11		2014	117
19	Vérification	PREMESQUES ENTREE	SMAEL	KROHNE	AQUAFLUX	700 mm	A91 3476	1991	05/05/11	2015	
20	Renouvellement	PREMESQUES SORTIE	LMCU	KROHNE	AQUAFLUX	600 mm	A95 9083	1995	05/05/11	août 2014	339
21	APS telegestion	ARMENTIERES Ø 600	LMCU	ABB	AQUAMASTER	300 mm	3K220000150912	29/01/2013		2016	340
22	APS telegestion	ARMENTIERES N°337	LMCU	ABB	AQUAMASTER	100 mm	3K220000150913	29/01/2013		2020	337
23	APS telegestion	ARMENTIERES N°338	LMCU	ABB	AQUAMASTER	100 mm	3K220000150914	29/01/2013		2020	338
24	APS telegestion	LOMME PERENCHIES 341	LMCU	ABB	AQUAMASTER	200 mm	3K220000150915	18/06/2013		2016	341
25	APS telegestion	LOMME PERENCHIES 342	LMCU	ABB	AQUAMASTER	150 mm	3K220000150916	30/01/2013		2016	342
26	APS telegestion	D112 N°381 VERLINGHEM - 4, Rue de Lambersart	LMCU	ABB	AQUAMASTER	100 mm	3K220000150917	05/02/2013		2020	381
27	APS telegestion	VA15 WAMBRECHIES	LMCU	ABB	AQUAMASTER	100 mm	3K220000150918	05/02/2013		2020	345
29	Renouvellement	VRD-DE 346	LMCU	KROHNE	AQUAFLUX	500 mm	A 95 9082	1995	05/05/11	2014	346
34	Renouvellement	VRG La Louvière / St Maurice	LMCU	KROHNE	ALTIMETER SC 100 AS	300 mm	91 1247	1991	05/05/11	2014	327
35	Renouvellement	VRK	LMCU	KROHNE	AQUAFLUX	250 mm	A 95 9222	1995	26/05/11	2014	347
36	Renouvellement	VRH Mouvoux	LMCU	KROHNE	ALTIMETER SC 100 AS	400 mm	A93 6106	1993	05/05/11	2014	350
37	Renouvellement	MOUVAUX VILLE	LMCU	ABB	AQUAMASTER	150 mm	V / 42588 / 6 / 1	06 / 2003		2014	352

## → Les équipements du réseau

Equipements de réseau		Qualification
Nombre d'appareils publics (*)	378	Bien de retour

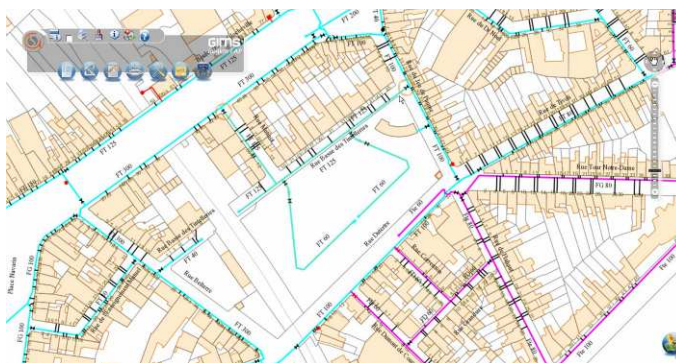
(\*) Décharges, ventouses, VA et VM

### 2.2.2. LA GESTION PATRIMONIALE

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

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

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



### → *Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux et synthèse des opérations réalisées [P103.2]*

La loi de Grenelle 2 s'inscrit dans le plan national d'adaptation au changement climatique de 2011 qui prévoit 20% d'économie d'eau sur les prélèvements d'ici 2020.

Le décret du 27 janvier 2012 (« limitation des pertes en eau sur les réseaux ») précise que sous peine d'un doublement de la redevance de prélèvement, à l'échéance du 31 décembre 2013, les collectivités doivent :

- ◆ Etablir un descriptif détaillé des réseaux d'eau et d'assainissement
- ◆ Définir et mettre en œuvre un plan d'action destiné à la réduction des pertes d'eau pour les réseaux dont le taux de perte, est supérieur au seuil défini par le décret d'application.

L'arrêté du 2 décembre 2013 (JO du 19 décembre 2013) assure l'articulation entre l'obligation de réaliser un descriptif détaillé introduite par le décret du 27 janvier 2012 et l'arrêté du 2 mai 2007 sur le Rapport sur le Prix et la Qualité du Service. Il modifie notamment les critères d'évaluation des indices de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux en introduisant un nouveau barème de 0 à 120 points (précédent barème sur 100 points).

Ce même arrêté précise qu'il faut que ce nouvel indice atteigne un total de 40 points sur les 45 premiers points accessibles pour que le service dispose d'un descriptif détaillé. D'autre part, cet arrêté

stipule que l'atteinte de ce seuil de 40 points conditionne l'attribution des points suivants alloués par le barème (entre les cotations 45 et 120 points - effet « palier »).

L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale a été calculé conformément à ce nouveau barème. Cette disposition introduit une rupture avec les valeurs des années antérieures de cet indice.

Gestion patrimoniale - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2009	2010	2011	2012	2013
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	60	60	60	60	60

Pour l'année 2013, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable [P103.2] est de <sup>1</sup> points sur un barème de 120.

### → Taux moyen de renouvellement des réseaux [P107.2]

Pour l'année 2013, le taux moyen de renouvellement des réseaux [P107.2] est de 0,00 %. Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable, en ajoutant aux valeurs de la 2<sup>ème</sup> ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau :

	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	63 000	74 000	74 000	74 000	(*)79 066
Longueur renouvelée totale (ml)		0	0	0	0
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)		0	0	0	0

(\*) La longueur du réseau a fait l'objet d'une révision précise avec la cartographie

## 2.2.3. L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

Pour garantir le fonctionnement 24h/24h du service et apporter aux clients une qualité de service irréprochable, VEOLIA Eau met en œuvre deux types d'interventions :

Des opérations programmées d'entretien, maintenance, réparation ou renouvellement, définies grâce à des outils d'exploitation, analysant notamment les risques de défaillance,

Des interventions non programmées (urgences ou crises) qui nécessitent une réactivité maximale de ses équipes, permettant que les interruptions du service restent l'exception.

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

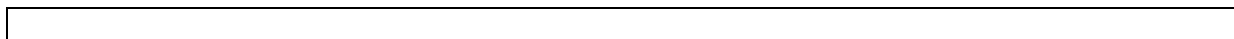
VEOLIA Eau a déployé de nouveaux outils informatiques de planification (PIVO) pour la maintenance des installations (GAMA) et de gestion des interventions (PICRU) qui viennent en appui des équipes locales pour optimiser les programmes d'intervention.

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



Centre d'ordonnancement « PIVO »

## → Installations



### Forages de Verchin :

- Vérification annuelle réglementaire des installations électriques

### Station d'alerte :

- Vérification annuelle réglementaire des installations électriques

### Usine d'Aire sur la Lys :

- Contrôle détecteurs fixes ozone et chlore
- Contrôle détecteurs portables ozone, chlore et 4 gaz
- Contrôle des extincteurs et des RIA
- Vérification annuelle réglementaire des Appareils Respiratoires Individuels
- Vérification annuelle réglementaire des installations électriques
- Vérification annuelle réglementaire des matériels de levage
- Vérification réglementaire du portail automatique
- Vérification du pont bascule
- Vérification des blocs autonomes de sécurité
- Vérification système inertage CAP
- Contrôle vibratoire des moteurs pompes exhaure et refoulement
- Nettoyage de la citerne Eau Traitée, de la citerne d'eau de lavage et de la citerne de refoulement en juillet 2013

### Barrage :

- Vérification annuelle réglementaire des installations électriques
- Contrôle réglementaire des blocs de sécurité

### Prémesques :

- Contrôle détecteur fixe chlore
- Vérification annuelle réglementaire extincteurs et blocs de sécurité
- Vérification annuelle réglementaire des installations électriques
- Vérification annuelle réglementaire des matériels de levage
- Vérification réglementaire du portail automatique
- Vérification annuelle réglementaire des Appareils Respiratoires Individuels

- Nettoyage des ouvrages en mai et juin (réservoirs) et juin (tour de répartition)
- Contrôle vibratoire des moteurs des pompes de refoulement

#### Beuvry :

- Vérification annuelle réglementaire blocs de sécurité
- Vérification annuelle réglementaire des installations électriques
- Vérification annuelle réglementaire des matériels de levage
- Vérification réglementaire du portail automatique
- Nettoyage des réservoirs en septembre et octobre
- Contrôle vibratoire des moteurs des pompes de refoulement

#### Conduite :

- Vérification annuelle réglementaire des installations électriques
- Vérification des détecteurs fixes chlore VA2, VA9 et VRK

### → Interventions

Soucieux de préserver la sécurité des personnes intervenant à proximité des réseaux et des ouvrages, VEOLIA Eau a mis en œuvre, dès 2012, les modalités pour une gestion adaptée des « Déclarations de Projet de Travaux (DT) », des « Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) » et des « Avis de Travaux Urgent (ATU) ».

Ainsi, en 2013, le nombre de DT et DICT reçues et traitées a augmenté de 42% par rapport à 2012.

Pour cette même période, plus de 31950 ATU ont été délivrés à l'échelle de la région VEOLIA Eau NORD-OUEST.



*Intervention sur canalisation*

### → Recyclage des terres de décantation

Les terres de décantation issues du traitement des eaux de la Lys font l'objet d'une valorisation agricole (par épandage contrôlé) que Veolia Eau a sous traité à l'entreprise SEDE Environnement. Le recyclage des terres de décantation fait l'objet d'un bilan agronomique annuel qui reprend notamment les éléments suivants :

- Bilan quantitatif des terres évacuées,
- Bilan quantitatif des terres avec synthèse des analyses réalisées au cours de l'exercice sur les éléments fertilisants, métalliques et organiques,
- Bilan de la campagne annuel d'épandage avec détail des apports et des parcelles d'épandage.

### On retiendra pour l'exercice 2013 :

- Le plan d'épandage agricole des terres a fait l'objet d'un arrêté d'autorisation en date du 10 mars 2010. Le périmètre d'épandage couvre une superficie globale épandable de 897,34 hectares. Les parcelles, appartenant à 10 agriculteurs, s'étendent sur 22 communes et sont situées dans le Pas de Calais (18) et dans le Nord (2).
- Les terres de décantation produites par l'usine présentent un intérêt agronomique résidant dans un apport en phosphore et en azote. Les éléments fertilisants de celles-ci ont fait l'objet de 20 analyses en 2013.
- Le suivi analytique a démontré l'innocuité des terres vis-à-vis des limites en éléments-traces métalliques (9 analyses en 2013) et en composé-traces organiques (4 analyses en 2013).
- La réalisation d'analyses sur les sols (11 sur les paramètres azotés, 4 pour les éléments traces métalliques) permet aux agriculteurs d'adapter leur fertilisation complémentaire en tenant compte des apports en éléments fertilisants par les boues.

La production évacuée en 2013 totalise 1 766,3 tonnes de terres brutes à 34,7% de siccité, soit 612,9 tonnes exprimées en matière sèche. Ces terres ont été épandues chez 10 agriculteurs sur 71,72 hectares, soit une dose moyenne de 8,54 tonnes par hectare. Le déroulement des épandages a été conforme aux directives du Programme d'Action Département .

### 2.2.4. LE RENOUVELLEMENT REALISE PAR VEOLIA EAU

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

A cet effet, VEOLIA Eau met à disposition son expertise pour soit apporter les conseils à la Collectivité utiles à l'établissement de ses priorités patrimoniales, soit optimiser le renouvellement dont nous avons la charge dans une perspective de gestion durable du service.

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

- ◆ Evaluation du risque de défaillance du patrimoine.
- ◆ Diagnostic de l'état des canalisations et de la qualité des compteurs.
- ◆ Programmation à l'aide d'outils spécifiques pour le renouvellement des compteurs (PARC) et des canalisations (MOSARE).

En outre, Les outils de modélisation sont disponibles pour dimensionner très précisément les installations lors de leur remplacement.



## → Installations

Travaux réalisés par le délégataire :

### **Réalisé par VEOLIA EAU sur le compte de renouvellement**

- Renovation de la pompe N°1 exhaure
- Renouvellement des parafoufres sur l'usine d'Aire sur la Lys
- Renouvellement du redresseur 110 V à l'exhaure
- Renouvellement du compresseur N° 1 salle air comprimé usine Aire sur la Lys
- Rénovation de l'ozonneur N°2
- Renouvellement de l'armoire de neutralisation chlore sur l'usine d'Aire sur la Lys
- Echange standard de la centrifugeuse N°2
- Réhabilitation du dégrilleur N°1 sortie réserve
- Extension de PANORAMA (système de télégestion) pour augmenter la capacité de stockage et permettre la création des bilans d'exploitation.
- Renouvellement et amélioration du débitmètre massique en sortie préparation barbotine CAP
- Instrumentation conduite avec la mise en place de turbidimètres et capteurs de pression sur la VA2-VA9-Entrée Premesques-VRD-VRK
- Renouvellement et optimisation de l'armoire chloration sur le site de PREMESQUES
- Intervention hydraulique en sortie exhaure pour vidanger le débourbeur
- Corps de pompe refoulement P1 usine Aire

Travaux réalisés par la Collectivité

### **Renouvellement réalisé par la Collectivité**

- Réception de la station d'alerte
- Renouvellement de 10 décharges sur la conduite entre VA10 et VA 12

## 2.2.5. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

### → Installations

Réalisation d'opérations d'amélioration sur les ouvrages réalisé par le SMAEL :

- Mise en service et réception d'un débourbeur le 26 juin 2013 (réception provisoire)
- Construction d'une citerne de 5 000 m<sup>3</sup> (Travaux en cours de réalisation)
- Sécurisation électrique HTA de l'usine d'Aire sur la Lys,

Réalisation d'opérations d'amélioration sur les ouvrages réalisé par véolia :

- Pose d'un analyseur UV mètre à l'entrée de l'exhaure,
- Mise en place d'un lève container à l'extérieur du local exhaure,

- Mise en place d'une rampe de passage d'accès des poubelles au local exhaure,
- Mise en place de deux canalisations d'injection du permanganate vers la sortie des actiflos,
- Amélioration des synoptiques de la supervision PANORAMA

→ Réseaux, branchements et compteurs

<b>Canalisations</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>N/N-1</b>
Longueur totale du réseau (km)	63,0	74,0	74,0	74,0	79	6,75%
Longueur d'adduction (ml)		0	0	0	0	0
Longueur de distribution (ml)	63 000	74 000	74 000	74 000	79 066	6,84%
<i>dont canalisations</i>	63 000	74 000	74 000	74 000	79 066	6,84%
<b>Equipements</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre d'appareils publics (*)	336	335	378	378	378	0,0%
<b>Branchements</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre de branchements	7	8	8	8	8	0,0%
<b>Compteurs de vente</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre de compteurs	7	8	8	8	8	0,0%

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

→ Branchements

	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre de branchements	7	8	8	8	8	0,0%

→ Compteurs

	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre de compteurs	7	8	8	8	8	

## 2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle

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

### 2.3.1. LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

Les valeurs de ces indicateurs sont consolidées au début du présent rapport annuel.

### 2.3.2. LA CERTIFICATION DU SERVICE

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

Les activités de VEOLIA Eau en région Nord-Ouest sont certifiées ISO 14001.

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



### 2.3.3. L'EFFICACITÉ DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

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

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

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

L'eau produite et distribuée provient de la prise d'eau dans la Lys au niveau d'Aire sur la Lys. En cas de fort étiage, 5 forages (dont le F6 étant utilisé pour la prise de mesure de nappe en continue) situés en amont à Verchin permettent d'augmenter le débit du cours d'eau jusqu'à l'usine pour permettre la continuité du prélèvement. Enfin, durant les arrêts techniques de l'usine, une part d'eau est achetée à la Société des Eaux du Nord et à Noréade.

→ Le volume prélevé

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
<b>Volume prélevé par ressource (m3)</b>	16 566 286	18 058 490	19 325 668	21 907 670	20 643 383	<b>-5,77%</b>
Installation de production d'eau: 001-PRO USINE AIRE SUR LA LYS	16 566 286	18 058 490	19 325 668	21 907 670	20 643 383	<b>-5,77%</b>
Installation de production d'eau: 520-PRO USINE AIRE SUR LA LYS	0	0	0	0	0	
Installation de production d'eau: 548-FOR FORAGE 4 VERCHIN	885	1 177	176 830	2 285	1907	<b>-16,54%</b>
Installation de production d'eau: 549-FOR FORAGE 5 VERCHIN	1 089	1 338	268 398	86 560	14 468	<b>-83,28%</b>
Installation de production d'eau: 550-FOR FORAGE 6 VERCHIN	10	10	9	0	0	
Installation de production d'eau: 551-FOR FORAGE 7 VERCHIN	1 034	906	216 090	2 619	2 507	<b>-4,27%</b>
Installation de production d'eau: 552-FOR FORAGE 17 VERCHIN	947	1 380	1 010	1 386	1 089	<b>-21,42%</b>

Contrairement à l'année 2011, les forages de Verchin n'ont pas été mis en service.

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
<b>Volume prélevé par nature d'eau (m3)</b>	16 566 286	18 058 490	19 325 668	21 907 670	20 643 383	-5,77%
Eau de surface	16 566 286	18 058 490	19 325 668	21 907 670	20 643 383	-5,77%
Eau souterraine non influencée	3 965	4 811	662 337	92 850	19 971	-78,49%

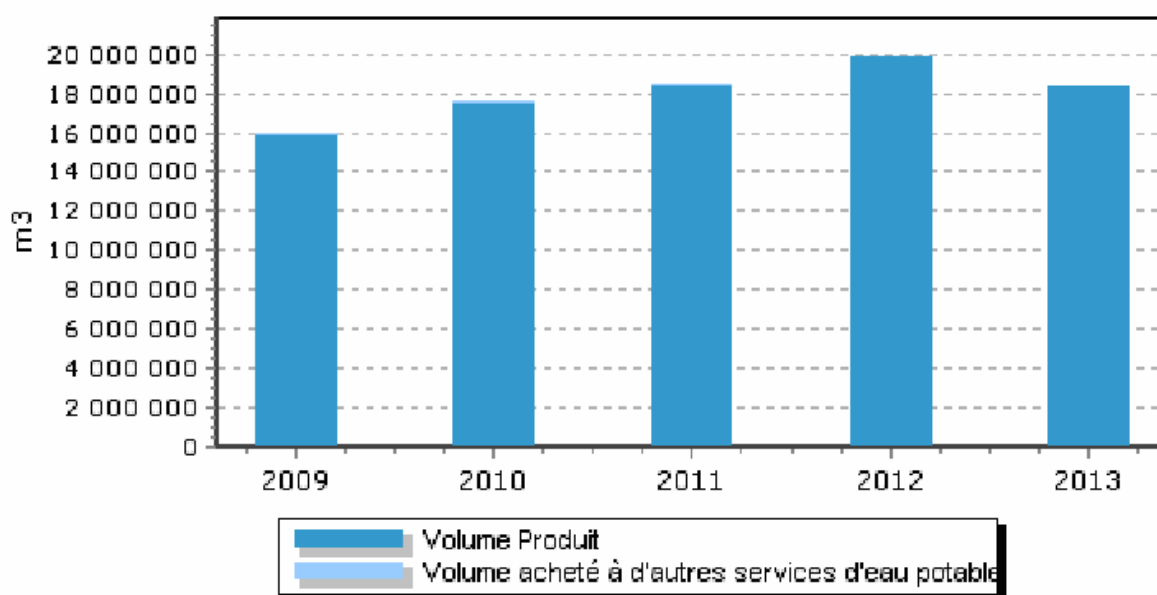
## → Le volume produit et mis en distribution

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Volume prélevé	16 570 251	18 063 301	19 988 005	22 000 522	20 663 354	-6,07%
Volume eau brute acheté	0	0	0	0	0	0%
Volume eau brute vendu	0	0	0	0	0	0%
Besoin des usines	1 371 240	1 589 147	1 800 630	2 526 240	(*)2 276 923	-9,86%
<b>Volume produit (m3)</b>	<b>15 964 700</b>	<b>17 499 510</b>	<b>18 372 990</b>	<b>19 861 390</b>	<b>18 366 460</b>	<b>-7,42%</b>
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	40 787	46 643	114 261	114 363	34 413	-69,90%
<b>Volume mis en distribution (m3)</b>	<b>16 005 487</b>	<b>17 546 153</b>	<b>18 487 251</b>	<b>19 975 753</b>	<b>18 400 873</b>	<b>-7,88%</b>

(\*) Depuis la mise en service du débourseur, le mode de calcul qui était la différence entre le débitmètre entrée traitement et le débitmètre sortie usine est devenu la différence entre le volume prélevé et la sortie usine.

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



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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
<b>Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>40 787</b>	<b>46 643</b>	<b>114 261</b>	<b>114 363</b>	<b>34 413</b>	<b>-69,90%</b>
Eaux du Nord (Société)	40 787	46 643	50 149	89 488	0	
NOREADE(*)	0	0	64 112	24 875	34 413	38,34%

(\*) L'achat d'eau correspond à la période de l'arrêt technique de l'usine.

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

### → Volume vendu

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

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
<b>Volume vendu selon le décret (m3)</b>	<b>16 097 106</b>	<b>17 617 273</b>	<b>18 597 566</b>	<b>20 451 199</b>	<b>18 878 712</b>	<b>-7,68%</b>

Le volume vendu aux autres services d'eau potable est détaillé comme suit :

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>16 097 106</b>	<b>17 617 273</b>	<b>18 597 566</b>	<b>20 451 199</b>	<b>18 878 712</b>	<b>-7,68%</b>
AIRE SUR LA LYS	190 624	224 437	237 158	196 325	224 023	14,10%
COMMUNAUTE AGGLOMERATION DE LENS LIEVIN	0	261 263	2 253 195	2 483 857	2 583 408	4,00%
L.M.C.U	15 477 318	16 687 659	15 763 167	17 515 261	15 831 064	-9,61%
LAVENTIE	157 167	167 550	169 568	184 977	166 823	-9,81%
NOREADE	196 527	204 510	105 030	3 217	69	-97,85%
SAINT VENANT	75 470	71 854	69 448	67 562	73 325	8,52%

### → Le rendement de réseau [P104.3]

La réglementation, en prenant en compte les résolutions du Grenelle de l'environnement, a récemment fixé des objectifs de performance des réseaux de distribution d'eau.

Le non-respect de ces objectifs de rendement fixés par la loi peut conduire au doublement de la redevance pour prélèvement sur la ressource si un plan d'actions n'est pas mis en œuvre dès 2014.

A cet effet, VEOLIA Eau dispose des outils et des méthodologies nécessaires à l'amélioration des performances des réseaux notamment en matière de :

- ◆ Connaissance patrimoniale,
- ◆ Amélioration du comptage,
- ◆ Surveillance des volumes et des réseaux,
- ◆ Recherche et réparations des fuites.



	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
<b>Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	

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

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

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	0	0	1	0	(*) 1	0%

(\*) Une fuite sur la D15 a été détectée, elle sera réparée en 2014

→ *Performance opérationnelle du réseau de distribution*

Conformément aux dispositions du décret relatif à la limitation des pertes en eau sur les réseaux (27 janvier 2012), les collectivités ont l'obligation de mettre en œuvre un plan d'action avant le 31 décembre 2014 si le rendement de leur réseau est inférieur au seuil cible calculé ci-dessus.

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

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

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

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

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



### 2.4.1. 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 délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	17	15	66	66
Physico-chimique	3675	3675	1649	1649

Ci-après un extrait de quelques paramètres physicochimiques représentatifs :

	Contrôle sanitaire et surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Arsenic	8	8
Atrazine	19	19
Baryum	8	8
Chlorures	8	8
Déséthylatrazine	20	20
Nitrates	31	31



Simazine	19	19
Sodium	8	8
Sulfates	8	8
Terbutylazine	19	19

Détail des non conformités sur la ressource :

	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Nb de non-conformités	Valeur du seuil et unité
E.Coli	600	29000	8	2	20000n /100ml

A noter, le suivi de l'année 2013 laisse apparaître des résultats d'analyses supérieurs au seuil de vigilance sur la Lys en date du 4 novembre avec des résultats de 5,8 mg N/l en azote et 8,9 mg P205/l en phosphore.

Des produits phytosanitaires sont détectés en permanence dans l'eau brute à des concentrations extrêmement variables. Le suivi 2013 a mis en évidence la présence de 12 molécules différentes dans la Lys.

La déséthylatrazine (sous produit de l'atrazine, herbicide interdit depuis 2003) et l'AMPA (sous produit du glyphosate) sont les molécules les plus fréquemment détectées avec des valeurs assez élevées (>0,1µg/l). Cependant, ces composés sont facilement éliminés dans la filière de traitement, notamment pendant les étapes d'oxydation (**pas de dépassement en sortie sur l'eau traitée**).

## 2.4.2. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à Limite de Qualité des paramètres soumis à Référence de Qualité.<sup>1</sup> :

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
<b>Paramètres soumis à Limite de Qualité</b>				
Microbiologique	108	108	2126	2125
Physico-chimique	2809	2809	841	841
<b>Paramètres soumis à Référence de Qualité</b>				
Microbiologique	209	209	4250	4244
Physico-chimique	635	629	3762	3761
<b>Autres paramètres analysés</b>				
Microbiologique				
Physico-chimique	483		340	

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

<sup>1</sup> Attention, tous les paramètres analysés ne sont pas forcément soumis à limite ou à référence de qualité.

Ci-après un extrait de quelques paramètres physicochimiques représentatifs :

Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégué			
	Nombre total de résultats d'analyses	Conformes aux limites ou aux références de qualité	Type de seuil
Atrazine	26	26	Limite de Qualité
Carbone Organique Total	197	197	Référence de Qualité
Déséthylterbuthylazine	26	26	Limite de Qualité
Fer total	26	26	Référence de Qualité
Nitrates	66	66	Limite de Qualité
Simazine	26	26	Limite de Qualité
Terbuthylazine	26	26	Limite de Qualité
Turbidité	777	776	Limite et Référence de Qualité

Détail des non conformités par rapports aux limites de qualité :

Paramètre	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
E.Coli /100ml	0	1	0	1	54	1063	0 n/100ml

L'autosurveillance déployée par Veolia Eau ne laisse pas apparaître de dépassements en limite de qualité

Détail des non conformités par rapports aux références de qualité :

Paramètre	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	1	0	4	47	1062	0 n/100ml
Bactéries Coliformes	0	2	0	2	54	1063	0 n/100ml
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0	2	6	0	14	0	2 Qualitatif
Turbidité	0	0,53	0	1	9	75	0,5 NFU

Commentaires sur les dépassements de référence de qualité :

- Contrairement à l'année dernière, nous n'observons pas de dépassement de Carbone Organique Total : cette amélioration de la qualité de l'eau est due à la mise en service du déboureur en amont du stockage.
- Coliformes : les prélèvements réalisés après détection du dépassement ont permis de conclure que la contamination n'était pas avérée

### 2.4.3. L'ÉVOLUTION DE LA QUALITÉ DE L'EAU

Les indicateurs de conformité des prélèvements réalisés au titre du contrôle sanitaire, par rapport aux limites de qualité concernent les paramètres microbiologiques **[P101.1]** et physico-chimiques

**[P102.1].** Ils sont transmis à la Collectivité par l'ARS<sup>2</sup>. A titre indicatif, les taux de conformité issus de nos systèmes d'informations<sup>3</sup>, sur la base des prélèvements incluant au moins un paramètre soumis à une limite de qualité, sont les suivants :

<b>Paramètres microbiologiques</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>Taux de conformité microbiologique</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	60	62	63	58	54
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	60	62	63	58	54
<b>Paramètres physico-chimique</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>Taux de conformité physico-chimique</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	60	60	59	58	54
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	60	60	59	58	54

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

### → **Teneur de l'eau en Chlorure de Vinyle Monomère**

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

C'est pourquoi, la DGS a diffusé en date du 18 octobre 2012 une instruction auprès des Agences Régionales de Santé (ARS) relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation humaine pour le chlorure de vinyle monomère en application des articles R.1321-26 à R.1321-36 du code de la santé publique. Cette nouvelle instruction précise les modalités :

- ◆ De repérage des canalisations à risques à l'échelle du réseau de distribution de la collectivité
- ◆ D'adaptation du contrôle sanitaire
- ◆ De gestion des risques sanitaires liés aux dépassements de la limite de qualité au robinet (mesures correctives, le cas échéant, restriction de consommation et mesure de long terme).

#### Repérage des canalisations à risques

En application de cette instruction, la plupart des Agences Régionales de Santé ont demandé la transmission des caractéristiques patrimoniales des réseaux de distribution des services d'eau potable pour fin de repérage des canalisations à risques.

En 2013, l'ensemble des informations susceptibles de faciliter cette démarche de repérage a été fourni par VEOLIA Eau à vos services et/ou aux ARS.

#### Adaptation du contrôle sanitaire

Sur la base des plans transmis, les ARS vont adapter le contrôle sanitaire potentiellement dès 2014 en procédant à des analyses de ce paramètre.

<sup>2</sup> Agence Régionale de Santé

<sup>3</sup> base de calcul différente de celle des ARS, qui prennent en compte au dénominateur l'ensemble des prélèvements, y compris ceux dont les paramètres ne sont soumis qu'à référence de qualité

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

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

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

**Il est à noter que le réseau du SMAEL n'est pas concerné par cette problématique puisque ce dernier ne comporte aucun tronçon en PVC.**

### → Teneur de l'eau en Perchlorate

En date du 25 octobre 2012, les préfets du Nord et du Pas de Calais ont émis, par application du principe de précaution et sur la base de seuils très protecteurs, des restrictions d'usage de l'eau suite à la découverte de la présence de perchlorate dans de nombreuses ressources de la région. Ces restrictions concernent les femmes enceintes et les nourrissons pour lesquels sont fixés respectivement des seuils de consommations de 15 µg/l et de 4 µg/l.

A fortes doses, cette substance non cancérigène pourrait avoir une incidence sur la production d'hormones thyroïdiennes. Pour autant, d'après un communiqué de l'Agence Régionale de Santé Nord Pas de Calais du 24 octobre 2012, à ce jour, ni l'OMS, ni l'Union Européenne, ni aucune autre autorité de santé n'ont fixé de norme maximale internationale quant à l'ingestion de perchlorate.

Dès la découverte de cette substance, Veolia Eau s'est d'une part équipé d'appareil de mesure permettant de détecter le perchlorate à des niveaux de concentration très bas, a d'autre part mis en place en lien avec l'ARS et les services de l'Etat, un programme renforcé de surveillance de la qualité de l'eau et enfin a mis en œuvre, pendant un an, des pilotes pour évaluer l'efficacité de différentes technologies de traitement.

Au-delà de ces actions et à l'issue des arrêtés du 25 octobre 2012, Veolia Eau a réalisé :

- Plus de 600 analyses en perchlorates tant sur les ressources qu'au niveau des réseaux de distribution,
- L'information par courrier de toutes les collectivités clientes concernées par la présence de perchlorates,
- L'envoi de plus de 270.000 lettres d'information aux particuliers alimentés par des eaux contenant des perchlorates,
- L'aménagement spécifique de son site internet client et la sensibilisation de l'ensemble de ses chargés de clientèle
- L'évaluation des solutions envisageables avec les collectivités concernées.

D'autre part, Veolia Eau a mis en place un suivi mensuel sur les perchlorates. Celui-ci montre 1 valeur supérieure au premier seuil de recommandation sur l'eau traitée (4 µg/l) fixé par l'ANSES (alors que sur l'eau brute prélevée le résultat est nettement inférieur, présence non détectée sur le prélèvement suivant) sur les **24** analyses réalisées. **La Lys connaît des teneurs en perchlorate inférieures à 4µg/l.**

## 2.5. Les services aux clients

VEOLIA Eau développe et propose des outils multicanaux, permettant d'offrir plus de conseils, plus d'informations auprès des clients et aussi plus de réactivité dans le cas de situations exceptionnelles. Tout incident sur le service d'assainissement peut ainsi rapidement être pris en compte de manière à perturber le moins possible les usagers du service.

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

### 2.5.1. LES CHIFFRES CLÉS DU SERVICE

#### → Les abonnés du service

Le nombre d'abonnés (clients) par catégorie constaté au 31 décembre, au sens du décret du 2 mai 2007, et le nombre d'habitants desservis [D101.0] figurent au tableau suivant :

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
<b>Nombre total d'abonnés (clients)</b>	7	7	7	7	7	0,0%
autres services d'eau potable	7	7	7	7	7	0,0%
<b>Volume vendu selon le décret (m3)</b>	<b>16 097 106</b>	<b>17 617 273</b>	<b>18 597 566</b>	<b>20 451 199</b>	<b>18 878 712</b>	-7,68%

### 2.5.2. LA SATISFACTION DES CLIENTS

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

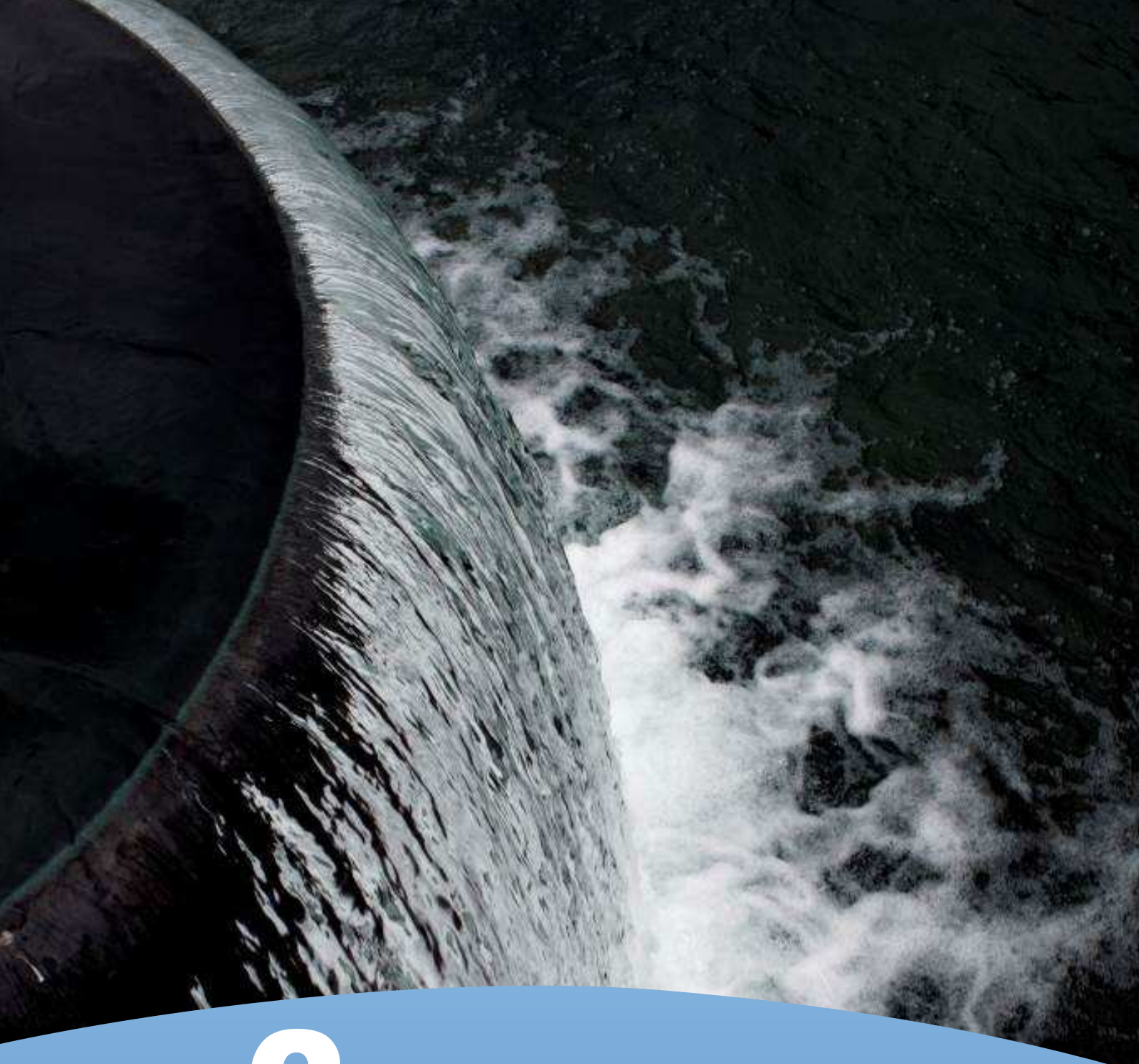
Ce baromètre porte à la fois sur :

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

Les résultats pour notre Région en décembre 2013 sont :

	2013
Satisfaction globale	86,67
La continuité de service	96,13
La qualité de l'eau distribuée	74,66
Le niveau de prix facturé	52,75
La qualité du service client offert aux abonnés	81,83
Le traitement des nouveaux abonnements	81,82
L'information délivrée aux abonnés	80,65





# 3.

## LA VALORISATION DES RESSOURCES

## 3.1. La protection des ressources en eau

La gestion des ressources en eau nécessite la mise en œuvre d'actions complémentaires visant à assurer leur préservation d'une part et leur protection d'autre part.



Ces actions incluent notamment :

- ◆ La mise en œuvre de mesures d'accompagnement liées aux Diagnostic Territoriaux Multi-Pressions (DTMP),
- ◆ L'évaluation de l'efficacité de ces mesures au travers de la surveillance de la qualité des ressources,
- ◆ L'anticipation face aux enjeux sanitaires de demain (substances émergentes, effet perturbateur endocrinien ...),
- ◆ La promotion de démarches responsables de gestion des espaces (éco-tonte, démarche zéro-phyto...)
- ◆ Une gestion et un suivi optimisé des ouvrages (diagnostic des captages, stratégie de pompage,...)
- ◆ Le développement des ressources alternatives (eau de pluie, Re-use, recharge de nappe ...)

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



Station d'alerte de MAMETZ

L'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service [P108.3] permet d'évaluer ce processus.

	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource</b>	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %

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

<b>Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production</b>	2009	2010	2011	2012	2013
Installation de production d'eau: 001-PRO USINE AIRE SUR LA LYS	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %



## 3.2. L'énergie

VEOLIA Eau met en œuvre un véritable management de la performance énergétique des installations au travers de :

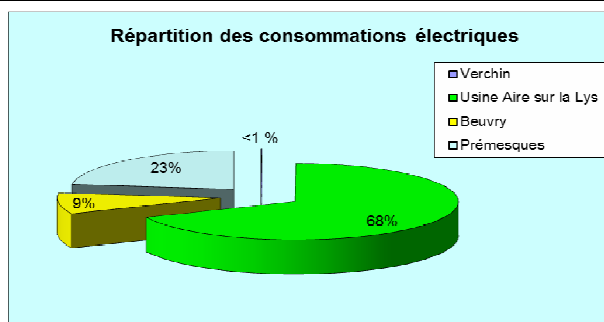
- ◆ La réalisation d'audit d'efficacité énergétique des installations permettant d'identifier les axes de progrès.
- ◆ Le déploiement d'outil de suivi et de contrôle des consommations et de régulation.
- ◆ La mise en œuvre d'équipements à haute performance énergétique.
- ◆ La valorisation des énergies renouvelables (microturbinage, hydrolienne...)

L'ensemble de ces actions vise à réduire les consommations énergétiques et à limiter les émissions de gaz à effet de serre.



### → Bilan énergétique du patrimoine

	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
<b>Energie relevée consommée (kWh) pour l'usine d'Aire/Lys, les reprises de Beuvry et Premesques et les forages de Verchin)</b>	<b>7 236 780</b>	<b>8 277 811</b>	<b>9 035 798</b>	<b>11 500 849</b>	<b>10 570 229</b>	<b>-8,09%</b>



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

Réactif *	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1
Permanganate de potassium	14 859	12 675	8 364	8 726	9 825	<b>12,59%</b>
Chlorure ferrique (réserve)	21 098	10 229	5 980	7 770	0	
Chlorure ferrique (déboureur)				916 614	1 003 066	<b>9,43%</b>
Chlorure ferrique (décantation)	399 778	427 846	447 534	378 512	208 240	<b>-44,98%</b>
Charbon actif en poudre	60 838	59 105	76 305	95 865	76 297	<b>-20,41%</b>
Polymère déboureur				12 323	12 265	<b>-0,47%</b>
Polymère déboureur Actidyn 4190					334	
µsable				192 043	256 038	<b>33,32%</b>
Polymère TRAITEMENT DES TERRES	1 254	1 416	806	5 926	6 325	<b>6,73%</b>
Chlore (usine)	28 120	32 410	32 580	35 180	30 321	<b>-13,81%</b>
Chlore (réseau et reprises)	4 482	4 429	4 519	4 240	2 890	<b>-31,83%</b>
Bisulfite de sodium	84 004	90 585	107 030	115 781	97 715	<b>-15,60%</b>
Chaux					24 355	<b>100%</b>

#### Commentaires :

- Chlorure ferrique : l'augmentation par rapport à 2012 est due à un fonctionnement continue du déboureur (mise en service début mars 2012)
- Chlorure ferrique dans le décanteur : baisse de l'injection suite à la mise en service du déboureur.
- Charbon actif : la baisse est due à une meilleur gestion suite à la mise en service du déboureur.
- Micro sable : l'augmentation est due à de nombreuses crues ainsi que les deux mois d'exploitation supplémentaire du déboureur.
- Polymère Terres de décantation : l'augmentation est due à de nombreuses crues ainsi que les deux mois d'exploitation supplémentaire du déboureur.
- Chlore et bisulfite usine : la diminution est similaire à celle du volume produit et de la performance du déboureur sur la matière organique.
- Chlore réseau et reprises : depuis sa mise en service en mars 2012, le déboureur a permis une amélioration de la qualité de l'eau produite, notamment en terme de matière organique d'où une baisse de la demande en chlore dans le réseau.
- La chaux : Le renouvellement du système de chaulage, vis et dévouteur, ont permis de mieux injecter la chaux dans les malaxeurs installés dans le cadre du marché du déboureur.

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

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

Un tri des déchets a été instauré lors de la mise en place de l'ISO 14001. Les déchets ne pouvant être traités par une filière classique sont repris par une entreprise spécialisée avec un suivi. Le détail pour l'année 2013 est indiqué ci-dessous.

D'autre part, une politique environnementale est appliquée sur le site. Les prescriptions environnementales sont remises à toute entreprise intervenant sur le site lors de l'établissement du plan de prévention

BILAN 2013 VEOLIA EAU AIRE SUR LA LYS



Enlèvement	N° BSD	Description	Poids
23/01/2013	178696	Trait.BENNE DECHETS VERTS	3,74
<b>Total 23/01/2013</b>			<b>3,74</b>
11/02/2013	178354	Trait.EMBALLAGES POLYMERES	0,047
11/02/2013	178355	Trait.MATERIELS SOUILLES STANDARDS	0,07
11/02/2013	178356	Trait.FILTRE CONDENSAT	0,027
11/02/2013	178357	Trait.EMBALLAGES VIDES LABO EN VERRE	0,007
11/02/2013	178358	Trait.BOUTEILLE H2SO4 VIDES EN PLASTIQUES	0,002
11/02/2013	178359	Trait.ACIDES	0,119
11/02/2013	178360	Trait.DECHET BASES	0,018
<b>Total 11/02/2013</b>			<b>0,29</b>
26/03/2013	182577	Trait.FILTRES CHARBON ACTIF	0,171
26/03/2013	182578	Trait.EMBALLAGES SOUILLES CORROSIFS	0,08
26/03/2013	182579	Trait.BOUTEILLE H2SO4 VIDES EN PLASTIQUES	0,004
26/03/2013	182580	Trait.EMBALLAGES POLYMERES	0,042
26/03/2013	182581	Trait.MATERIELS SOUILLES STANDARDS	0,03
26/03/2013	182582	Trait.ACIDES	0,098
<b>Total 26/03/2013</b>			<b>0,425</b>
28/03/2013	183008	Trait.HYPOSULFITE DE SODIUM	2,456
<b>Total 28/03/2013</b>			<b>2,456</b>
16/05/2013	187063	Trait.EMBALLAGE VIDE SOUILLE DE LABORATOIRE	0,005
16/05/2013	187064	Trait.EMBALLAGE VIDE CORROSIF BIDONS KMN04	0,058
16/05/2013	187065	Trait.BOUTEILLE H2SO4 VIDES EN PLASTIQUES	0,003
16/05/2013	187066	Trait.EMBALLAGES POLYMERES	0,075
16/05/2013	187068	Trait.ACIDES	0,144
16/05/2013	187070	Trait.CHLORURE FERRIQUE	0,121
16/05/2013	187071	Trait.BISULFITE DE SODIUM	0,03
<b>Total 16/05/2013</b>			<b>0,436</b>
29/05/2013	188694	Trait.DIND EN VERRE	0,031
29/05/2013	188695	Trait.DECHET INDUSTRIEL BANAL PLASTIQUE	0,071
29/05/2013	188696	Trait.PILES EN MELANGE	0,097
<b>Total 29/05/2013</b>			<b>0,199</b>
03/07/2013	192132	Trait.EMBALLAGE VIDE SOUILLE DE LABORATOIRE	0,004
03/07/2013	192133	Trait.BOUTEILLE H2SO4 VIDES EN PLASTIQUES	0,003
03/07/2013	192134	Trait.EMBALLAGES POLYMERES	0,024
03/07/2013	192136	Trait.FILTRE CONDENSAT	0,03
03/07/2013	192140	Trait.AMPOULES	0,003
<b>Total 03/07/2013</b>			<b>0,064</b>
09/07/2013	192810	Trait.MATERIELS SOUILLES STANDARDS	0,085
09/07/2013	192811	Trait.DEEE EN MELANGE	0,31
09/07/2013	192812	Trait.ACIDES	0,097
09/07/2013	192813	Trait.DECHET BASES	0,021
<b>Total 09/07/2013</b>			<b>0,513</b>
23/08/2013	196885	Trait.EMBALLAGES SOUILLES CORROSIFS	0,017
23/08/2013	196886	Trait.EMBALLAGE VIDE CORROSIF BIDONS KMN04	0,039
23/08/2013	196887	Trait.EMBALLAGES POLYMERES	0,039
23/08/2013	196889	Trait.ACIDES	0,089
23/08/2013	196890	Trait.DECHET BASES	0,065
23/08/2013	196891	Trait.CHLORURE FERRIQUE	0,331
<b>Total 23/08/2013</b>			<b>0,58</b>
28/08/2013	197233	Trait.DECHETS POLYMERES EN PC	0,147
28/08/2013	197234	Trait. HUILE MOTEUR USAGEE (EAUX<5%, CHLORE<0,5%,	0,137
<b>Total 28/08/2013</b>			<b>0,284</b>
10/10/2013	200833	Trait.BENNE DECHETS VERTS	3,7
<b>Total 10/10/2013</b>			<b>3,7</b>
15/10/2013	201102	Trait.EMBALLAGE VIDE CORROSIF BIDONS KMN04	0,05
15/10/2013	201104	Trait.EMBALLAGES POLYMERES	0,057
15/10/2013	201105	Trait.MATERIELS SOUILLES STANDARDS	0,116
15/10/2013	201106	Trait.ACIDES	0,074
15/10/2013	201107	Trait.DECHET BASES	0,06
15/10/2013	201108	Trait.AEROSOLS	0,011
15/10/2013	201109	Trait.BATTERIES AU PLOMB	0,105
<b>Total 15/10/2013</b>			<b>0,473</b>
06/11/2013	203520	Trait.BENNE DECHETS VERTS	5,1
<b>Total 06/11/2013</b>			<b>5,1</b>
14/11/2013	204538	Trait.EMBALLAGE VIDE SOUILLE DE LABORATOIRE	0,01
14/11/2013	204539	Trait.EMBALLAGES SOUILLES CORROSIFS	0,036
14/11/2013	204540	Trait.EMBALLAGES POLYMERES	0,047
14/11/2013	204541	Trait.MATERIELS SOUILLES STANDARDS	0,103
14/11/2013	204542	Trait.FILTRE CONDENSAT	0,065
14/11/2013	204543	Trait.ACIDES	0,088
<b>Total 14/11/2013</b>			<b>0,349</b>
26/11/2013	205496	Trait.BENNE DECHETS VERTS	1,8
<b>Total 26/11/2013</b>			<b>1,8</b>
18/12/2013	207402	Trait.DECHETS POLYMERES EN PC	0,071
18/12/2013	207404	Trait.EMBALLAGE VIDE CORROSIF BIDONS KMN04	0,061
18/12/2013	207405	Trait.BOUTEILLE H2SO4 VIDES EN PLASTIQUES	0,01
18/12/2013	207406	Trait.EMBALLAGES POLYMERES	0,046
18/12/2013	207407	Trait.ACIDES	0,098
18/12/2013	207408	Trait.DECHET BASES	0,003
18/12/2013	207409	Trait.BISULFITE DE SODIUM	0,04
18/12/2013	207796	Trait.PRODUITS DE LABORATOIRE SPECIAUX	0,009
<b>Total 18/12/2013</b>			<b>0,338</b>
<b>Total</b>			<b>20,747</b>





**4.**

**LA RESPONSABILITE  
SOCIALE ET  
ENVIRONNEMENTALE**

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

## 4.1.1. LA GOUVERNANCE DU SERVICE : RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES ACTEURS

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

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

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

## 4.2. L'accès aux services essentiels

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

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

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

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

### → *Montant des abandons de créance et total des aides accordées par Veolia Eau [P109.0], en 2013: €*

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

	2009	2010	2011	2012	2013
Volume vendu selon le décret (m3)	16 097 106	17 617 273	18 597 566	20 796 886	18 878 712

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

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

## 4.3. Engagements sociaux et environnementaux

### 4.3.1. LA FORMATION ET LA SÉCURITÉ DES PERSONNES

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

Veolia Eau Nord-Ouest poursuit une politique active et conséquente de formation professionnelle de ses salariés, tant en formation « métiers » qu'en formation « sécurité/prévention ». Ainsi en 2013 :

- ◆ Pourcentage de la masse salariale consacrée à la Formation professionnelle continue 3,59%
- ◆ Nombre d'heures de stage 40 859
- ◆ Nombre de stagiaires 3 726



*Formation « travaux réseau »*

Par ailleurs, Veolia Eau Nord-Ouest mène une démarche importante d'insertion via l'apprentissage ainsi qu'une ouverture importante au milieu scolaire via l'intégration de stagiaires :

- ◆ Nombre de contrats d'Apprentissage 36
- ◆ Nombre de Stagiaires conventionnés 121

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



*Campus VEOLIA Eau Nord Europe à Lomme*

En matière de sécurité, Veolia Eau est engagée dans la lutte contre les accidents du travail et les maladies professionnelles. Notre politique de prévention et sécurité vise le zéro accident et se décline



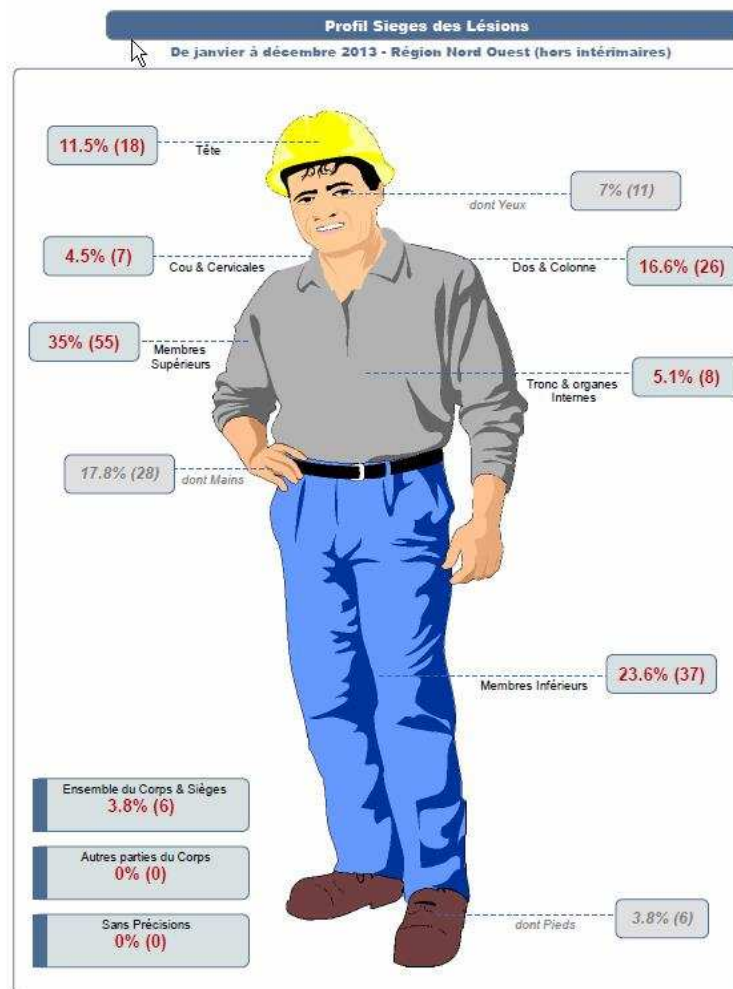
à travers des plans d'action Santé-Sécurité mis à jour annuellement et révisés en CHSCT et notamment :

- ◆ travailleur isolé = déploiement de balises DATI en liaison aussi avec le suivi de flotte automobile,
- ◆ risque chimique = formation interventions en Atmosphères confinées, et manipulation des produits chimiques de traitement
- ◆ risque routier = session de formation balisage de travaux,
- ◆ risque de chantier = blindage de fouille,..

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

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

En terme de statistiques sécurité, les résultats annuels pour l'ensemble de la région montrent que les accidents enregistrés portent essentiellement sur des douleurs ou blessures superficielles (membres supérieurs et inférieurs, maux de dos ou musculaires), liés à des efforts excessifs/faux mouvements, ou de chocs contre des objets manipulés, et lors d'ouvertures/fermetures d'accès ou emplacements de travail et en surfaces de circulation notamment.



### 4.3.2. L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DU SERVICE

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

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

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

### 4.3.3. NOTRE CONTRIBUTION A LA VIE LOCALE

Acteur du territoire, VEOLIA s'investit dans la vie locale en favorisant auprès des collectivités les actions visant à promouvoir le cycle de l'eau, et notamment :

- ◆ Visite des écoles,
- ◆ Journées portes ouvertes,
- ◆ Accueil des stagiaires



*Inauguration de la station de nanofiltration de Somain*



*Malle pédagogique*



# 5.

## RAPPORT FINANCIER DU SERVICE

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

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

### → *Le CARE*

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

## 5.2. Le patrimoine du service

### → *Variation du patrimoine immobilier*

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

### → *Inventaire des biens*

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

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

### → *Situation des biens*

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

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

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

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

## 5.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

### *Les autres dépenses de renouvellement*

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

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

#### **Dépenses relevant d'une garantie pour continuité du service :**

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

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

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

#### → *Programme contractuel de renouvellement*

Le tableau reprenant les travaux de renouvellement à exécuter par poste et par année figure ci-après. Le récapitulatif de ces investissements est le suivant :

#### → *Les autres dépenses de renouvellement*

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

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

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

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

## 5.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

### FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

### Régularisations de TVA

Si Veolia Eau a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition<sup>1</sup>, deux cas se présentent :

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

Le nouvel exploitant n'est pas assujéti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia Eau la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia Eau du montant dû à l'administration fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

### Biens de retour

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

---

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

<sup>2</sup> Conformément au principe posé par le nouvel article 257 bis du Code Général des Impôts précisé par l'instruction 3 A 6 36 parue au BOI N°50 du 20 Mars 2006

### Biens de reprise

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

### Autres biens ou prestations

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

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

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

### Dispositions applicables au personnel

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

- ils évoluent au fil du temps, au gré des évolutions de carrière, des aléas de la vie privée des agents et des choix d'organisation du délégataire,

- ils sont soumis à des impératifs de protection des données personnelles.

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

## DISPOSITIONS CONVENTIONNELLES APPLICABLES AUX SALAIRES DE VEOLIA EAU

Les salariés de Veolia Eau bénéficient :

- des dispositions de la Convention Collective Nationale des Entreprises des Services d'Eau et d'Assainissement du 12 avril 2000 ;

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

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

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



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

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

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

Lorsque l'entité sortante ne constitue pas une entité économique autonome mais que le nouvel exploitant entre dans le champ d'application de la Convention collective Nationale des entreprises d'eau et d'assainissement d'avril 2000, l'application des articles 2.5.2 ou 2.5.4 de cette Convention s'impose tant au précédent délégué qu'au nouvel exploitant avant la fin de la période de 12 mois.

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

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

La liste nominative des agents<sup>3</sup> affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

### Comptes entre employeurs successifs

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

de manière générale, dispositions identiques à celles appliquées en début du contrat  
concernant les salaires et notamment salaires différés : chaque employeur supporte les charges afférentes aux salaires (et les charges sociales ou fiscales directes ou indirectes y afférentes) rattachables à la période effective d'activité dont il a bénéficié ; le calcul est fait sur la base du salaire de référence ayant déterminé le montant de la charge mais plafonné à celui applicable au jour de transfert : ce compte déterminera notamment les prorata 13ème mois, de primes annuelles, de congés payés, décomptes des heures supplémentaires ou repos compensateurs,....

concernant les autres rémunérations : pas de compte à établir au titre des rémunérations différées dont les droits ne sont exigibles qu'en cas de survenance d'un événement ultérieur non encore intervenu : indemnité de départ à la retraite, droits à des retraites d'entreprises à prestations définies, médailles du travail,...

---

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



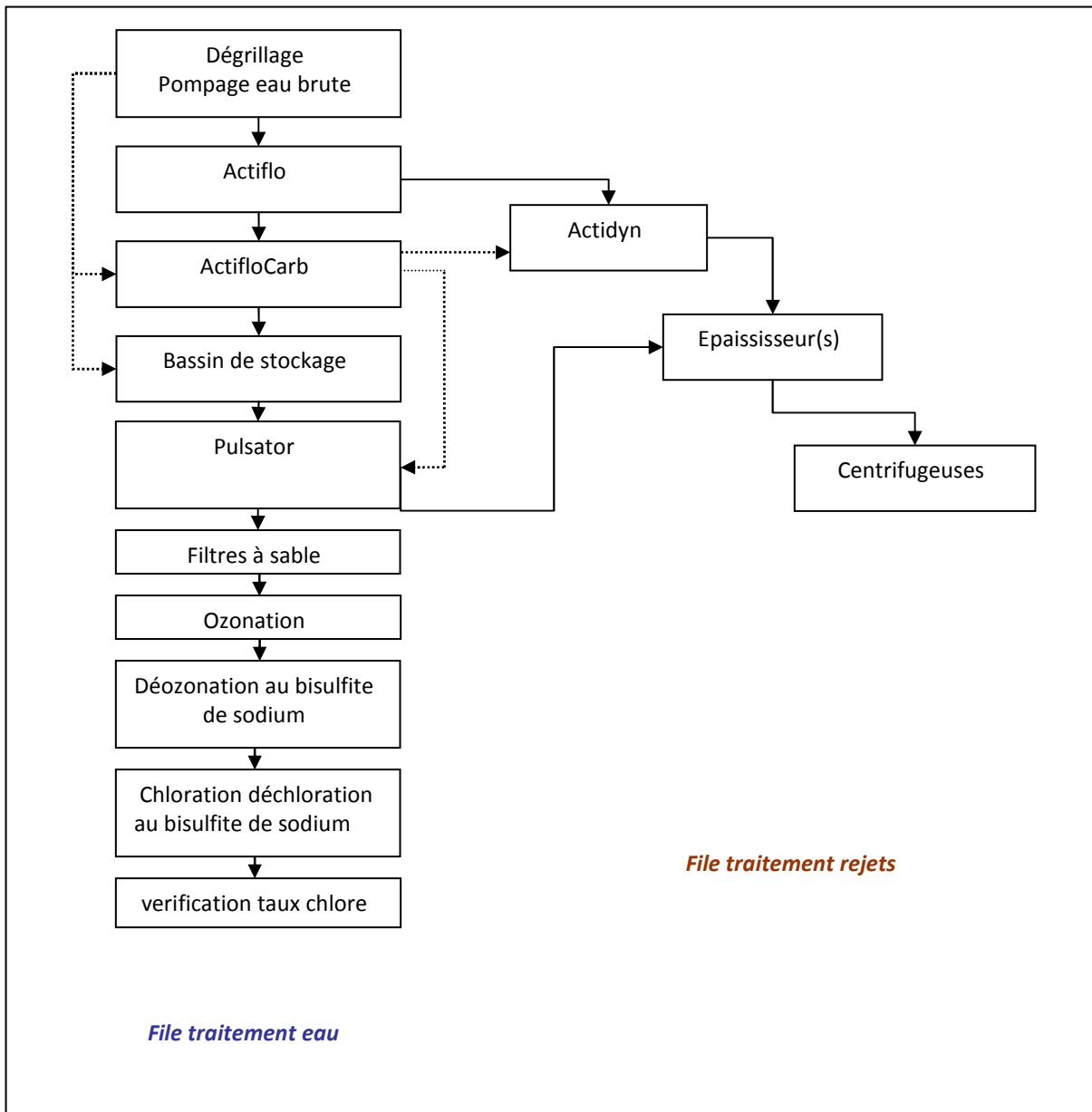


# 6.

## ANNEXES

# 6.1. Synoptique du réseau

## Filière de traitement



## 6.2. Contrôle de l'eau

### → Composition de l'eau du robinet

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Calcium	110,60	124,10	14	mg/l
Chlorures	33,90	69	54	250 mg/l
Fluorures	70	100	14	1500 µg/l
Magnésium	3,27	3,57	14	mg/l
Nitrates	14	25,80	66	50 mg/l
Pesticides totaux	0	0,08	26	.5 µg/l
Potassium	2,20	3,20	14	mg/l
Sodium	10,70	17,30	14	200 mg/l
Sulfates	13,60	178	54	250 mg/l
Titre Hydrotimétrique	26,20	37,10	54	°F

La composition de l'eau produite et distribuée est de qualité satisfaisante. Sa teneur en nitrates est notamment très nettement inférieure à la limite de qualité fixée à 50 mg/l pour ce paramètre. Au vu de son titre hydrotimétrique, cette eau peut être considérée comme moyennement dure.

### → Surveillance des eaux produites et distribuées

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégué	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	54	54	1063	1062	1117	1116
Physico-chimie	54	54	108	108	162	162

	Taux de conformité Contrôle Sanitaire	Taux de conformité Surveillance du Délégué	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué
Microbiologique	100,0 %	99,9 %	99,9 %
Physico-chimie	100,0 %	100,0 %	100,0 %

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

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

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégué	Analyses supplémentaires
Microbiologique	334	6442	650
Physico-chimique	7593	6517	8125

## 6.3. Bilan énergétique du patrimoine

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

### Installation de production

<b>Installation de production d'eau: 001-PRO USINE AIRE SUR LA LYS</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>N/N-1</b>
Volume produit refoulé (m3)	15 964 700	17 499 510	18 372 990	19 861 390	18 366 460	-7,52%
<b>Installation de production d'eau: 520-PRO USINE AIRE SUR LA LYS(Désinfection seule)</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>N/N-1</b>
Energie relevée consommée (kWh)	4 858 926	5 588 551	5 839 975	7 771 998	7 200 286	-8,09%
Energie facturée consommée (kWh)	4 858 891	5 591 009	5 855 514	7 080 455	7 223 448	2,01%
Consommation spécifique (Wh/m3)	303	319	318	391	392	0,25%
Volume produit refoulé (m3)	15 964 700	17 499 510	18 372 990	19 861 390	18 366 460	-7,52%
<b>Installation de production d'eau: 548-FOR FORAGE 4 VERCHIN(Désinfection seule)</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>N/N-1</b>
Energie relevée consommée (kWh)	2 853	3 771	23 167	3 696	3 538	-4,27%
Energie facturée consommée (kWh)	5 672	6 639	26 415	6 556	6 586	0,45%
Volume produit refoulé (m3)	885	1 177	176 830	2 285	1 907	-16,54%
<b>Installation de production d'eau: 549-FOR FORAGE 5 VERCHIN(Désinfection seule)</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>N/N-1</b>
Energie relevée consommée (kWh)	1 528	1 977	21 557	6 330	1 462	-76,9%
Energie facturée consommée (kWh)	3 868	4 802	24 750	9 239	4 285	-53,62%
Volume produit refoulé (m3)	1 039	1 338	268 398	86 560	14 468	-83,28%
<b>Installation de production d'eau: 550-FOR FORAGE 6 VERCHIN(Désinfection seule)</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>N/N-1</b>
Energie relevée consommée (kWh)	1 154	1 599	991	1 040	1 312	26,2%
Energie facturée consommée (kWh)	3 941	4 419	3 775	3 848	4 127	7,25%
Volume produit refoulé (m3)	10	10	9	0	0	0
<b>Installation de production d'eau: 551-FOR FORAGE 7 VERCHIN(Désinfection seule)</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>N/N-1</b>
Energie relevée consommée (kWh)	2 351	3 321	17 620	2 964	3 185	7,1%
Energie facturée consommée (kWh)	5 155	6 176	20 746	5 819	6 035	3,71%
Volume produit refoulé (m3)	1 034	906	216 090	2 619	2 507	-4,27%
<b>Installation de production d'eau: 552-FOR FORAGE 17 VERCHIN(Désinfection seule)</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>N/N-1</b>
Energie relevée consommée (kWh)	887	1 129	803	898	940	4,67%
Energie facturée consommée (kWh)	3 722	3 924	3 596	3 474	3 757	8,14%
Volume produit refoulé (m3)	947	1 380	1 010	1 385	1 089	-21,37%

### Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

<b>Installation de reprise: 526-VTE L.M.C.U</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>N/N-1</b>
Energie facturée consommée (kWh)		2 563 140	2 433 021	2 845 010	2 424 833	-14,76%
<b>Installation de reprise: 559-VTE-BEUVRV</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>N/N-1</b>
Energie facturée consommée (kWh)		97 702	706 671	883 495	884 778	0,14%

## 6.4. Les factures type

Sans objet

## 6.5. Les engagements spécifiques au service

Sans objet



## 6.6. Attestations d'assurances

Dans le cadre de ses obligations contractuelles, VEOLIA Eau a souscrit aux polices d'assurance suivantes :

- Assurance de responsabilité civile : cette assurance couvre VEOLIA Eau des conséquences pécuniaires de la responsabilité civile, quel qu'en soit le fondement juridique, que VEOLIA Eau est susceptible d'encourir vis-à-vis des tiers à raison des dommages corporels, matériels et immatériels qui trouvent leur origine dans l'exécution de ses obligations.

- Assurance de dommages aux biens : cette assurance est souscrite par VEOLIA Eau pour son propre compte. Elle a pour objet de garantir les biens affermés contre les dommages résultant de l'exploitation du service.

L'ensemble de ces attestations d'assurance est disponible sur simple demande de la Collectivité.

## 6.7. Annexes financières

### → Les modalités d'établissement du CARE

#### Introduction générale

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

Le CARE établi au titre de 2013 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

#### Organisation de la Société au sein de la Région

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Faits Marquants

Dans le contexte très évolutif dans lequel s'inscrit son activité et qui est marqué tant par des attentes renforcées des clients (traçabilité de l'eau, maîtrise des coûts...) que par une complexité croissante en termes de savoir-faire et de technologies, Veolia Eau a décidé de mettre en œuvre une nouvelle organisation plus adaptée aux nouveaux enjeux du secteur.

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

Cette approche autour de structures de spécialité, qui porte indifféremment sur les contrats de Délégation de Service Public (DSP) et Hors Délégation de Service Public (HDSP) a conduit à homogénéiser le suivi de ces contrats. En conséquence, les contrats HDSP (à l'exception de quelques contrats non significatifs s'apparentant à des chantiers HDSP) se voient désormais attribuer une quote part des frais répartis leur revenant selon le critère de la valeur ajoutée dans le cadre de cette nouvelle organisation alors qu'ils supportaient précédemment une quote part « frais généraux » selon la même approche que celle exposée au paragraphe 3.3.a. pour les chantiers HDSP.

Ces changements d'organisation sont susceptibles d'avoir modifié la répartition des charges indirectes en 2013 (ce qui est le propre de tout changement d'organisation dans toute entreprise quelle que soit la clef utilisée)

## Changement(s) d'estimation

Changement de méthode

Les comptes annuels de résultat de l'exploitation au titre de l'exercice 2013 ont été établis selon la procédure en vigueur pour l'ensemble des sociétés de Veolia Eau et non plus selon la procédure en vigueur dans le groupe VEOLIA EAU comme en 2012.

## 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.

## 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).

### **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.

### **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 à un niveau supérieur (et alors répartie en tant charge indirecte) selon le périmètre de l'assiette.

Par ailleurs, il est précisé que d'éventuels rappels de Taxe Professionnelle dus à l'issue d'un redressement (fonction des délais de reprise dont dispose l'administration même si cet impôt a été remplacé par la CET en 2010) ont été portés dans les CARE de l'année 2013, exercice au cours duquel ils ont été acquittés.

### **Charges calculées**

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

---

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

### 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<sup>2</sup> dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation<sup>3</sup>, le montant de la garantie pour continuité du service s'appuie sur les dépenses de renouvellement lissées sur la durée de la période contractuelle en cours. Cette charge économique calculée est déterminée en additionnant :

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

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours<sup>4</sup>.

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

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

#### - Programme contractuel

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

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

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

---

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

<sup>3</sup> L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:  
- le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire ;  
- la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours

<sup>4</sup> Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1990, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1990.

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

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

### Charges relatives aux investissements

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

pour les biens appartenant au délégataire (biens propres et en particulier les compteurs du domaine privé) : sur leur durée de vie économique puisqu'ils restent lui appartenir indépendamment de l'existence du contrat,

pour les investissements contractuels (biens de retour) : sur la durée du contrat puisqu'ils ne servent au délégataire que pendant cette durée,

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

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

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

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

- Fonds contractuel

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

- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

Lorsque le délégataire s'est engagé contractuellement à prendre à sa charge le paiement d'annuités d'emprunt contractées par la Collectivité, le montant des annuités peut varier pendant la durée du

contrat ; la charge correspondante est déterminée selon un calcul actuariel permettant de lisser cette charge sur cette durée.

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

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

#### - Investissements du domaine privé

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

### Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2013 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contributions sociale et exceptionnelle additionnelles (représentant au total jusqu'à 4,67 points d'impôt) applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils. Il s'entend également hors effet du crédit d'impôt Compétitivité Emploi (CICE) dont a pu bénéficier la société et qui a été porté en minoration de son impôt sur les sociétés dans ses comptes sociaux.

### 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.

#### a. Principe de répartition

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

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

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

Ensuite, la Société répartit dans ses comptes annuels de résultat de l'exploitation l'ensemble de ses charges communes telles qu'elles résultent de sa comptabilité sociale (après facturation des prestations du GIE régional) selon le critère de la valeur ajoutée de l'exercice. Ce critère unique de répartition s'applique à chaque niveau, jusqu'au contrat. La valeur ajoutée se définit ici comme la différence entre le volume d'activité (produits) et la valeur des consommations intermédiaires (charges d'exploitation – hors frais de personnel). Le calcul permettant de déterminer le montant de la valeur ajoutée s'effectue en « cascade », ce qui permet d'en déterminer le montant à chaque niveau organisationnel. Il est donc déterminé la valeur ajoutée de chaque région, de chaque centre ; pour les services, les unités opérationnelles (et regroupements de contrats le cas échéant) on détermine la valeur ajoutée des différents périmètres géographiques couverts par ces entités ; il est également déterminé la valeur ajoutée de chaque contrat. A noter par ailleurs que compte tenu de leur montant et de leur caractère non récurrents, les rappels de taxe professionnelle acquittés en 2013 n'ont pas été portés en minoration de la valeur ajoutée.

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

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

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

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

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

### **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.

### **Autres charges**

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



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

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

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

### **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 2013 au titre de l'exercice 2012.

### **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 soustraction.

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 2013 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2014.

#### **- Déficits antérieurs**

La ligne « déficits antérieurs » peut rappeler pour mémoire le solde des déficits cumulés indiqués en renvoi de bas de page sur les comptes annuels de résultat de l'exploitation 2012, corrigé du résultat brut 2012, le solde corrigé étant indexé par l'indice TP01 de manière à l'exprimer en euros de 2013.

### *IntroductiAvis des commissaires aux comptes*

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

## 6.8. Les nouveaux textes réglementaires

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

### 6.8.1. GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

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

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

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

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

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

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

## → Gestion clientèle

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

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

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

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

## → Normes techniques

**Eco-conception des pompes à eau<sup>11</sup>**. De nouvelles exigences d'éco-conception visent à harmoniser les exigences de consommation d'électricité applicables aux pompes à eau dans l'ensemble de l'Union

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

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

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

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

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

européenne. Les exigences d'éco-conception relatives au rendement minimal s'appliquent par phase, à partir du 1er janvier 2013 pour la première et du 1er janvier 2015, pour la seconde. Les exigences en matière d'informations relatives aux produits sont applicables à partir du 1er janvier 2013.

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

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

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

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

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

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

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

## 6.8.2. EAU POTABLE & ENVIRONNEMENT

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

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

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

---

<sup>12</sup> Arrêté du 22 juin 2012.

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

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

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

## → Protection de la ressource

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

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

Le stockage souterrain de CO<sub>2</sub> est exclu des interdictions, mais l'opération doit être réalisée dans le respect de certaines conditions<sup>17</sup>. Le taux maximal de la redevance pour modernisation des réseaux de collecte est relevé de 0,15 à 0,30 euro par mètre cube. Les plafonds de la redevance prélèvement sont également augmentés pour tous les usages<sup>18</sup>.

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

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

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

## → Protection des milieux

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

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

**Les travaux courants d'entretien et de restauration des milieux** aquatiques sont dispensés d'enquête publique lorsqu'aucune participation financière n'est demandée aux intéressés et qu'il n'est procédé à

---

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

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

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

<sup>19</sup> Arrêté du 6 août 2012.

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

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

aucune expropriation. La possibilité de recourir à l'expropriation est étendue aux opérations de restauration des milieux aquatiques<sup>22</sup>.

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

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

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

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

### → Evaluation des incidences environnementales

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

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

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

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

---

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

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

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

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

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

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

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

→ *Gestion des risques « inondations »*

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

---

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



# Glossaire

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

## **Abonnement :**

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

## **Abonné domestique ou assimilé :**

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

## **Capacité de production :**

Volume qui peut être produit par toutes les installations de production pour un fonctionnement journalier de 20 heures chacune (unité : m<sup>3</sup>/jour)

## **Certification ISO 14001 :**

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

## **Certification ISO 9001 :**

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

## **Certification ISO 22000 :**

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

## **Certification ISO 18001 :**

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

## **Client (abonné) :**

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

### Consommation individuelle unitaire :

Consommation annuelle des clients particuliers individuels et collectifs divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients particuliers individuels et collectifs (unité : m<sup>3</sup>/client/an)

### Consommation globale unitaire :

Consommation annuelle totale des clients divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients (unité : m<sup>3</sup>/client/an)

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

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

### Développement durable :

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

### Eau souterraine influencée :

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

### Habitants desservis [D 101.0] :

Population INSEE des communes desservies après correction en cas de couverture partielle d'une commune. La population INSEE est consultable sur le site internet de l'INSEE à compter de 2009 (Décret n° 2008-1477 du 30/12/2008).

### HACCP :

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

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

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

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

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

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

La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 120, avec le barème suivant :

- ◆ 0 point : absence de plan des réseaux de transport et de distribution d'eau ou plan incomplet ;
- ◆ + 10 points : existence d'un plan des réseaux de transport et de distribution d'eau potable mentionnant, s'ils existent, la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs généraux de mesures que constituent par exemple le compteur du volume d'eau prélevé sur la ressource en eau, le compteur en aval de la station de production d'eau, ou les compteurs généraux implantés en amont des principaux secteurs géographiques de distribution d'eau potable.
- ◆ + 5 points : définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux) ainsi que les données acquises notamment en application de l'article R. 554-34 du code de l'environnement. La mise à jour est réalisée au moins chaque année.

L'obtention des 15 points précédents est nécessaire avant de pouvoir ajouter les points suivants :

- ◆ + 10 points : existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie en application de l'article R. 554-2 du code de l'environnement ainsi que de la précision des informations cartographiques définie en application du V de l'article R. 554-23 du même code et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de transport et de distribution.

Lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.

La procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.

- ◆ + 10 points : l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié du linéaire total des réseaux étant renseigné.

Lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.

Un total de 40 points est nécessaire pour considérer que le service dispose du descriptif détaillé des ouvrages de transport et de distribution d'eau potable mentionné à l'article D. 2224-5-1 du code général des collectivités locales. Ces 40 points doivent être obtenus pour que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants :

- ◆ + 10 points : le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux ;
- ◆ + 10 points : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution ;
- ◆ + 10 points : le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements ;
- ◆ + 10 points : un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur ;
- ◆ + 10 points : un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date de ces recherches et la nature des réparations ou des travaux effectués à leur suite ;

- ◆ + 10 points : maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement... ;
- ◆ + 10 points : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins trois ans);
- ◆ + 5 points : existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux.

La description des grands ouvrages (puits, réservoirs, stations de traitement, pompes...) n'est pas prise en compte pour le calcul de cet indice.

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

L'indice linéaire de pertes en réseau est égal au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Cette perte est calculée par différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé. Il est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour. (Arrêté du 2 mai 2007)

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

L'indice linéaire des volumes non comptés est égal au volume journalier non compté par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Le volume non compté est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé. L'indice est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour. (Arrêté du 2 mai 2007)

#### **Parties prenantes :**

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

#### **Prélèvement :**

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

#### **Rendement du réseau de distribution [P104.3] :**

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

#### **Réseau de desserte :**

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

#### **Réseau de distribution :**

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

### Résultat d'analyse :

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

### Taux d'impayés [P154.0] :

Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1.

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

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

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

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

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

### Taux de clients mensualisés :

Pourcentage du nombre total de clients ayant opté pour un règlement mensuel par prélèvement bancaire.

### Taux de clients prélevés :

Pourcentage du nombre total de clients ayant opté pour un règlement des factures par prélèvement bancaire.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Volume comptabilisé :**

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

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

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

#### **Volume consommé autorisé :**

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

#### **Volume de service du réseau :**

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

#### **Volume mis en distribution :**

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

#### **Volume produit :**

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

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

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





