



2013

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

SIAEP du Bassin de Campbon

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

Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005

| Gestion du document | Auteur | Date |
|----------------------------|---------------|---------------|
| Validation | Freddy GOT | 22 Avril 2014 |

2013



SYNTHÈSE DU RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

SERVICE DE L'EAU - COMMUNE(S) DESSERVIE(S) : BOUVRON, CAMPBON, FAY DE BRETAGNE, LA CHAPPELLE LAUNAY, PRINQUIAU, QUILLY, SAINTE ANNE SUR BRIVET

LES CHIFFRES DU SERVICE

| | | | | | | | |
|---------------------|-------------------|-------------------------------|--------------|-------------------------|--|-------------------------|---|
| 20 148 | 8 473 | 0 | 2 | 507 | 100,0 | 91,4 | 2,19 |
| Habitants desservis | Abonnés (clients) | Installation(s) de production | Réservoir(s) | Longueur de réseau (km) | Taux de conformité microbiologique (%) | Rendement de réseau (%) | Prix TTC du service de l'eau (Euro / m ³) |

L'essentiel de l'année 2013

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

Le rendement calculé en 2013 de 91,4 % est proche de celui calculé en 2012 (92,0%).

L'indice linéaire de perte de 0,88 m3/jour/km est considéré comme très bon pour un réseau rural.

Le nombre d'abonnés est en légère augmentation passant de 8470 à 8473.

Le volume vendu est lui en baisse de 2,1%

TRAVAUX A PREVOIR A COURT OU MOYEN TERME

1 – Le diagnostic du réservoir de la Ridelais a été réalisé. Prévoir la réalisation des travaux (ravalement, étanchéité). Nombreux impacts et légère dégradation du revêtement extérieur.

2 - Etudier la mise en place de chlorations supplémentaires pour assurer une teneur en chlore satisfaisante sur l'ensemble du territoire.

3 – Prévoir le renouvellement de la conduite entre l'usine de la Carène et le réservoir de la Haie Mériaies (plusieurs fuites en 2013).

INSUFFISANCES A AMELIORER

Augmenter le nombre de compteurs de sectorisation pour améliorer le suivi des volumes perdus (Fay de Bretagne, Sainte Anne sur Brivet, Campbon et Prinquiau).

Permettre l'accès à distance des données du compteur sortie usine de la Carène (remontée automatique d'index) pour pouvoir suivre au mieux ces volumes.

Indicateurs du service

| LES VOLUMES | | PRODUCTEUR | VALEUR |
|-------------------------------|--|------------------|--------------------------|
| | Volume prélevé | Délégataire | 0 m ³ |
| | Volume produit (C) | Délégataire | 0 m ³ |
| | Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D) | Délégataire | 1 664 113 m ³ |
| | Volume mis en distribution (m ³) | Délégataire | 1 299 398 m ³ |
| | Volume de service du réseau | Délégataire | 2 628 m ³ |
| L'ACTIVITE CLIENTELE | | PRODUCTEUR | VALEUR |
| | Nombre de communes | Délégataire | 7 |
| [D101.0] | Nombre d'habitants desservis total (estimation) | Collectivité (2) | 20 148 |
| | Nombre total d'abonnés (clients) | Délégataire | 8 473 |
| | - Abonnés domestiques | Délégataire | 8 463 |
| | - Abonnés non domestiques | Délégataire | 6 |
| | - Abonnés autres services d'eau potable | Délégataire | 4 |
| | Volume vendu | Délégataire | 1 515 350 m ³ |
| | - Volume vendu aux Abonnés domestiques – 365 j | Délégataire | 732 394 m ³ |
| | - Volume vendu aux Abonnés non domestiques – 365 j | Délégataire | 418 241 m ³ |
| | - Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B) | Délégataire | 364 715 m ³ |
| 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) | 92,0 % |
| [P151.1] | Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées | Délégataire | 4,13 u/1 000 abonnés |
| [D151.0] | Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service | Délégataire | 1 j |
| [P152.1] | Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés | Délégataire | 100 % |
| [P155.1] | Taux de réclamations | Délégataire | 0,12 u/1 000 abonnés |
| [P154.0] | Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente | Délégataire | 0,13 % |
| [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) | 0 |
| PRIX DU SERVICE DE L'EAU | | PRODUCTEUR | VALEUR |
| [D102.0] | Prix du service de l'eau au m ³ TTC | Délégataire | 2,19 Euro/m ³ |

| GESTION PATRIMONIALE | | PRODUCTEUR | VALEUR |
|---|---|------------------|--|
| | Nombre d'installations de production | Délégataire | 0 |
| | Capacité totale de production | Délégataire | 0 m3/j |
| | Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau | Délégataire | 2 |
| | Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau | Délégataire | 1 700 m3 |
| | Longueur de réseau | Délégataire | 507 km |
| | Longueur de canalisation de distribution | Collectivité (2) | 445 km |
| [P103.2] | Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable | Délégataire | 108 |
| | Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire | Délégataire | 0 ml |
| [P107.2] | Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable | Collectivité (2) | 0,90 % |
| | Nombre de branchements | Délégataire | 8 369 |
| | Nombre de branchements en plomb | Délégataire | 0 |
| | Nombre de branchements en plomb supprimés | Délégataire | 0 |
| | Nombre de branchements neufs | Délégataire | 85 |
| | Nombre de compteurs | Délégataire | 8 978 |
| | Nombre de compteurs remplacés | Délégataire | 322 |
| PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE | | PRODUCTEUR | VALEUR |
| [P108.3] | Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau | Collectivité (1) | 0 % |
| | Nombre de fuites réparées | Délégataire | 90 |
| | Volume consommé autorisé 365 jours (A) | Délégataire | 1 156 539 m3 |
| | Indice linéaire de consommation | Délégataire | 9,37 m3/j/km |
| [P104.3] | Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D) | Délégataire | 91,4 % |
| [P105.3] | Indice linéaire des volumes non comptés | Délégataire | 0,92 m3/jour/km |
| [P106.3] | Indice linéaire de pertes en réseau | Délégataire | 0,88 m3/jour/km |
| | Energie relevée consommée | Délégataire | 5 866 kWh |
| SATISFACTION DES USAGERS ET ACCES A L'EAU | | PRODUCTEUR | VALEUR |
| | Existence d'une mesure de satisfaction clientèle | Délégataire | Mesure statistique d'entreprise |
| | Taux de satisfaction globale par rapport au Service | Délégataire | 86,28 |
| | 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 | 0 unité(s) |
| | Obtention de la certification ISO 14001 (réseau) | Délégataire | Non |
| | 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

Agence de Pontchateau
8 rue Lavoisier
44160 Pontchateau
Du lundi au vendredi de 9h00 à 12h



Site de Guéméné
Rue de la Bourdonniere
44 290 GUEMENE PENFAO
Du lundi au jeudi de 8h00 à 9h00
et le vendredi de 8h00 à 12h



Toutes vos démarches sans vous déplacer

Pour toutes les questions relatives aux abonnements contactez-nous du lundi au vendredi de 8h à 18h au 0 969 323 529

Les abonnés peuvent également indiquer directement leur index de compteur sur un serveur vocal au **0 969 367 226** (services disponibles 24h/24, 365 jours par an).

Votre service client en ligne est accessible :

- 💧 www.veoliaeau.fr
- 💧 sur votre smartphone via nos applications Android et Apple « service.client »



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 : 0 969 323 529

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 informés en détail de cette nouvelle étape de transformation de VEOLIA Eau, qui se fera dans le respect du dialogue social.

Soyez assurés 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

| | |
|---|-----------|
| 1. L'ESSENTIEL | 13 |
| 1.1. Le contrat | 14 |
| 1.2. Les chiffres clés et faits marquants | 15 |
| 2. LA QUALITE DU SERVICE | 17 |
| 2.1. Les moyens mobilisés | 18 |
| 2.2. Le patrimoine du service | 29 |
| 2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle | 39 |
| 2.4. La qualité de l'eau produite et distribuée | 45 |
| 2.5. Les services aux clients | 49 |
| 3. LA VALORISATION DES RESSOURCES | 55 |
| 3.1. L'énergie et les réactifs | 56 |
| 3.2. La valorisation des déchets liés au service | 57 |
| 4. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE | 59 |
| 4.1. Le prix du service public de l'eau | 60 |
| 4.2. L'accès aux services essentiels | 61 |
| 4.3. Les engagements sociaux et environnementaux | 62 |
| 5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE | 63 |
| 5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE) | 64 |
| 5.2. Le patrimoine du service | 65 |
| 5.3. Les investissements et le renouvellement | 66 |
| 5.4. Les engagements à incidence financière | 68 |
| 6. ANNEXES | 71 |
| 6.1. Le contrôle de l'eau | 72 |
| 6.2. Le bilan énergétique du patrimoine | 73 |
| 6.3. La facture 120 m ³ | 74 |
| 6.4. Annexes financières | 78 |
| 6.5. Les nouveaux textes réglementaires | 79 |
| 6.6. Glossaire | 84 |
| 6.7. Autres annexes | 91 |



1

1.1. Le contrat

- **Déléataire :** VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
- **Périmètre du service :** BOUVRON, CAMPBON, FAY DE BRETAGNE, LA CHAPELLE LAUNAY, PRINQUIAU, QUILLY, SAINTE ANNE SUR BRIVET
- **Numéro du contrat :** K7100
- **Nature du contrat :** Gérance
- **Prestations du contrat :** Compteurs eau froide, Distribution, Elévation, Gestion clientèle, Branchements

→ **Durée du contrat**

Date de début : 01/01/2006

Date de fin : 31/12/2016

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

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

| Type d'engagement | Tiers engagé | Objet |
|-------------------|---|---|
| achat | CA de la Région Nazairienne et de l'Estuaire | Achat d'eau à la CA de la Région Nazairienne et de l'Estuaire |
| achat | SIAEP de la Région de Nort sur Erdre | Achat d'eau au SIAEP de la Région de Nort sur Erdre |
| achat | SIAEP du Sillon de Bretagne | Achat d'eau au SIAEP du Sillon de Bretagne |
| vente | CA de la Région Nazairienne et de l'Estuaire | Vente d'eau à Besné |
| vente | SIAEP de la Région de Nort sur Erdre | Vente d'eau au SIAEP de la Région de Nort sur Erdre |
| vente | SIAEP de la Région Pontchâteau St Gildas des Bois | Vente d'eau au SI de Ponchâteau St Gildas des bois |
| vente | SIAEP du Sillon de Bretagne | Vente d'eau au SIAEP du Sillon de Bretagne |

1.2. Les chiffres clés et faits marquants

1.2.1. LES CHIFFRES CLES

20 148 habitants desservis¹ [D101.0]

8 473 abonnés

8 284 branchements

Pas d'unité(s) de production d'eau potable

2 réservoir(s) d'une capacité totale de stockage de 1 700 m³

445 km de canalisations de distribution

1.2.2. LES FAITS MARQUANTS

Sur le réseau de distribution, le rendement est relativement stable passant de 92,0 à 91,4 %, soit un indice linéaire de pertes de 0.88 m³/km/jour. Cette valeur est très satisfaisante pour un réseau de distribution rural.

Les volumes desservis ont quant à eux diminué de 2,1%.

La consommation de la laiterie Besnier à Bouvron a augmenté de 34 000 m³ avec 418 241 m³ consommés en 2013.

Le nombre de réparations de 20 fuites sur canalisations est en baisse, grâce notamment aux renouvellements de canalisations financés par le SIAEP du Bassin de Campbon. En priorité, il reste à poursuivre le renouvellement de la conduite maitresse entre Campbon et Bouvron afin de sécuriser l'alimentation du gros consommateur (fromagerie Besnier).

Le nombre de fuites sur branchements et compteurs est également en diminution.

322 compteurs ont été renouvelés au cours de l'exercice. La priorité a été mise sur les compteurs les plus anciens avec des accès difficiles.

Lors des campagnes de recherche de fuite, 118 km de canalisations ont été inspectés (recherche de fuites terrain et par corrélation acoustique), soit 23 % du linéaire du réseau.

Enfin, la qualité bactériologique et physico-chimique de l'eau distribuée a été satisfaisante en 2013. Seuls de dépassements sur les paramètres CVM ont été enregistrés.

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



2

VICE

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, en lien avec la Direction Nationale, 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 :

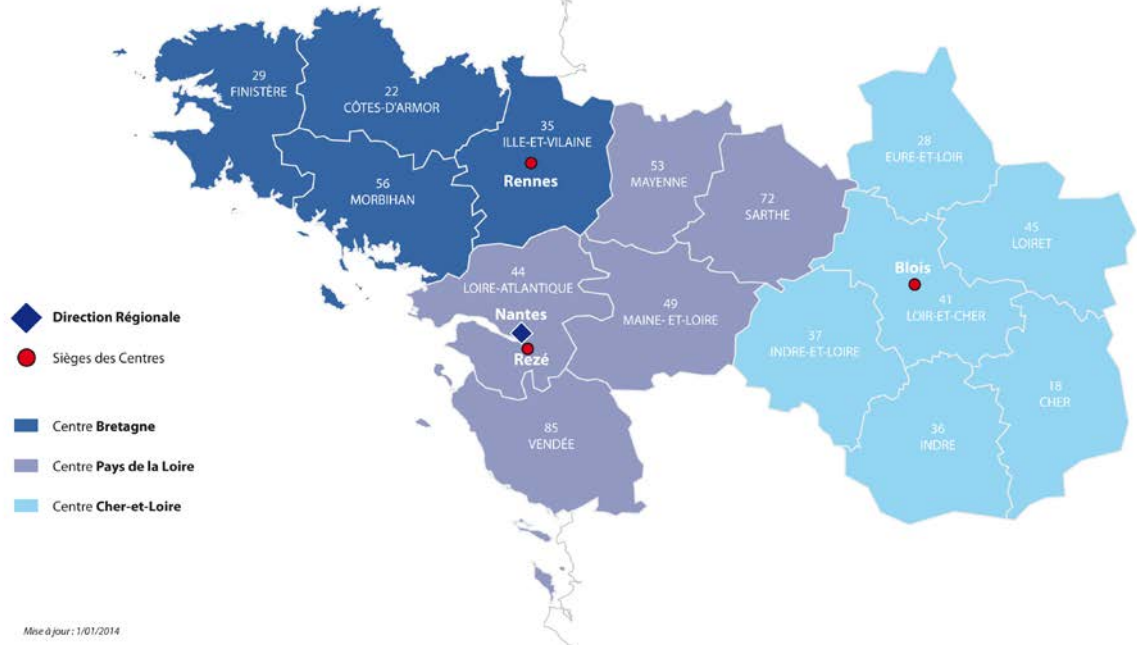
- une filière exploitation structurée autour de services réseaux et usines, eau et assainissement,
- une filière dédiée à la clientèle
- une filière développement en charge de la mise au point de nouvelles offres.

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.

2.1.2. L'ORGANISATION LOCALE

→ *La région Centre-Ouest en quelques chiffres :*

- 2 000 salariés
- 700 contrats de délégation de services publics
- 1 Centre d'Analyses Environnementales (CAE)



LE CENTRE PAYS DE LA LOIRE

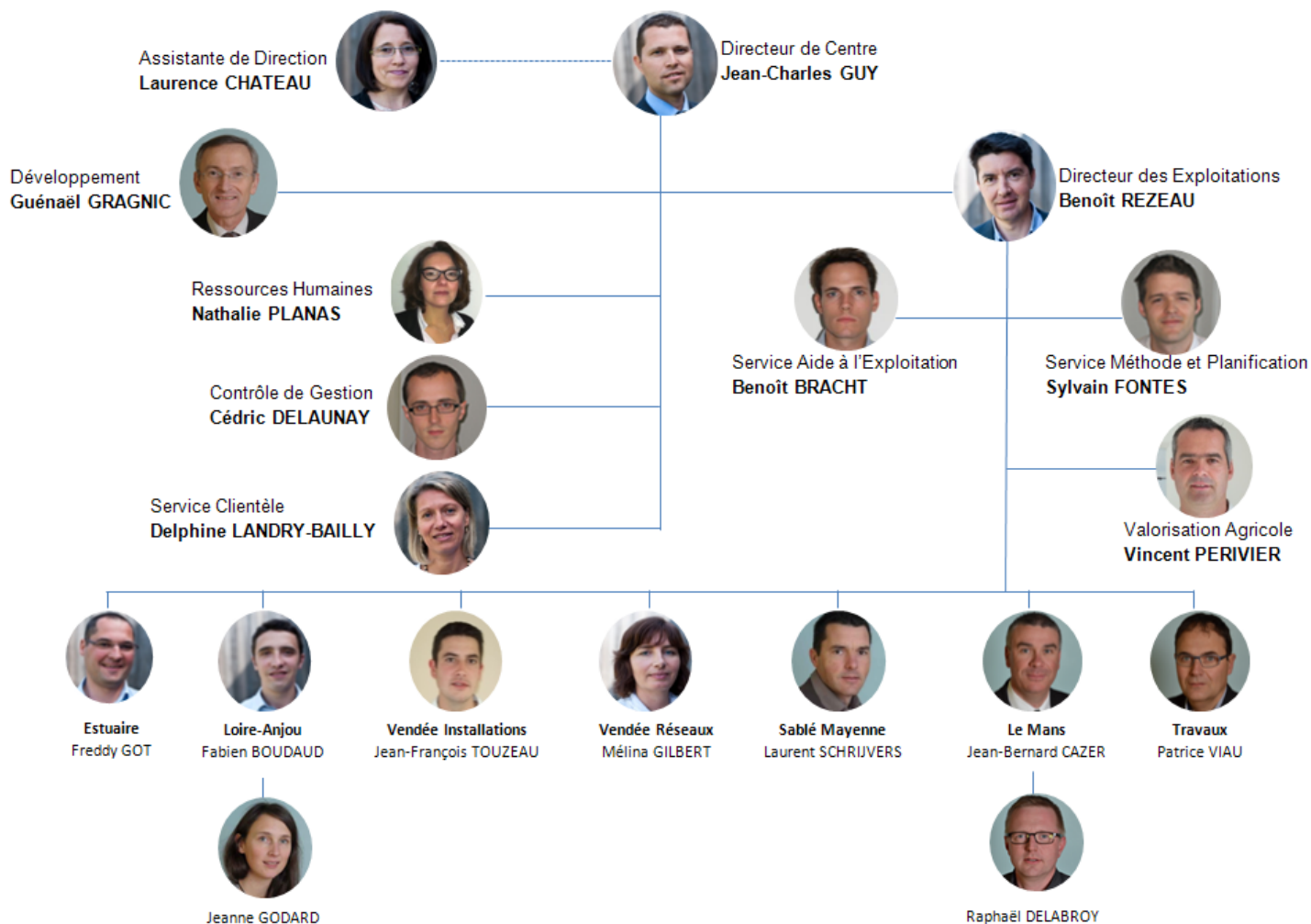


Centre Pays de la Loire - 30 Boulevard Jean Monnet 44 400 Rezé

Un périmètre d'intervention sur 5 départements :

- La Loire Atlantique,
- La Vendée,
- Le Maine et Loire,
- La Mayenne,
- La Sarthe.

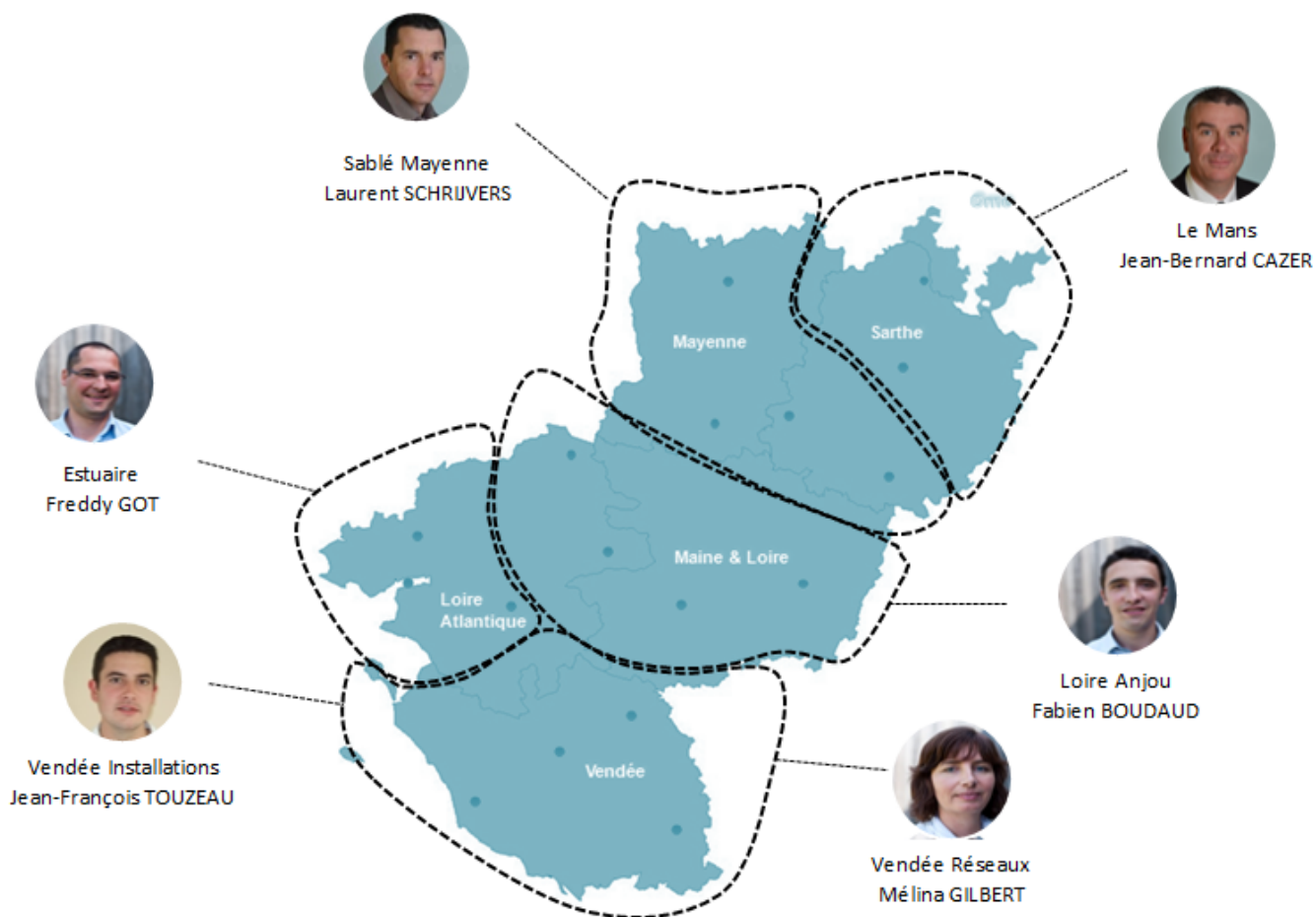
Organigramme du Centre :



Le Centre en quelques chiffres :

| Le Centre Pays de la Loire en chiffres | |
|--|------------|
| Contrats eau potable | 96 |
| Clients eau potable | 553 000 |
| Volumes distribués par an (m3) | 99 500 000 |
| Points de production | 96 |
| Linéaire de réseaux de distribution (km) | 26 369 |
| Contrats assainissement | 173 |
| Clients assainissement | 244 000 |
| Nombre d'unités de dépollution | 253 |
| Nombre de postes de relèvements | 1 270 |
| Linéaire de réseaux de collecte (km) | 4 140 |
| Contrats industriels | 55 |

Les périmètres des services :



Les points d'accueil :

- en Loire Atlantique

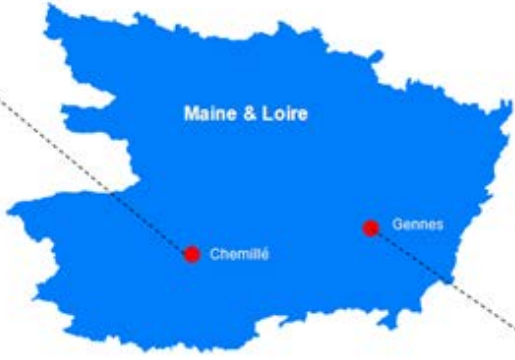



- en Vendée



- en Maine et Loire

Site de Chemillé
Anjou Actiparc des 3 routes
2 rue Robert Schumann
49120 Chemillé



Site de Gennes
Route de Doué
49350 Gennes

- en Mayenne



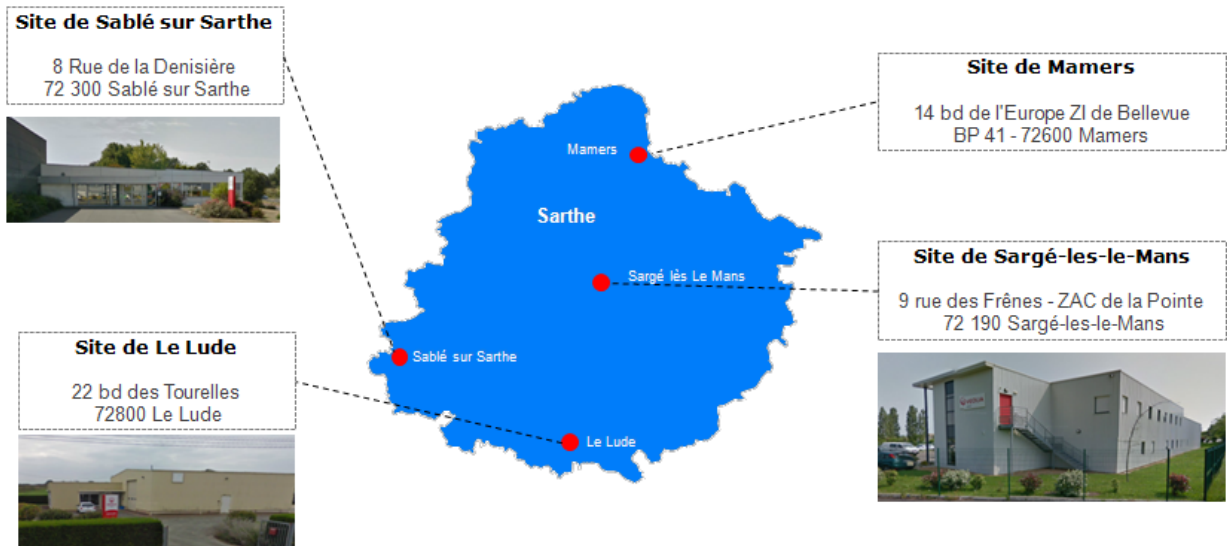
Site de Mayenne
103 Rue des perrouins
53100 Mayenne



Site de Château-Gontier
2 Route du Val de Mayenne
53202 Château-Gontier

14 14 14 14

- en Sarthe



La cellule PivO :

Située au niveau du Centre Pays de la Loire, la cellule PivO est composée de **10 opérateurs** ayant l'expérience du terrain.

Le pilotage centralisé de l'exploitation



La cellule méthodes et planification PivO assure le pilotage centralisé de toutes les interventions de nos techniciens, qu'elles soient programmées ou imprévues, qu'il s'agisse de la maintenance d'un équipement, d'une intervention sur le branchement d'un abonné, d'une réparation de fuite ou encore d'un prélèvement pour analyse.

Connectée à nos différents systèmes d'information, la cellule dispose d'une vision à 360° de l'exploitation, ainsi que des demandes et besoins d'interventions.

PivO qualifie et hiérarchise les demandes d'interventions, puis produit les feuilles de route de nos techniciens. PivO optimise notre performance

par une planification intelligente des interventions, qui vise à faire bien, du premier coup, dans les délais prévus.

Tous les jours, nos techniciens prennent connaissance de leurs feuilles de route et renseignent leurs rapports d'intervention sur leur terminal mobile (Smartphone) à distance.

En cas d'urgence, avec notre application de géolocalisation, PivO mobilise le technicien aux compétences appropriées le plus proche de l'incident.

PivO s'assure de la réalisation effective de toutes les interventions planifiées, et du bon enregistrement des rapports d'interventions dans les systèmes d'information.



SERVICE ESTUAIRE, SITE DE PONT-CHATEAU

Organisation :

Responsable de Service

Freddy GOT

☎ 02 40 45 09 23 📱 06 11 32 09 36

✉ freddy.got@veolia.com



Responsable Réseaux – Travaux – Clientèle

Benoît BRACHT

☎ 02 40 45 09 20 📱 06 46 41 35 43

✉ benoit.bracht@veolia.com



Activité travaux – Branchements

Jean-Marc BEN-TURQUIE

☎ 02 40 45 09 22 📱 06 11 09 59 38

✉ jean-marc.ben-turquie@veolia.com



Activité Clientèle – Eau et Assainissement

Annie Claire TINCHANT

☎ 02 40 45 09 25

✉ annie-claire.tinchant@veolia.com



Activité chiffrage - métrés

Joël BEAUGEARD

☎ 02 40 45 09 24 📱 06 11 09 58 88

✉ joel.beaugeard@veolia.com



Responsable Installations

Alain BERNARD

☎ 02 40 45 09 23 📱 06 14 21 57 44

✉ alain.bernard@veolia.com



Quelques chiffres :

6 délégations ou marchés de service public d'eau potable :

47 000 clients desservis

141 000 habitants

5 millions de m³ distribués

3 usines de production d'eau potable

2.5 Millions de m³ produits

3 000 kms de réseaux de distribution

13 délégations ou marchés de service public d'assainissement :

10 000 abonnés assainis

30 000 habitants desservis

500 kms de réseaux d'eaux usées

80 postes de relèvement

15 usines de traitement des eaux usées

3 contrats Industriels

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.

Astreinte 24h/24 : 0811 902 902 ou 06 11 38 02 53

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 reprise, de pompage ou surpresseur | Débit des pompes (m3/h) | Capacité de stockage (m3) | Qualification |
|--|-------------------------|---------------------------|----------------|
| SURPRESSION DE LA LOUISTAIS | 15 | | Bien de retour |
| Capacité totale | | | |
| Réservoir ou château d'eau | | Capacité de stockage (m3) | Qualification |
| RESERVOIR DE LA HAIE MERIAIE | | 700 | Bien de retour |
| RESERVOIR DE LA RIDELAIS | | 1 000 | Bien de retour |
| Capacité totale | | 1 700 | |

→ Les réseaux de distribution

A compter de 2012, les linéaires de canalisations sont systématiquement extraits du SIG (Système d'information Géographique) de VEOLIA Eau. Cela peut expliquer l'évolution constatée.

| Canalisations | | Qualification |
|--|---------|----------------|
| Longueur d'adduction (ml) | 0 | Bien de retour |
| Longueur de canalisations de distribution (ml) | 444 987 | Bien de retour |

→ Les branchements en domaine public

| Branchements | | Qualification |
|-------------------------------|--------|----------------|
| Nombre de branchements | 8 284 | Bien de retour |
| Longueur de branchements (ml) | 62 384 | Bien de retour |

→ Les compteurs

A compter de 2012, le nombre de compteurs correspond à l'ensemble du parc compteurs, en service ou non.

| Compteurs (*) | Nombre | Qualification |
|--|--------|----------------|
| Nombre de compteurs propriété de la collectivité | 8 978 | Bien de retour |

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

→ Les équipements du réseau

| Equipements de réseau | | Qualification |
|--------------------------------|-----|----------------|
| Nombre d'appareils publics (*) | 481 | Bien de retour |
| dont poteaux d'incendie | 447 | Bien de retour |
| dont bouches de lavage | 27 | Bien de retour |
| dont bornes fontaine | 0 | Bien de retour |
| dont bornes de puisage | 7 | Bien de retour |
| dont bouches d'arrosage | 0 | Bien de retour |

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

2.2.2. LA GESTION PATRIMONIALE

Branchements, réseaux, postes de surpression, usines de traitement, réservoirs, bâtiments... constituent un patrimoine physique et financier considérable pour la Collectivité.

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

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

Objectifs de la loi de Grenelle 2 et du décret d'application de l'article 161 publié le 27 janvier 2012

- 💧 Inciter les collectivités à mettre en place une gestion patrimoniale des réseaux d'eau
- 💧 Engager des actions afin de limiter le taux de perte à 15 % sur les réseaux urbains

Obligations réglementaires

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 (sur 45 attribuables) 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.

Calculé sur un barème de 120 points, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eaux potable¹ **[P103.2]** est pour l'année 2013 de :

| Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau | | 2013 |
|---|------------------------|-------------------|
| Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux | | 108 |
| Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau | Valeur si pas de seuil | Valeur officielle |
| ICGPR Existence d'un plan des réseaux | 10 | 10 |
| ICGPR Mise à jour annuelle du plan des réseaux | 5 | 5 |
| ICGPR Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux) | 15 | 15 |
| ICGPR Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations | 13 | 13 |
| ICGPR Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes | 10 | 10 |
| ICGPR Inventaire pompes et équipements électromécaniques | 10 | 10 |
| ICGPR Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux | 0 | 0 |
| ICGPR Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique | 10 | 10 |
| ICGPR Inventaire secteurs de recherche de pertes eau | 10 | 10 |
| ICGPR Localisation des autres interventions | 10 | 10 |
| ICGPR Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations | 10 | 10 |
| ICGPR Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux | 5 | 5 |
| Total: | 108 | 108 |

En conséquence, le service dispose du descriptif détaillé tel qu'exigé par le décret du 27 janvier 2012. Toutefois, un plan d'action pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Ce plan d'action visera à compléter l'inventaire des canalisations par des informations relatives à leur date de pose (à défaut, leur période de pose) et/ou à leur matériau et diamètre.

Les modalités d'accès aux informations complémentaire à recueillir, ou la confirmation de celles partiellement disponibles mais sujettes à de fortes incertitudes, seront à définir selon l'historique des informations dont dispose vos services. A titre d'exemple, la période de pose des canalisations peut être indirectement identifiée par le biais des phases successives d'urbanisation du territoire.

Dans le cadre de sa mission de délégataire du service, VEOLIA Eau procédera régulièrement à l'actualisation des informations patrimoniales à partir des données qu'il aura acquises dans le cadre de

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

ses missions et interventions ainsi que les informations que vos services lui auront communiquées, notamment, celles relatives aux extensions de réseau.

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

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

| Canalisations | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|
| Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%) | 0,40 | 0,67 | 0,75 | 0,83 | 0,90 |
| Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml) | 442 515 | 442 652 | 443 549 | 443 950 | 444 987 |
| Longueur renouvelée totale (ml) | 2 705 | 6 544 | 4 780 | 1 719 | 4 259 |

→ **La situation des biens**

| OUVRAGES | ETAT GENERAL | INSUFFISANCES ET AMELIORATIONS |
|---|--------------|---|
| STATIONS DE SURPRESSION | | |
| LA LOUISTAIS | SATISFAISANT | |
| RESERVOIRS DE STOCKAGE | | |
| LA HAIE MERIAIS | SATISFAISANT | Travaux de réhabilitation réalisés en 2009 Prévoir la mise en place d'une rechloration sur le réservoir. |
| LA RIDELAIS | INSUFFISANCE | Réhabilitation du réservoir à programmer suite à l'expertise 2008. Prévoir la mise en place d'une rechloration sur le réservoir. Des travaux sont également nécessaires pour permettre à nos agents d'intervenir en toute sécurité. |
| COMPTAGES DE FOURNITURE D'EAU A UNE AUTRE COLLECTIVITE | | |
| SIAEP DU SILLON DE BRETAGNE | | |
| ✓ CV LA PELARDAIE | INSUFFISANCE | Prévoir un by-pass et un poste de comptage pour permettre les échanges d'eau entre les deux syndicats. Prévu en 2014 |
| PONTCHATEAU | | |
| ✓ CV LE PAS DE L'AULNE | SATISFAISANT | Prévoir un by-pass et un poste de comptage pour permettre les échanges d'eau entre les deux syndicats. Prévu en 2014 |

| | | |
|--|--------------|--|
| SIAEP DE NORT SUR ERDRE (SAUR) | | |
| ✓ CV LA HERAUDAIS | SATISFAISANT | La pose d'un stabilisateur de pression est prévue en 2013 dans le sens Nort sur Erdre / Fay de Bretagne. |
| BESNE (VEOLIA EAU – CARENE) | | |
| ✓ CV LA BONNELIERE | SATISFAISANT | |
| COMPTAGES DE SECTORISATION | | |
| CV LA GERGAUDERIE | SATISFAISANT | |
| CV LA HAMONAI | SATISFAISANT | Changement du compteur programmé en 2014 |
| CV MAGOUIET | SATISFAISANT | |
| CV LES RUAUDS | SATISFAISANT | |
| CV SAINT ELOI (80) | SATISFAISANT | Changement du compteur en 2014 |
| CV SAINT ELOI (150) | SATISFAISANT | |
| CV LE CHATEL | SATISFAISANT | Déplacé en 2014 dans le cadre des travaux de déviation de la commune de Bouvron. |
| CV L'AULNAY | SATISFAISANT | |
| CV LES BASSES LANDES | SATISFAISANT | |
| CV L'EBAUPIN | SATISFAISANT | |
| CV LA RIDELAIS (Alimentation du réservoir) | SATISFAISANT | |
| CV LA RIDELAIS (Distribution Bouvron) | SATISFAISANT | |
| CV LA RIDELAIS (Distribution Bouvron) | SATISFAISANT | |
| CV RESERVOIR (Alimentation) | SATISFAISANT | |
| CV RESERVOIR (Distribution 150) | SATISFAISANT | |
| CV RESERVOIR (Distribution 200) | SATISFAISANT | |
| RESEAU DE DISTRIBUTION | | |
| DISTRIBUTION | INSUFFISANCE | <p>Renouvellement et renforcement du réseau de distribution : Nous préconisons, commune par commune, et selon 3 niveaux de priorités, les renouvellements et renforcements nécessaires en fonction du nombre de casses ou de réclamations clients, de l'âge des canalisations, des besoins en débit/pression, des réfections de voiries programmées par les communes.</p> <p>Proposition pour 2014 :</p> <p><u>Campbon</u> : Rue des Sports (renouvellement) ; Place de L'Eglise (renouvellement) ; Rue La Haie Merais (renouvellement) ; Rue de la Gaborlais (renouvellement), Rue de la Gaborlais (renouvellement) ; Route de Savenay (renouvellement) ; CD16 Harlière vers Duty ; CD16 Gouerie, Harliere (renouvellement) ; Turpinais, cimetière (renouvellement)</p> <p><u>Fay de Bretagne</u> : Le Bourget (Bouclage) ; Parignac (renouvellement)</p> <p><u>Bouvron</u> : Duty vers St Eloi (renouvellement) ; Avenue du General De Gaulle (renouvellement) ; St Eloi vers Courbelais (renouvellement)</p> <p><u>Prinquiau</u> : Rue du Chesneau (renouvellement) ; Caudry renouvellement) ; Hurlière-route de Besné (renouvellement) ; La Moutonnaire (renouvellement)</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p><u>La Chapelle Launay</u> : La Brière (renouvellement) ; Beau Soleil - La Touche Basse (renouvellement) ; La Barre (Bouclage)</p> <p><u>Quilly</u> : Rue Notre Dame de Grace (suppression) ; Le Parc (renouvellement) ; Petit Betz – Le Clos – La Cantinais (renouvellement).</p> <p><u>Sainte Anne sur Brivet</u> : Miretterie-La Vallée (renouvellement) ; La Juliennais-L'abbaye (Bouclage + Compteur) ; La Turcaudais (renouvellement) ; Coisnongle (Bouclage) ; Le Nuble (Bouclage).</p> <p>Protection contre les retours d'eau sur le domaine public : certains modes de tirage de l'eau sur des branchements publics tels que camion-cureurs, balayeuses de voirie, équipements de désherbage... peuvent être à l'origine d'une grave pollution par phénomène de retour d'eau accidentel. Nous avons déterminé, en collaboration avec la Collectivité, sept points d'installation de bornes de puisage. Pour protéger le réseau public des risques sanitaires engendrés par les puits privés interconnectés, nous préconisons la tenue d'un registre communal des déclarations et des puits qui permettrait un contrôle des installations.</p> <p>Situation des installations industrielles et professionnelles raccordés au réseau de distribution : L'activité professionnelle et les usages de l'eau déterminent si le client est considéré potentiellement à risque pour le fonctionnement du réseau d'eau potable. Notre démarche de réduction des risques sanitaires porte d'une part sur l'identification et la mise en conformité des installations existantes et d'autre part sur l'analyse du risque lié à toute nouvelles demandes de branchement ainsi que la préconisation de dispositifs de protection contre les retours d'eau. Par ailleurs nous avons équipé l'ensemble des installations de dépollution dont nous avons la gestion de dispositifs de protection contre les retours d'eau.</p> <p>Régulation des pressions : nous préconisons la mise en place d'un système de régulation de pression avec asservissement au débit (pression faible la nuit et stabilisation de pression la journée). Ce système permet de limiter les pertes d'eau liées aux montées de pression la nuit.</p> <p>Branchements en Plomb : il ne reste plus de branchements en plomb répertoriés.</p> |
|--|--|---|

Commission Consultative des Usagers

Il n'en existe pas actuellement sur le Syndicat malgré une obligation réglementaire sur les collectivités de plus de 3500 habitants (loi n°92-125 du 6 février 1992 et ses articles 14 et 26 ; loi n°99-586 du 12 juillet 1999 : rappel dans le cadre de la mise en place des nouvelles structures intercommunales)

Il est donc souhaitable d'en créer une à l'échelle du Syndicat.

2.2.3. L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

La réalité du quotidien de l'exploitation consiste en un ensemble d'actions complexes et coordonnées pour garantir le fonctionnement 24h/24h du service et apporter aux clients une qualité de service irréprochable.

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

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

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

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

Maintenance préventive et dépannage des installations

La disponibilité maximale des équipements est garantie par quatre catégories d'interventions interdépendantes :

- ✓ La conduite des installations,
- ✓ La maintenance préventive et l'entretien courant des équipements,
- ✓ Les réparations et dépannages,
- ✓ Le renouvellement des équipements.

Un programme de maintenance préventive est arrêté annuellement pour l'ensemble des équipements sur la base des prescriptions des fournisseurs, de l'analyse des événements antérieurs et de la connaissance des risques de défaillance.

Il est complété par les tournées régulières d'inspection des installations, dont les comptes rendus permettent de moduler le programme.

Les étapes permettant de constituer le programme de maintenance sont :

- ✓ Identification détaillée de chacun des équipements,
- ✓ Prise en compte des données et des prescriptions fournisseurs,
- ✓ Intégration des règles de sécurité,
- ✓ Rédaction des gammes de maintenance,
- ✓ Planification des opérations de maintenance,
- ✓ Rédaction d'une fiche de vie par équipement.

Les opérations de la maintenance préventive s'appliquent, pour l'essentiel, aux équipements électromécaniques, aux organes de sécurité, aux capteurs et appareils de mesure, aux armoires électriques et au fonctionnement des asservissements.

Ces opérations sont inscrites dans le planning de maintenance. Il s'agit principalement de :

- ✓ graissage et de vidange des équipements,
- ✓ nettoyage et de calibrage des appareils de mesure,
- ✓ remplacement des sondes de mesure,
- ✓ remplacement des garnitures mécaniques des pompes,
- ✓ remplacement des membranes et clapets des pompes doseuses,
- ✓ mise en service pour essai d'équipements de secours,
- ✓ mise en situation d'équipements de sécurité,
- ✓ vidange et nettoyage des ouvrages,
- ✓ remplacement de composants d'armoire électrique.

Le contrôle annuel des installations électriques par un organisme agréé intègre le planning de maintenance.

Toutes modifications réalisées dans les armoires électriques donnent lieu à une mise à jour des schémas électriques.

Les opérations de maintenance préventive ont été effectuées conformément au planning établi.

Toutes les opérations de maintenance préventive et de dépannage réalisées sont mentionnées dans le cahier de maintenance (date, nom de l'intervenant, nature des travaux, causes du dysfonctionnement éventuel, mode dégradé mis en œuvre...) disponible sur le site d'exploitation.

Dates de lavage et de désinfection des bâches et réservoirs :

| OUVRAGES | DATE |
|------------------------|---------------|
| RES DE LA RIDELAIS | 18 avril 2013 |
| RES DE LA HAIE MERIAIS | 15 avril 2013 |

2.2.4. LE RENOUVELLEMENT REALISE PAR VEOLIA EAU

Le renouvellement des installations techniques du service est un aspect important de l'exploitation d'un service d'eau ou d'assainissement : il conditionne l'avenir de court et long termes du service et, sur un cycle de vie complet des installations, peut représenter de l'ordre de 10 % des coûts. A court terme, les actions d'exploitation permettent de maintenir ou d'améliorer la performance technique des installations. A long terme, elles deviennent insuffisantes pour compenser leur vieillissement, et il faut envisager leur remplacement, en cohérence avec les niveaux de service fixés par la collectivité.

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

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

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

Forte de son expérience de gestion de 200 000 km de réseaux d'eau potable et 70 000 km de réseaux d'assainissement en France, VEOLIA Eau a développé des outils avancés de gestion du patrimoine. Sur les réseaux d'eau potable, il s'agit d'outils d'estimation du risque de défaillance de chaque canalisation et de programmation des chantiers, mais également d'optimisation à plus long terme des actions « renouvellement » et « entretien » permettant de compenser la perte de performance du réseau due à son vieillissement.

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

→ Réseaux

Le détail des travaux réalisés figure en page annexe.

→ Branchements

| Renouvellement des branchements plomb | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | N/N-1 |
|---|--------|--------|---------|-------|-------|-------|
| Nombre de branchements | 7 952 | 8 102 | 8 208 | 8 284 | 8 369 | 1,0% |
| <i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i> | 28 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| <i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i> | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| <i>Branchements plomb mis au jour pendant l'année</i> | | 1 | | | | |
| Branchements plomb supprimés pendant l'année (**) | 4 | 22 | 16 | 0 | 0 | 0% |
| <i>% de branchements plomb supprimés</i> | 12,50% | 78,57% | 228,57% | 0,00% | 0,00% | 0% |

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

(**) par le Délégué et par la Collectivité

→ Compteurs

| Renouvellement des compteurs | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | N/N-1 |
|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Nombre de compteurs | 8 340 | 8 426 | 8 654 | 8 824 | 8 978 | 1,7% |
| Nombre de compteurs remplacés | 250 | 658 | 671 | 414 | 322 | -22,2% |
| Taux de compteurs remplacés | 3,0 | 7,8 | 7,8 | 4,7 | 3,6 | -23,4% |

2.2.5. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Réseaux, branchements et compteurs

| Canalisations | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | N/N-1 |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Longueur totale du réseau (km) | 502,0 | 503,2 | 504,8 | 505,7 | 507,4 | 0,3% |
| Longueur de distribution (ml) | 501 980 | 503 167 | 504 806 | 505 739 | 507 371 | 0,3% |
| <i>dont canalisations</i> | 442 515 | 442 652 | 443 549 | 443 950 | 444 987 | 0,2% |
| <i>dont branchements</i> | 59 465 | 60 515 | 61 257 | 61 789 | 62 384 | 1,0% |
| Equipements | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | N/N-1 |
| Nombre d'appareils publics (*) | 469 | 469 | 476 | 476 | 476 | 0,0% |
| <i>dont poteaux d'incendie</i> | 442 | 442 | 442 | 442 | 442 | 1,1% |
| <i>dont bouches de lavage</i> | 27 | 27 | 27 | 27 | 27 | 0,0% |
| <i>dont bornes fontaine</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| <i>dont bornes de puisage</i> | 0 | 0 | 7 | 7 | 7 | 0,0% |
| <i>dont bouches d'arrosage</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Branchements | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | N/N-1 |
| Nombre de branchements | 7 952 | 8 102 | 8 208 | 8 284 | 8 978 | 1,7% |
| Compteurs | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | N/N-1 |
| Nombre de compteurs | 8 340 | 8 426 | 8 654 | 8 824 | 8 978 | 1,7% |

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

L'état des travaux réalisés au cours de l'exercice figure en pages annexes.

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, à son inventivité et à 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 du 2 mai 2007).

2.3.2. LA CERTIFICATION DU SERVICE

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

Les activités de VEOLIA Eau en France sont certifiées ISO 14001¹ à hauteur de 90 %.



¹ Ce chiffre est calculé en pourcentage par rapport au chiffre d'affaires

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

Le niveau d'efficacité des services d'eau résulte de l'alliance de l'expertise des hommes et des femmes 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 volume prélevé et produit

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

La description des installations figure en pages annexes.

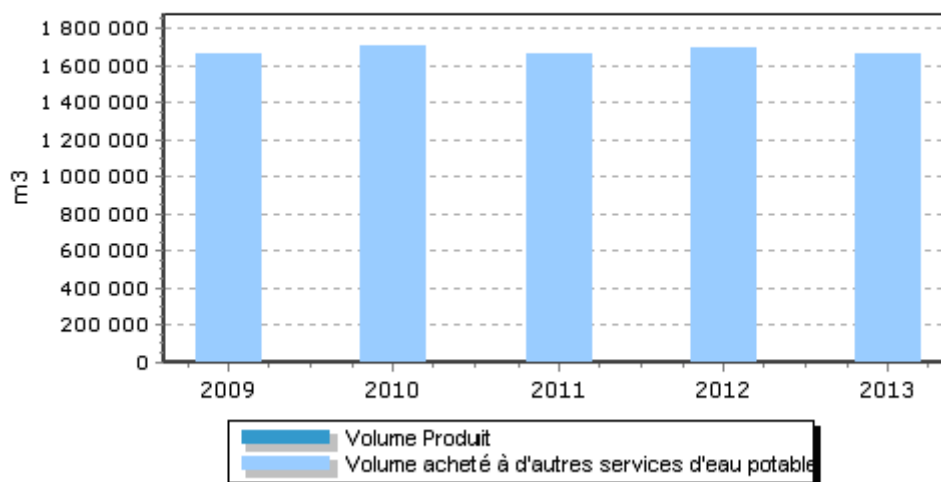
→ Le volume produit et mis en distribution

Pour être au plus proches des dates de relèves, les volumes indiqués pour 2013 sont ceux comptabilisés entre le 01/06/2012 et le 31/05/2013.

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 acheté à d'autres services d'eau potable | 1 655 613 | 1 705 649 | 1 664 004 | 1 689 033 | 1 664 113 | -1,5% |
| Volume vendu à d'autres services d'eau potable | 357 288 | 355 685 | 351 408 | 367 687 | 364 715 | -0,8% |
| Volume mis en distribution (m3) | 1 298 325 | 1 349 964 | 1 312 596 | 1 321 346 | 1 299 398 | -1,7% |

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 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------|
| Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3) | 1 655 613 | 1 705 649 | 1 664 004 | 1 689 033 | 1 664 113 | -1,5% |
| CA de la Région Nazairienne et de l'Estuaire | 1 652 877 | 1 702 788 | 1 661 860 | 1 686 516 | 1 661 833 | -1,5% |
| SIAEP de la Région de Nort sur Erdre | 0 | 0 | 8 | 10 | 0 | -100,0% |
| SIAEP du Sillon de Bretagne | 2 736 | 2 861 | 2 136 | 2 507 | 2 280 | -9,1% |

→ Bilan mensuel

Le volume introduit et mis en distribution moyen par mois figure en page annexe.

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

→ Volume vendu

Le volume vendu correspond au volume consommé entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre, estimé sur la base des volumes réellement facturés au cours de cette période. 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 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|
| Volume vendu selon le décret (m3) | 1 465 542 | 1 487 514 | 1 521 245 | 1 547 245 | 1 515 350 | -2,1% |
| Sous-total volume vendu aux abonnés du service | 1 108 254 | 1 131 829 | 1 169 837 | 1 179 558 | 1 150 635 | -2,5% |
| domestique ou assimilé | 449 501 | 748 439 | 786 210 | 795 522 | 732 394 | -7,9% |
| autres que domestique | 658 753 | 383 390 | 383 627 | 384 036 | 418 241 | 8,9% |
| Volume vendu à d'autres services d'eau potable | 357 288 | 355 685 | 351 408 | 367 687 | 364 715 | -0,8% |

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

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | N/N-1 |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3) | 357 288 | 355 685 | 351 408 | 367 687 | 364 715 | -0,8% |
| CA de la Région Nazairienne et de l'Estuaire | 7 754 | 5 029 | 582 | 1 406 | 2 139 | 52,1% |
| SIAEP de la Région de Nort sur Erdre | 0 | 386 | 284 | 105 | 0 | -100,0% |
| SIAEP de la Région Pontchâteau St Gildas des Bois | | | | 366 176 | 362 576 | -1,0% |
| SIAEP du Sillon de Bretagne | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |

Le volume consommé par les principaux abonnés ou gros consommateurs figure au tableau suivant (>10 000 m3) :

Fromagerie Besnier 418 241 m3

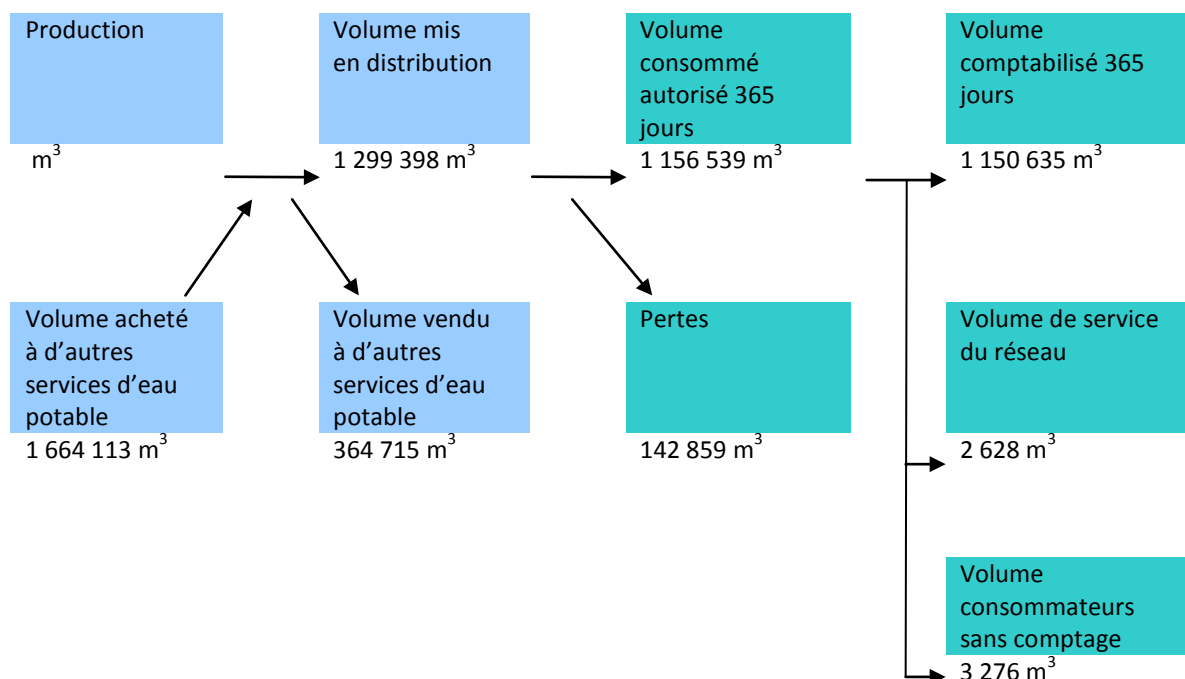
→ Volume consommé

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

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | N/N-1 |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------|
| Volume comptabilisé (m3) | 1 108 254 | 1 131 829 | 1 169 837 | 1 179 558 | 1 150 635 | -2,5% |
| Volume consommateurs sans comptage (m3) | 3 206 | 3 262 | 3 276 | 3 276 | 3 276 | 0,0% |
| Volume de service du réseau (m3) | 2 561 | 5 601 | 6 065 | 3 012 | 2 628 | -12,7% |
| Volume consommé autorisé (m3) | 1 114 021 | 1 140 692 | 1 179 178 | 1 185 846 | 1 156 539 | -2,5% |
| Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels | 368 | 366 | 365 | 366 | 373 | -0,3% |
| Volume comptabilisé 365 jours (m3) | 1 099 219 | 1 128 737 | 1 169 837 | 1 179 558 | 1 150 635 | -2,5% |
| Volume consommé autorisé 365 jours (m3) | 1 104 986 | 1 137 600 | 1 179 178 | 1 185 846 | 1 156 539 | -2,5% |

Le nombre de jour entre les deux relèves de 2013 est de 373 jours pour les abonnés du service (748 446 m3) et de 365 jour pour l'industriel Fromagerie Besnier (418 241 m3).

→ Synthèse des flux de volumes



Le rendement de réseau

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

Cette préoccupation environnementale et sociétale est irréversible : la réglementation, en prenant en compte les résolutions du Grenelle de l'environnement, a récemment évolué pour y répondre, en

fixant des objectifs de performance des réseaux de distribution d'eau, variant de 65 à 85 % selon la taille et les caractéristiques des collectivités.

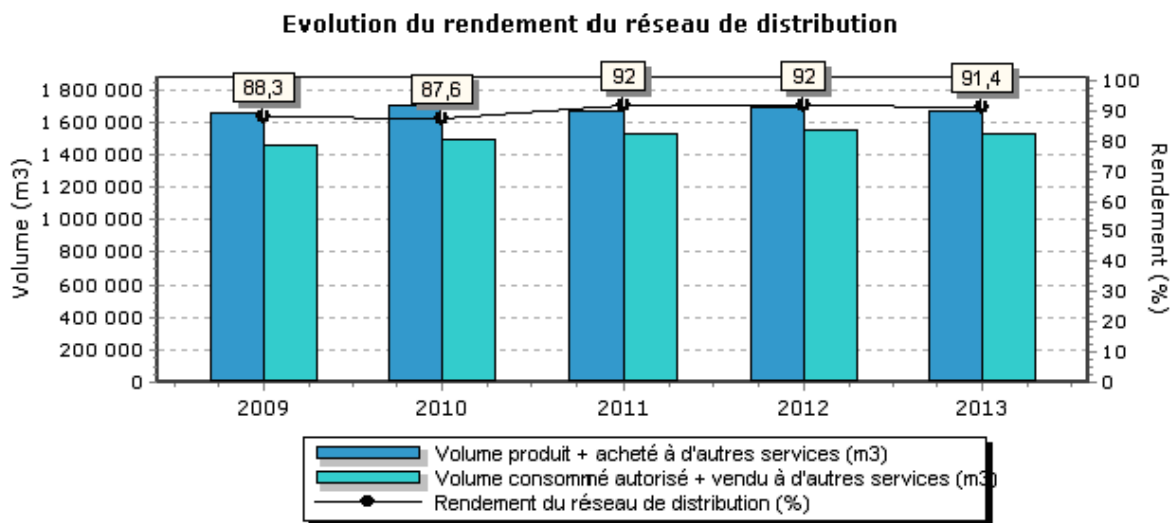
Mesurant la part du volume effectivement utilisé dans le volume introduit dans le réseau, le rendement de réseau permet d'apprécier la qualité du réseau et l'efficacité du service de distribution.

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

Dans les quelques cas où cela s'avère nécessaire, VEOLIA Eau propose les plans d'actions permettant d'atteindre les objectifs réglementaires de rendement **[P104.3]**, tout en prenant en compte les contraintes dues à des causes non prévisibles (présence de CVM¹ par exemple).

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | N/N-1 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|
| Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D) | 88,3 % | 87,6 % | 92,0 % | 92,0 % | 91,4 % | -0,7% |
| Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A | 1 104 986 | 1 137 600 | 1 179 178 | 1 185 846 | 1 156 539 | -2,5% |
| Volume vendu à d'autres services (m3) B | 357 288 | 355 685 | 351 408 | 367 687 | 364 715 | -0,8% |
| Volume acheté à d'autres services (m3) D | 1 655 613 | 1 705 649 | 1 664 004 | 1 689 033 | 1 664 113 | -1,5% |

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



¹ Chlorure de vinyl monomère

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

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365 | 1,23 | 1,37 | 0,88 | 0,87 | 0,92 |
| Volume mis en distribution (m3) A | 1 298 325 | 1 349 964 | 1 312 596 | 1 321 346 | 1 299 398 |
| Volume comptabilisé 365 jours (m3) B | 1 099 219 | 1 128 737 | 1 169 837 | 1 179 558 | 1 150 635 |
| Longueur de canalisation de distribution (ml) L | 442 515 | 442 652 | 443 549 | 443 950 | 444 987 |
| Volume borne de puisage | | | 719 | 512 | 529 |

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365 | 1,20 | 1,31 | 0,82 | 0,83 | 0,88 |
| Volume mis en distribution (m3) A | 1 298 325 | 1 349 964 | 1 312 596 | 1 321 346 | 1 299 398 |
| Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B | 1 104 986 | 1 137 600 | 1 179 178 | 1 185 846 | 1 156 539 |
| Longueur de canalisation de distribution (ml) L | 442 515 | 442 652 | 443 549 | 443 950 | 444 987 |

Le détail des volumes non comptabilisé figure en page annexe.

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

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | N/N-1 |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Nombre de fuites sur canalisations | 32 | 56 | 21 | 22 | 20 | -9,1% |
| Nombre de fuites par km de canalisations | 0,1 | 0,1 | 0,1 | 0,1 | 0,0 | -100,0% |
| Nombre de fuites sur branchement | 13 | 82 | 77 | 55 | 59 | 7,3% |
| Nombre de fuites pour 100 branchements | 0,2 | 1,0 | 0,9 | 0,7 | 0,7 | 0,0% |
| Nombre de fuites sur compteur | 89 | 30 | 24 | 16 | 9 | -43,8% |
| Nombre de fuites sur équipement | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Nombre de fuites sur autre support | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 0,0% |
| Nombre de fuites réparées | 138 | 168 | 123 | 95 | 90 | -5,3% |
| Linéaire soumis à recherche de fuites | 147 500 | 161 000 | 130 000 | 118 000 | 118 000 | -9,2% |

→ **Performance opérationnelle du réseau de distribution**

| Année | Rdt (%) | ILP (m ³ /j/km) | ILVNC (m ³ /j/km) | ILC (m ³ /j/km) |
|-------------|-------------|-------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| 2013 | 91,4 | 0,88 | 0,92 | 9,37 |

Rdt (Rendement du réseau du réseau de distribution (%)) : (volume consommé autorisé 365 j + volume vendu à d'autres services) / (volume produit + volume acheté à d'autres services)

ILP (indice linéaire des pertes (m³/j/km)) : (volume mis en distribution – volume consommé autorisé 365 jours) / ((longueur de canalisation de distribution) / 365)

ILVNC (indice linéaire des volumes non-comptés (m³/j/km)) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé 365 jours) / ((longueur de canalisation de distribution) / 365)

ILC (indice linéaire de consommation (m³/j/km)) : (volume consommé autorisé 365 jours + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements) / 365)

2.4. La qualité de l'eau produite et distribuée

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

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

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

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

2.4.1. 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.² :

| | Contrôle sanitaire | | Surveillance par le délégataire | |
|---|----------------------------------|---|----------------------------------|---|
| | Nb total de résultats d'analyses | Conformité aux limites / Respect des Références | Nb total de résultats d'analyses | Conformité aux limites / Respect des Références |
| Paramètres soumis à Limite de Qualité | | | | |
| Microbiologique | 90 | 90 | 64 | 64 |
| Physico-chimique | 86 | 84 | 52 | 50 |
| Paramètres soumis à Référence de Qualité | | | | |
| Microbiologique | 180 | 180 | 64 | 64 |
| Physico-chimique | 453 | 452 | 18 | 18 |
| Autres paramètres analysés | | | | |
| Microbiologique | | | 32 | |
| Physico-chimique | 231 | | 36 | |

² 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 | 2 | 2 | Limite de Qualité |
| Carbone Organique Total | 20 | 19 | Référence de Qualité |
| Fer total | 47 | 47 | Référence de Qualité |
| Nitrates | 17 | 17 | Limite de Qualité |
| Simazine | 2 | 2 | Limite de Qualité |
| Terbutylazine | 2 | 2 | Limite de Qualité |
| Turbidité | 48 | 48 | 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 |
|----------------------------|------|------|--|--|----------------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| Chlorure de vinyl monomère | 0 | 1,5 | 0 | 2 | 6 | 12 | 0,5 µg/l |
| Metaldéhyde | 0 | 0,22 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0,1 µg/l |
| Nickel | 0,6 | 21 | 1 | 0 | 6 | 0 | 20 µg/l |

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 |
|-------------------------|------|------|--|--|----------------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| Carbone Organique Total | 0,9 | 2,1 | 1 | 0 | 15 | 5 | 2 mg/l C |

2.4.2. 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'ARS³. A titre indicatif, les taux de conformité issus de nos systèmes d'informations⁴, sur la base des prélèvements incluant au moins un paramètre soumis à une limite de qualité, sont les suivants :

³ Agence Régionale de Santé

⁴ 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

| Paramètres microbiologiques | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|--------------------------------------|----------|----------|----------|---------|----------|
| Taux de conformité microbiologique | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % | 97,83 % | 100,00 % |
| Nombre de prélèvements conformes | 50 | 49 | 47 | 45 | 45 |
| Nombre de prélèvements non conformes | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Nombre total de prélèvements | 50 | 49 | 47 | 46 | 45 |
| Paramètres physico-chimique | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
| Taux de conformité physico-chimique | 100,00 % | 95,45 % | 100,00 % | 95,24 % | 92,00 % |
| Nombre de prélèvements conformes | 19 | 21 | 19 | 20 | 23 |
| Nombre de prélèvements non conformes | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| Nombre total de prélèvements | 19 | 22 | 19 | 21 | 25 |

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 directive européenne 98/83/CE du 3 novembre 1998 relative à la qualité des Eaux Destinées à la Consommation Humaines (EDCH) limite à 0,5 µg/l la teneur de l'eau en chlorure de vinyle monomère (CVM) résiduel du polychlorure de vinyle (PVC). La Directive Européenne transposée en droit français par le décret n° 2001-1220 du 20 décembre 2001 ne prévoit pas de mesure analytique de ce paramètre dans l'eau, sauf lors de circonstances particulières (pollution d'une ressource en eau d'origine industrielle, réalisation de campagnes de mesures spécifiques, etc.).

En 2011, la Direction Générale de la Santé (DGS) a diligenté une campagne nationale sur ce paramètre. Cette campagne nationale d'analyse du CVM a montré que le contrôle sanitaire tel qu'il était prévu dans les textes antérieurs de la réglementation, c'est-à-dire non-ciblé sur les zones potentiellement à risque de migration du CVM résiduel dans les tronçons de canalisations, ne permet pas de détecter les non-conformités.

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.

L'ensemble des informations susceptibles de faciliter cette démarche de repérage a été soit adressé directement à l'ARS, soit compilé par les exploitants pour envoi à l'ARS demanderesse.

Adaptation du contrôle sanitaire et du programme d'auto-surveillance

De par les caractéristiques patrimoniales (linéaire en PVC et âge), certains réseaux font partie des sites susceptibles d'être concernés par le phénomène de migration du CVM et pour lesquels le programme d'auto-surveillance a été ou devra être adapté en pérennisant la réalisation régulière d'analyses sur ce paramètre.

Gestion des risques sanitaires liés aux dépassements de la limite de qualité au robinet

Un dépassement de seuil a été observé sur le paramètre Chlorure de Vinyle Monomère (CVM) sur les communes de Campbon et de La Chapelle Launay. Ce dépassement a fait l'objet d'une contre-analyse réalisée par [(nos soins) ou (l'ARS)] qui s'est avérée conforme à la valeur limite de potabilité (0,5 µg/l). Compte tenu des caractéristiques patrimoniales du réseau, il est possible que la présence de CVM observée temporairement puisse s'expliquer par la migration de ce composé à partir de canalisations en PVC anciennes (posées avant 1980).

2.5. Les services aux clients

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

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

2.5.1. LES CHIFFRES CLES DU SERVICE

→ Les abonnés du service

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

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | N/N-1 |
|--|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------|
| Nombre total d'abonnés (clients) | 7 966 | 8 099 | 8 250 | 8 470 | 8 473 | 0,0% |
| domestiques ou assimilés | 7 959 | 8 092 | 8 243 | 8 463 | 8 463 | 0,0% |
| autres que domestiques | 3 | 3 | 3 | 3 | 6 | 100,0% |
| autres services d'eau potable | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,0% |
| Volume vendu selon le décret (m3) | 1 465 542 | 1 487 514 | 1 521 245 | 1 547 245 | 1 515 350 | -2,1% |
| Nombre total d'habitants desservis (estimation) | 17 955 | 18 521 | 19 088 | 19 731 | 20 148 | 2,1% |

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | N/N-1 |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Habitants desservis | 17 955 | 18 521 | 19 088 | 19 731 | 20 148 | 2,1% |
| Clients municipaux | 0 | 117 | | 117 | 182 | 55,6% |
| <i>dont bâtiments communaux</i> | | | | | 120 | |
| <i>dont appareils publics</i> | | | | | 62 | |
| Clients Individuels | 7 962 | 7 978 | 8 246 | 8 349 | 8 287 | -0,7% |
| <i>dont Individuels</i> | 7 962 | | | | 8 145 | |
| <i>dont Industriels</i> | | | | | 140 | |
| <i>dont collectifs</i> | | | | | 2 | |
| Clients autres collectivités | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,0% |
| Nombre total de clients | 7 966 | 8 099 | 8 250 | 8 470 | 8 473 | 0,0% |

→ Les données par commune

| BOUVRON | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | N/N-1 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Nombre d'habitants desservis total (estimation) | 2 631 | 2 706 | 2 784 | 2 860 | 2 915 | 1,9% |
| Nombre d'abonnés (clients) | | | | 1 243 | 1 240 | -0,2% |
| CAMPBON | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | N/N-1 |
| Nombre d'habitants desservis total (estimation) | 3 459 | 3 655 | 3 787 | 3 918 | 3 960 | 1,1% |
| Nombre d'abonnés (clients) | | | | 1 618 | 1 637 | 1,2% |
| FAY DE BRETAGNE | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | N/N-1 |
| Nombre d'habitants desservis total (estimation) | 2 935 | 2 970 | 3 067 | 3 172 | 3 279 | 3,4% |
| Nombre d'abonnés (clients) | | | | 1 362 | 1 403 | 3,0% |

| LA CHAPELLE LAUNAY | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | N/N-1 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Nombre d'habitants desservis total (estimation) | 2 720 | 2 774 | 2 801 | 2 855 | 2 867 | 0,4% |
| Nombre d'abonnés (clients) | | | | 1 117 | 1 128 | 1,0% |
| PRINQUIAU | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | N/N-1 |
| Nombre d'habitants desservis total (estimation) | 2 752 | 2 841 | 2 929 | 3 082 | 3 187 | 3,4% |
| Nombre d'abonnés (clients) | | | | 1 300 | 1 327 | 2,1% |
| QUILLY | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | N/N-1 |
| Nombre d'habitants desservis total (estimation) | 1 194 | 1 222 | 1 260 | 1 276 | 1 308 | 2,5% |
| Nombre d'abonnés (clients) | | | | 598 | 603 | 0,8% |
| SAINTE ANNE SUR BRIVET | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | N/N-1 |
| Nombre d'habitants desservis total (estimation) | 2 264 | 2 353 | 2 460 | 2 568 | 2 632 | 2,5% |
| Nombre d'abonnés (clients) | | | | 1 111 | 1 131 | 1,8% |

→ Les principaux indicateurs de la gestion clientèle

L'activité clientèle

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

| | 2013 |
|--|-------------|
| Taux de résiliation | 8,24% |
| Taux de mutation – Taux d'abonnement | 9,18% |
| Taux de clients prélevés (prélèvement automatique ou mensualisation) | 57,49% |
| Nombre total d'interventions chez les clients (hors abonnement, résiliation, relevés de compteur, déplacement pour impayés) | 579 |
| Nombre d'enquêtes eau sur le terrain (vérification compteur, index ...) | 254 |
| Nombre d'interventions techniques pour : | |
| - fuite avant compteur | 52 |
| - manque d'eau | 16 |
| - manque de pression | 8 |
| - surpression | |
| - qualité de l'eau (aspect) | 7 |
| - qualité de l'eau (goût / odeur) | 1 |
| Nombre de mises à jour et / ou corrections téléphoniques | 104 |

Qualité du recouvrement

La qualité du recouvrement constitue un indicateur de qualité de service, tant pour la collectivité que pour le consommateur final.

| | 2013 |
|--|-------|
| Pourcentage de clients recevant un 1er rappel | 8,90% |
| Pourcentage de clients recevant un 2ème rappel | 3,04% |
| Nombre de déplacements pour impayés | 218 |

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 | 86,28 |
| La continuité de service | 94,80 |
| La qualité de l'eau distribuée | 82,32 |
| Le niveau de prix facturé | 49,84 |
| La qualité du service client offert aux abonnés | 85,57 |
| Le traitement des nouveaux abonnements | 90,00 |
| L'information délivrée aux abonnés | 80,46 |

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

- Taux d'interruption du service de l'eau **[P151.1]** : 4,13/1 000 abonnés
- Taux de réclamations écrites **[P155.1]** : 0,12/1 000 abonnés

→ Le taux de respect d'ouverture des branchements **[D151.0]&[P152.1]**

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| Taux de respect du délai d'ouverture des branchements | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % |
| Délai maximal d'ouverture des branchements (jours) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Nombre total de branchements ouverts | 690 | 743 | 789 | 715 | 788 |
| Nombre de branchements ouverts dans le délai | 690 | 743 | 789 | 715 | 788 |

→ Le taux de réclamations écrites

En 2013, le taux de réclamations écrites pour votre service est de **0,12/1 000 abonnés**.

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

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

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

En 2013, le taux d'interruption de service pour votre service est de 4,13/1 000 abonnés.

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés) | 4,02 | 12,84 | 5,45 | 4,37 | 4,13 |
| Nombre d'interruptions de service | 32 | 104 | 45 | 37 | 35 |
| Nombre d'abonnés (clients) | 7 966 | 8 099 | 8 250 | 8 470 | 8 473 |

2.5.3. NOS ENGAGEMENTS

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

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



2

ICES
ICES

3.1. L'énergie et les réactifs

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

→ Bilan énergétique du patrimoine

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | N/N-1 |
|---------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Energie relevée consommée (kWh) | 4 809 | 5 988 | 4 178 | 5 354 | 5 866 | 9,6% |
| Surpresseur | 4 809 | 4 528 | 3 568 | 4 165 | 4 501 | 8,1% |
| Réservoir ou château d'eau | | 1 460 | 610 | 1 189 | 1 365 | 14,8% |

3.2. La valorisation des déchets liés au service

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



4

ENVIRONNEMENTALE

4.1. Le prix du service public de l'eau

4.1.1. LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

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

- L'autorité organisatrice publique souveraine : la collectivité locale fixe le niveau d'ambition pour le service public, définit les objectifs de performance à atteindre et contrôle l'opérateur,
- Le contrat : il précise les rôles et responsabilités de l'autorité publique et de l'opérateur, les obligations de résultats, les objectifs de performance à atteindre et le prix du service ainsi que son évolution sur la durée du contrat,
- L'opérateur : VEOLIA Eau gère 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.

4.1.2. LE PRIX DU SERVICE

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

| CAMPBON Prix du service de l'eau potable | Volume | Prix Au 01/01/2014 | Montant Au 01/01/2013 | Montant Au 01/01/2014 | N/N-1 |
|---|--------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------|
| Part syndicale | | | 212,46 | 212,46 | 0,00% |
| Abonnement | | | 57,66 | 57,66 | 0,00% |
| Consommation | 120 | 1,2900 | 154,80 | 154,80 | 0,00% |
| Organismes publics | | | 37,20 | 37,20 | 0,00% |
| Lutte contre la pollution (agence de l'eau) | 120 | 0,3100 | 37,20 | 37,20 | 0,00% |
| Total € HT | | | 249,66 | 249,66 | 0,00% |
| TVA | | | 13,73 | 13,73 | 0,00% |
| Total TTC | | | 263,39 | 263,39 | 0,00% |
| Prix TTC du service au m3 pour 120 m3 | | | 2,19 | 2,19 | 0,00% |

4.1.3. LA FACTURE 120 M³

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

Les factures type sont présentées en annexe.

4.2. L'accès aux services essentiels

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

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

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

Pour les foyers en grande difficulté financière, nous participons au dispositif Solidarité Eau intégré au 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 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€) | | | | 0,00 | 0,00 |
| Volume vendu selon le décret (m3) | 1 465 542 | 1 487 514 | 1 521 245 | 1 547 245 | 1 515 350 |

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.

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|------|------|------|------|------|
| Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année | 76 | 108 | 89 | 90 | 63 |

4.3. Les engagements sociaux et environnementaux

4.3.1. LA FORMATION ET LA SECURITE DES PERSONNES

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

Il est à noter que VEOLIA Eau est la seule entreprise de services en France à disposer de Campus dédiés aux métiers de l'environnement. Chaque année, les Campus VEOLIA dispensent plus de 210 000 heures de formation aux salariés de l'entreprise.

En matière de sécurité, chaque salarié dispose des équipements de protection individuelle nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Des actions de sensibilisation sont menées dans toutes les unités opérationnelles pour promouvoir un comportement la sécurité au travail. L'évaluation annuelle de managers de VEOLIA Eau intègre les résultats de l'entité dont ils ont la responsabilité.

4.3.2. 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. LES RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

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

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

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



5

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 seront fournis séparément du présent rapport.

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 ».

→ Programme contractuel d'investissement

Un programme d'investissements de premier établissement a été défini au contrat. Le suivi de ce programme est résumé ci-dessous :

| Engagements contractuels | Réalisé | Non réalisé | Commentaires |
|---|---------|-------------|---------------------------------------|
| REALISATION D'UN MODELE HYDRAULIQUE DES RESEAUX DU SI DU BASSIN DE CAMBON ET MISE A JOUR DE LA BASE DE DONNEES. | X | | Réalisation en 2006 |
| INTEGRATION DES NUMERISATIONS CADASTRALES DES RESEAUX DANS LE SYSTEME D'INFORMATION GEOGRAPHIQUE (SIG) | X | | Conformément à la convention ATLANSIG |
| MISE A JOUR DU SIG ET TRANSMISSION ANNUELLE DES PLANS A LA COLLECTIVITE. | X | | |

→ Programme contractuel de renouvellement

Le suivi du programme contractuel de renouvellement figure en pages annexes.

→ 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 :

| Au crédit | |
|------------------------------------|-------------|
| Solde positif à fin 2012 | 31 378.00 € |
| Solde positif actualisé à fin 2012 | 31 407.00 € |
| Dotations de l'exercice 2013 | 48 853.00 € |

| Au débit | |
|----------------------------|--------------------|
| Solde négatif à fin 2012 | 0.00 € |
| Dépense de l'exercice 2013 | 20 930.00 € |
| Solde à fin 2013 | 59 330.00 € |

| Nature des biens | Dépenses de l'exercice |
|-------------------------|-------------------------------|
| Canalisations | 0.00 € |
| Branchements | 0.00 € |
| Equipements | 0.00 € |
| Génie civil | 0.00 € |
| Compteurs | 20 930.00 € |

Liste des opérations de renouvellement réalisées dans le cadre du fond de renouvellement :

Equipements renouvelés

| |
|-----------------------|
| 322 compteurs clients |
|-----------------------|

Le détail de suivi du fond de renouvellement figure en annexe.

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.

5.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

Régularisations de TVA

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

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

Biens de retour

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

Biens de reprise

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

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

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

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.

5.4.2. DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL

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

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

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

Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de VEOLIA Eau

Les salariés de VEOLIA Eau bénéficient :

- des dispositions de la Convention Collective Nationale des Entreprises des Services d'Eau et d'Assainissement du 12 avril 2000 ;
- des dispositions de l'accord interentreprises de l'Unité Economique et Sociale « VEOLIA Eau - Générale des Eaux » du 12 novembre 2008 qui a pris effet au 1^{er} janvier 2009, d'accords conclus dans le cadre de cette Unité Economique et Sociale et qui concernent notamment : l'intéressement et la participation, le temps de travail des cadres, la protection sociale (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 délégataire qu'au nouvel exploitant avant la fin de la période de 12 mois.

A défaut d'application des dispositions précitées, seule la Collectivité peut prévoir les modalités permettant la sauvegarde des emplois correspondant au service concerné par le contrat de délégation qui s'achève. VEOLIA 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 agents³ affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

Comptes entre employeurs successifs

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

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

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



6.

6.1. Le 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 | 46,4 | 112 | 2 | mg/l |
| Magnésium | 4,5 | 36,4 | 2 | mg/l |
| Nitrates | 0 | 19,8 | 17 | 50 mg/l |
| Pesticides totaux | 0 | 0,22 | 4 | .5 µg/l |
| Titre Hydrotimétrique | 11,3 | 44,3 | 17 | °F |

→ 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 | 45 | 45 | 32 | 32 | 77 | 77 |
| Physico-chimie | 25 | 23 | 17 | 15 | 42 | 38 |

| | Taux de conformité Contrôle Sanitaire | Taux de conformité Surveillance du Délégué | Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué |
|-----------------|---------------------------------------|--|--|
| Microbiologique | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % |
| Physico-chimie | 92,0 % | 88,2 % | 90,5 % |

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 | 270 | 160 | |
| Physico-chimie | 766 | 106 | 7 |

6.2. Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

| SURPRESSION DE LA LOUISTAIS | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | N/N-1 |
|------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Energie relevée consommée (kWh) | 4 809 | 4 528 | 3 568 | 4 165 | 4 501 | 8,1% |
| Energie facturée consommée (kWh) | 2 582 | 4 636 | 3 751 | 3 824 | 3 409 | -10,9% |
| Consommation spécifique (Wh/m3) | 254 | 257 | 226 | 278 | 269 | -3,2% |
| Volume pompé (m3) | 18 935 | 17 640 | 15 792 | 14 959 | 16 742 | 11,9% |

Réservoir ou château d'eau

| RESERVOIR DE LA HAIE MERIAIE | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | N/N-1 |
|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Energie relevée consommée (kWh) | 526 | | 653 | 771 | 18,1% |
| Energie facturée consommée (kWh) | 526 | | 524 | 519 | -1,0% |

| RESERVOIR DE LA RIDELAIS | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | N/N-1 |
|----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Energie relevée consommée (kWh) | 934 | 610 | 536 | 594 | 10,8% |
| Energie facturée consommée (kWh) | 934 | 610 | 1 204 | 418 | -65,3% |

6.3. La facture 120 m³

| BOUVRON | m ³ | Prix au 01/01/2014 | Montant au 01/01/2013 | Montant au 01/01/2014 | N/N-1 |
|---|----------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------|
| Production et distribution de l'eau | | | 212,46 | 212,46 | 0,00% |
| Part syndicale | | | 212,46 | 212,46 | 0,00% |
| Abonnement | | | 57,66 | 57,66 | 0,00% |
| Consommation | 120 | 1,2900 | 154,80 | 154,80 | 0,00% |
| Collecte et dépollution des eaux usées | | | 220,32 | 232,22 | 5,40% |
| Part communale | | | 220,32 | 232,22 | 5,40% |
| Abonnement | | | 55,44 | 58,22 | 5,01% |
| Consommation | 120 | 1,4500 | 164,88 | 174,00 | 5,53% |
| Organismes publics et TVA | | | 90,75 | 73,73 | -18,75% |
| Lutte contre la pollution (agence de l'eau) | 120 | 0,3100 | 37,20 | 37,20 | 0,00% |
| Modernisation du réseau de collecte | 120 | 0,1900 | 22,80 | 22,80 | 0,00% |
| TVA | | | 30,75 | 13,73 | -55,35% |
| TOTAL € TTC | | | 523,53 | 518,41 | -0,98% |

| CAMPBON | m ³ | Prix au 01/01/2014 | Montant au 01/01/2013 | Montant au 01/01/2014 | N/N-1 |
|---|----------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------|
| Production et distribution de l'eau | | | 212,46 | 212,46 | 0,00% |
| Part syndicale | | | 212,46 | 212,46 | 0,00% |
| Abonnement | | | 57,66 | 57,66 | 0,00% |
| Consommation | 120 | 1,2900 | 154,80 | 154,80 | 0,00% |
| Collecte et dépollution des eaux usées | | | 240,93 | 255,70 | 6,13% |
| Part délégataire | | | 143,45 | 145,50 | 1,43% |
| Abonnement | | | 27,72 | 28,12 | 1,44% |
| Consommation | 120 | 0,9782 | 115,73 | 117,38 | 1,43% |
| Part communale | | | 97,48 | 110,20 | 13,05% |
| Abonnement | | | 19,48 | 25,00 | 28,34% |
| Consommation | 120 | 0,7100 | 78,00 | 85,20 | 9,23% |
| Organismes publics et TVA | | | 92,19 | 101,58 | 10,19% |
| Lutte contre la pollution (agence de l'eau) | 120 | 0,3100 | 37,20 | 37,20 | 0,00% |
| Modernisation du réseau de collecte | 120 | 0,1900 | 22,80 | 22,80 | 0,00% |
| TVA | | | 32,19 | 41,58 | 29,17% |
| TOTAL € TTC | | | 545,58 | 569,74 | 4,43% |

| FAY DE BRETAGNE | | m ³ | Prix au 01/01/2014 | Montant au 01/01/2013 | Montant au 01/01/2014 | N/N-1 | | |
|---|--|----------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------|---------------|--------------|
| Production et distribution de l'eau | | | | 212,46 | 212,46 | 0,00% | | |
| Part syndicale | | | | 212,46 | 212,46 | 0,00% | | |
| Abonnement | | | | 57,66 | 57,66 | 0,00% | | |
| Consommation | | | | 120 | 1,2900 | 154,80 | 154,80 | 0,00% |
| Collecte et dépollution des eaux usées | | | | 212,36 | 245,36 | 15,54% | | |
| Part autre(s) délégataire(s) | | | | 110,36 | 113,36 | 2,72% | | |
| Abonnement | | | | 20,60 | 17,24 | -16,31% | | |
| Consommation | | | | 120 | 0,8010 | 89,76 | 96,12 | 7,09% |
| Part communale | | | | 102,00 | 132,00 | 29,41% | | |
| Consommation | | | | 120 | 1,1000 | 102,00 | 132,00 | 29,41% |
| Organismes publics et TVA | | | | 90,19 | 100,55 | 11,49% | | |
| Lutte contre la pollution (agence de l'eau) | | | | 120 | 0,3100 | 37,20 | 37,20 | 0,00% |
| Modernisation du réseau de collecte | | | | 120 | 0,1900 | 22,80 | 22,80 | 0,00% |
| TVA | | | | | | 30,19 | 40,55 | 34,32% |
| TOTAL € TTC | | | | | | 515,01 | 558,37 | 8,42% |

| LA CHAPELLE LAUNAY | | m ³ | Prix au 01/01/2014 | Montant au 01/01/2013 | Montant au 01/01/2014 | N/N-1 | | |
|---|--|----------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------|---------------|--------------|
| Production et distribution de l'eau | | | | 212,46 | 212,46 | 0,00% | | |
| Part syndicale | | | | 212,46 | 212,46 | 0,00% | | |
| Abonnement | | | | 57,66 | 57,66 | 0,00% | | |
| Consommation | | | | 120 | 1,2900 | 154,80 | 154,80 | 0,00% |
| Collecte et dépollution des eaux usées | | | | 255,52 | 259,58 | 1,59% | | |
| Part délégataire | | | | 130,14 | 131,82 | 1,29% | | |
| Abonnement | | | | 29,22 | 29,58 | 1,23% | | |
| Consommation | | | | 120 | 0,8520 | 100,92 | 102,24 | 1,31% |
| Part communale | | | | 125,38 | 127,76 | 1,90% | | |
| Abonnement | | | | 21,94 | 22,28 | 1,55% | | |
| Consommation | | | | 120 | 0,8790 | 103,44 | 105,48 | 1,97% |
| Organismes publics et TVA | | | | 93,21 | 101,97 | 9,40% | | |
| Lutte contre la pollution (agence de l'eau) | | | | 120 | 0,3100 | 37,20 | 37,20 | 0,00% |
| Modernisation du réseau de collecte | | | | 120 | 0,1900 | 22,80 | 22,80 | 0,00% |
| TVA | | | | | | 33,21 | 41,97 | 26,38% |
| TOTAL € TTC | | | | | | 561,19 | 574,01 | 2,28% |

| PRINQUIAU | m ³ | Prix au 01/01/2014 | Montant au 01/01/2013 | Montant au 01/01/2014 | N/N-1 |
|---|----------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------|
| Production et distribution de l'eau | | | 212,46 | 212,46 | 0,00% |
| Part syndicale | | | 212,46 | 212,46 | 0,00% |
| Abonnement | | | 57,66 | 57,66 | 0,00% |
| Consommation | 120 | 1,2900 | 154,80 | 154,80 | 0,00% |
| Collecte et dépollution des eaux usées | | | 224,73 | 250,88 | 11,64% |
| Part délégataire | | | 129,73 | 131,20 | 1,13% |
| Abonnement | | | 28,20 | 28,52 | 1,13% |
| Consommation | 120 | 0,8557 | 101,53 | 102,68 | 1,13% |
| Part communale | | | 95,00 | 119,68 | 25,98% |
| Abonnement | | | 19,40 | 27,28 | 40,62% |
| Consommation | 120 | 0,7700 | 75,60 | 92,40 | 22,22% |
| Organismes publics et TVA | | | 115,45 | 126,18 | 9,29% |
| Lutte contre la pollution (agence de l'eau) | 120 | 0,3100 | 37,20 | 37,20 | 0,00% |
| Modernisation du réseau de collecte | 120 | 0,3800 | 45,60 | 45,60 | 0,00% |
| TVA | | | 32,65 | 43,38 | 32,86% |
| TOTAL € TTC | | | 552,64 | 589,52 | 6,67% |

| QUILLY | m ³ | Prix au 01/01/2014 | Montant au 01/01/2013 | Montant au 01/01/2014 | N/N-1 |
|---|----------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------|
| Production et distribution de l'eau | | | 212,46 | 212,46 | 0,00% |
| Part syndicale | | | 212,46 | 212,46 | 0,00% |
| Abonnement | | | 57,66 | 57,66 | 0,00% |
| Consommation | 120 | 1,2900 | 154,80 | 154,80 | 0,00% |
| Collecte et dépollution des eaux usées | | | 240,93 | 255,70 | 6,13% |
| Part délégataire | | | 143,45 | 145,50 | 1,43% |
| Abonnement | | | 27,72 | 28,12 | 1,44% |
| Consommation | 120 | 0,9782 | 115,73 | 117,38 | 1,43% |
| Part communale | | | 97,48 | 110,20 | 13,05% |
| Abonnement | | | 19,48 | 25,00 | 28,34% |
| Consommation | 120 | 0,7100 | 78,00 | 85,20 | 9,23% |
| Organismes publics et TVA | | | 92,19 | 101,58 | 10,19% |
| Lutte contre la pollution (agence de l'eau) | 120 | 0,3100 | 37,20 | 37,20 | 0,00% |
| Modernisation du réseau de collecte | 120 | 0,1900 | 22,80 | 22,80 | 0,00% |
| TVA | | | 32,19 | 41,58 | 29,17% |
| TOTAL € TTC | | | 545,58 | 569,74 | 4,43% |

| SAINTE ANNE SUR BRIVET | m ³ | Prix au 01/01/2014 | Montant au 01/01/2013 | Montant au 01/01/2014 | N/N-1 |
|---|----------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------|
| Production et distribution de l'eau | | | 212,46 | 212,46 | 0,00% |
| Part syndicale | | | 212,46 | 212,46 | 0,00% |
| Abonnement | | | 57,66 | 57,66 | 0,00% |
| Consommation | 120 | 1,2900 | 154,80 | 154,80 | 0,00% |
| Collecte et dépollution des eaux usées | | | 240,93 | 255,70 | 6,13% |
| Part délégataire | | | 143,45 | 145,50 | 1,43% |
| Abonnement | | | 27,72 | 28,12 | 1,44% |
| Consommation | 120 | 0,9782 | 115,73 | 117,38 | 1,43% |
| Part communale | | | 97,48 | 110,20 | 13,05% |
| Abonnement | | | 19,48 | 25,00 | 28,34% |
| Consommation | 120 | 0,7100 | 78,00 | 85,20 | 9,23% |
| Organismes publics et TVA | | | 92,19 | 101,58 | 10,19% |
| Lutte contre la pollution (agence de l'eau) | 120 | 0,3100 | 37,20 | 37,20 | 0,00% |
| Modernisation du réseau de collecte | 120 | 0,1900 | 22,80 | 22,80 | 0,00% |
| TVA | | | 32,19 | 41,58 | 29,17% |
| TOTAL € TTC | | | 545,58 | 569,74 | 4,43% |

6.4. Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

Les modalités d'établissement du CARE n'étant pas disponible au moment de l'édition du rapport, elles vous seront transmises ultérieurement.

→ *Avis des commissaires aux comptes*

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

6.5. 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 leur impact local et la préparation en tant que de besoin des projets d'avenant.

6.5.1. GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

→ *Limitation des « pertes en eau sur réseaux »*¹

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.

→ *Fuite après compteur : nouvelles modalités de facturation*²

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^{er} juillet 2013, mais ses dispositions peuvent être mises en œuvre pendant la **période transitoire** (du 27 septembre 2012 au 30 juin 2013).

→ *Travaux à proximité des réseaux : nouvelles contraintes*³

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.

¹ Décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012.

² Décret n°2012-1078 du 24 septembre 2012.

³ Arrêté du 15 février 2012, arrêté du 28 juin 2012, décret n° 2012-970 du 20 août 2012.

Les exploitants de réseaux doivent ainsi préciser la localisation géographique des différents ouvrages concernés. ***L'incertitude sur la localisation géographique d'un ouvrage en service peut remettre en cause le projet de travaux ou modifier les conditions techniques ou financières de leur réalisation.*** Ils doivent déclarer leurs réseaux sur un guichet unique (www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr), moyennant une redevance⁴ (sauf si le réseau n'atteint pas 300 km).

A compter du 1^{er} 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 prospects⁵. 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 euros⁶ (SEPA) à compter du 1^{er} février 2014 introduira des modifications dans le processus de gestion clientèle.

→ **Normes techniques**

Eco-conception des pompes à eau⁷. De nouvelles exigences d'éco-conception visent à harmoniser les exigences de consommation d'électricité applicables aux pompes à eau dans l'ensemble de l'Union européenne. Les exigences d'éco-conception relatives au rendement minimal s'appliquent par phase, à partir du 1^{er} janvier 2013 pour la première et du 1^{er} janvier 2015, pour la seconde. Les exigences en matière d'informations relatives aux produits sont applicables à partir du 1^{er} janvier 2013.

Membranes de filtration⁸. A compter du 1^{er} 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,

⁴ Arrêté du 3 septembre 2012.

⁵ Norme n°48 éditée par la CNIL.

⁶ Règlement européen n°260/2012 du 14 mars 2012.

⁷ Règlement (UE) n° 547/2012 de la Commission du 25 juin 2012.

⁸ Arrêté du 22 juin 2012.

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*⁹

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

→ *Polices de l'environnement : harmonisation & simplification*¹⁰

A compter du 1^{er} 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).

6.5.2. EAU POTABLE & ENVIRONNEMENT

→ *Eaux destinées à la consommation humaine & canalisations*¹¹

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 0,5 µ/l, l'ARS demande à la PPRDE de mettre en œuvre des mesures correctives dans un délai de 3 mois. Des mesures à long terme peuvent être envisagées (tubage, changement de tuyaux...).

→ *Protection de la ressource*

Des compléments sont apportés aux critères d'évaluation et procédures à suivre pour établir l'état des eaux souterraines et les tendances significatives et durables à la hausse de dégradation de leur état chimique¹².

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.

⁹ Décret n° 2012-746 du 9 mai 2012 & arrêté du 9 mai 2012.

¹⁰ Ordonnance n° 2012-34 du 11 janvier 2012.

¹¹ Instruction DGS/EA4/2012/366 du 18 octobre 2012 (non publiée).

¹² Arrêté du 2 juillet 2012.

Le stockage souterrain de CO₂ est exclu des interdictions, mais l'opération doit être réalisée dans le respect de certaines conditions¹³. 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 usages¹⁴.

A partir du 1^{er} 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'Ecologie¹⁵. 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)¹⁶

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 renforcé¹⁷ par des actions proportionnées et adaptées aux spécificités locales. Dans les zones de captage de l'eau destinée à la consommation humaine dont la teneur en nitrate dépasse 50 mg/l et les bassins connaissant d'importantes marées vertes sur les plages et définis par le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE), le préfet de région peut mettre en place une surveillance annuelle de l'azote épandu de toutes origines. Le plan national prévoit de limiter le taux de nitrates entre 10 et 25 milligrammes par litre (mg/l) dans les cours d'eau.

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

Les travaux courants d'entretien et de restauration des milieux aquatiques sont dispensés d'enquête publique lorsqu'aucune participation financière n'est demandée aux intéressés et qu'il n'est procédé à aucune expropriation. La possibilité de recourir à l'expropriation est étendue aux opérations de restauration des milieux aquatiques¹⁸.

Fonds d'investissement pour la biodiversité & trames verte et bleue¹⁹. 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)²⁰. 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,

¹³ Arrêté du 23 juillet 2012.

¹⁴ Loi n° 2011-1977 du 28 décembre 2011 de finances pour 2012 (art. 124).

¹⁵ Arrêté du 6 août 2012.

¹⁶ Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012.

¹⁷ Décrets n°s 2012-675 et 2012-676 du 7 mai 2012. Arrêté du 7 mai 2012.

¹⁸ Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012.

¹⁹ Décret n° 2012-228 du 16 février 2012.

²⁰ Décret n° 2012-219 du 16 février 2012.

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 publiques²¹

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'impact²². 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 environnementaux²³. 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 1^{er} 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'urbanisme²⁴. Les documents d'urbanisme qui, à partir du 1^{er} 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 1^{er} février 2013 ne seront pas soumis aux nouvelles règles d'évaluation environnementale.

→ Gestion des risques « inondations »

Identification des territoires d'action prioritaire²⁵. 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.

²¹ Décret n°s 2011-2018 & 2011-2021 du 29 décembre 2011.

²² Décret n° 2011-2019 du 29 décembre 2011.

²³ Décret n° 2012-616 du 2 mai 2012.

²⁴ Décret n°2012-995 du 23 août 2012.

²⁵ Arrêté du 27 avril 2012.

6.6. 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)

Abonné autre que domestique :

Les abonnés autres que domestiques sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution d'origine non-domestique. Cette redevance est due par toute personne dont les activités entraînent le rejet, **au-delà d'un certain seuil**, d'éléments polluants directement dans le milieu naturel ou par l'intermédiaire d'un réseau de collecte. L'agence de l'eau établit chaque année la liste des abonnés non-domestiques.

Capacité de production :

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

Certification ISO 14001 :

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 OHSAS 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, quel que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus

desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé). (cf. circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008). Pour VEOLIA Eau, un client correspond à un abonnement : le nombre de clients est égal au nombre d'abonnements.

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

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

Développement durable :

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

Eau souterraine influencée :

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

Habitants desservis [D 101.0] :

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

HACCP :

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

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

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

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

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

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

La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 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 renseignée.

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 m³/km/jour. (Arrêté du 2 mai 2007)

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

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

Taux de clients mensualisés :

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

Taux de clients prélevés :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

6.7. Autres annexes

| Intitulé |
|--------------------------------------|
| Présentation des installations |
| Détail linéaire réseau |
| Consommations bornes de puisage |
| Détail des volumes gratuits |
| Pyramide compteurs |
| Suivi mensuel des installations |
| Suivi du programme de renouvellement |
| Etat du compte de fond |

Le stockage et la distribution

Le SIAEP du Bassin de Campbon ne dispose pas de moyen de production d'eau potable, l'ensemble de l'eau nécessaire à la consommation des usagers provient de services extérieurs :

- ✓ La CARENE, l'eau est essentiellement produite par l'unité de production de Bocquéhand (nappe de Campbon)
- ✓ Le SIAEP de Nort sur Erdre
- ✓ Le SIAEP du Sillon de Bretagne

La collectivité a confié la gestion de son service d'eau potable à VEOLIA EAU.

Le SIAEP fournit la majorité des volumes transitant vers Pontchâteau. Une fourniture d'eau est ponctuellement possible vers le SIAEP de Nort sur Erdre, Besné et le SIAEP du Sillon de Bretagne.

| COMPTAGES | | DIAMETRE (mm) | Télesurveillance |
|-----------|---|---------------|------------------|
| VENTE | SIAEP DE NORT SUR ERDRE La Héraudais | 100 | Oui |
| VENTE | PONTCHATEAU Le Pas de l'Aulne | 100 | Oui |
| VENTE | BESNE La Bonnelière | 100 | Oui |
| VENTE | SIAEP DU SILLON DE BRETAGNE La Pelardaie | 80 | Non |

Deux réservoirs permettent le stockage de l'eau pour assurer une distribution constante des usagers.

| RESERVOIRS | CAPACITE (m ³) | NGF Sol | NGF Radier | NGF Trop Plein | Télesurveillance |
|-----------------|----------------------------|---------|------------|----------------|------------------|
| LA HAIE MERIAIS | 700 | 45.30 | 81.30 | 88.20 | Oui |
| LA RIDELAIS | 1000 | 53.00 | 71.00 | 78.10 | Oui |



Une station de surpression "La Louistais" permet l'alimentation des points les plus élevés du syndicat.

| STATION | DEBIT NOMINAL (m³/h) | Télesurveillance |
|--------------------------|----------------------|------------------|
| SURPRESSION LA LOUISTAIS | 15 | Oui |



Station de surpression de La Louistais

Pour assurer une meilleure gestion des réseaux de distribution, il a été installé des comptages de sectorisation :

| COMPTAGES | DIAMETRE (mm) | Télesurveillance |
|--|---------------|------------------|
| CV LA GERGAUDERIE | 80 | Oui |
| Débitmètre LA HAMONAI | 80 | Oui |
| CV MAGOUET | 80 | Oui |
| Débitmètre LES RUAUDS | 80 | Oui |
| CV SAINT ELOI 100 | 100 | Oui |
| Débitmètre SAINT ELOI | 150 | Oui |
| Débitmètre LES BASSES LANDES | 80 | Oui |
| CV LE CHATEL | 80 | Oui |
| CV L'EBAUPIN | 80 | Oui |
| CV L'AULNAY | 80 | Non |
| Débitmètre RES DE LA RIDELAIS – Distribution Bouvron | 100 | Oui |
| CV RES DE LA RIDELAIS – Distribution Fay de Bretagne | 80 | Oui |
| Débitmètre RES DE LA HAIE MERIAIS – Distribution | 150 | Oui |
| Débitmètre RES DE LA HAIE MERIAIS – Distribution | 200 | Oui |

| LINEAIRE | | | | | |
|--|---------|------------------|----------------|----------------|----------------------|
| | | EXERCICE N-1 | POSE | DEPOSE | EXERCICE N |
| Canalisations en Fonte | | | | | |
| DN | 700 mm. | 7308,00 | 0,00 | 0,00 | 7308,00 ml. |
| DN | 600 mm. | 4077,00 | 0,00 | 0,00 | 4077,00 ml. |
| DN | 500 mm. | 4019,00 | 0,00 | 0,00 | 4019,00 ml. |
| DN | 300 mm. | 828,00 | 125,00 | 0,00 | 953,00 ml. |
| DN | 250 mm. | 4877,00 | 155,00 | 0,00 | 5032,00 ml. |
| DN | 200 mm. | 1473,00 | 0,00 | 0,00 | 1473,00 ml. |
| DN | 100 mm. | 2570,00 | 0,00 | 0,00 | 2570,00 ml. |
| DN | 80 mm. | 193,00 | 0,00 | 0,00 | 193,00 ml. |
| DN | 60 mm. | 126,00 | 0,00 | 0,00 | 126,00 ml. |
| Sous total linéaire | | 25471,00 | 280,00 | 0,00 | 25751,00 ml. |
| Canalisations en P.V.C. | | | | | |
| DN | 300 mm. | 82,00 | 0,00 | 0,00 | 82,00 ml. |
| DN | 250 mm. | 187,00 | 0,00 | 0,00 | 187,00 ml. |
| DN | 200 mm. | 2612,00 | 0,00 | 0,00 | 2612,00 ml. |
| DN | 175 mm. | 14076,30 | 1850,00 | 0,00 | 15926,30 ml. |
| DN | 130 mm. | 29155,85 | 498,00 | 0,00 | 29653,85 ml. |
| DN | 125 mm. | 36821,00 | 519,00 | 0,00 | 37340,00 ml. |
| DN | 100 mm. | 11405,00 | 0,00 | 0,00 | 11405,00 ml. |
| DN | 90 mm. | 141901,25 | 773,00 | 0,00 | 142674,25 ml. |
| DN | 80 mm. | 10411,00 | 0,00 | 0,00 | 10411,00 ml. |
| DN | 50 mm. | 89494,30 | 15,00 | 80,00 | 89429,30 ml. |
| DN | 40 mm. | 1433,00 | 0,00 | 0,00 | 1433,00 ml. |
| DN | <40 mm. | 68,00 | 0,00 | 0,00 | 68,00 ml. |
| Sous total linéaire | | 337646,70 | 3655,00 | 80,00 | 341221,70 ml. |
| Canalisations en Polyéthylène | | | | | |
| DN | 200 mm. | 330,00 | 0,00 | 0,00 | 330,00 ml. |
| DN | 175 mm. | 650,00 | 0,00 | 0,00 | 650,00 ml. |
| DN | 130 mm. | 663,00 | 0,00 | 0,00 | 663,00 ml. |
| DN | 125 mm. | 15,00 | 0,00 | 0,00 | 15,00 ml. |
| DN | 100 mm. | 804,00 | 0,00 | 0,00 | 804,00 ml. |
| DN | 90 mm. | 817,30 | 0,00 | 0,00 | 817,30 ml. |
| DN | 50 mm. | 17847,05 | 1189,00 | 0,00 | 19036,05 ml. |
| DN | 40 mm. | 3743,00 | 172,00 | 0,00 | 3915,00 ml. |
| DN | <40 mm. | 38,00 | 0,00 | 0,00 | 38,00 ml. |
| Sous total linéaire | | 24907,35 | 1361,00 | 0,00 | 26268,35 ml. |
| Canalisations en Acier | | | | | |
| DN | 500 mm. | 7792,00 | 0,00 | 0,00 | 7792,00 ml. |
| DN | 60 mm. | 255,00 | 0,00 | 0,00 | 255,00 ml. |
| Sous total linéaire | | 8047,00 | 0,00 | 0,00 | 8047,00 ml. |
| Canalisations en Amiante Ciment | | | | | |
| DN | 300 mm. | 339,00 | 0,00 | 125,00 | 214,00 ml. |
| DN | 250 mm. | 4116,00 | 0,00 | 155,00 | 3961,00 ml. |
| DN | 200 mm. | 3666,00 | 0,00 | 0,00 | 3666,00 ml. |
| DN | 150 mm. | 831,00 | 0,00 | 0,00 | 831,00 ml. |
| DN | 125 mm. | 6940,00 | 0,00 | 1850,00 | 5090,00 ml. |
| DN | 100 mm. | 22325,00 | 0,00 | 1589,00 | 20736,00 ml. |
| DN | 80 mm. | 848,00 | 0,00 | 0,00 | 848,00 ml. |
| DN | 60 mm. | 7321,20 | 0,00 | 460,00 | 6861,20 ml. |
| DN | <60 mm. | 55,00 | 0,00 | 0,00 | 55,00 ml. |
| Sous total linéaire | | 46441,20 | 0,00 | 4179,00 | 42262,20 ml. |
| Canalisations en Matériaux Non Identifiés | | | | | |
| DN | ? mm. | 1437,00 | 0,00 | 0,00 | 1437,00 ml. |
| Sous total linéaire | | 1437,00 | 0,00 | 0,00 | 1437,00 ml. |
| TOTAL LINEAIRE | | 443950,25 | 5296,00 | 4259,00 | 444987,25 ml. |

Annexe : Détail du linéaire de canalisations - 02 - Financement Collectivité

| | POSE | | | DEPOSE | | |
|----------------------------------|--------------------|-------|----------|----------|----------|----------|
| | Nature | DN | Long. | Nature | DN | Long. |
| CAMPBON | | | | | | |
| Rue de la Haie Mériaïs | Fonte | 300 | 125 | AC | 300 | 125 |
| | Fonte | 250 | 155 | AC | 250 | 155 |
| | PVC | 90 | 137 | | | |
| Bouchardais | PE | 50 | 92 | | | |
| Camonteau | PE | 50 | 57 | | | |
| ZA Porte Estuaire | PVC | 125 | 64 | | | |
| La Turpinais | | | | AC | 60 | 25 |
| Rue des Sports | PVC | 125 | 455 | AC | 100 | 455 |
| Bessac - Pont de Quilly | PVC | 175 | 1850 | AC | 125 | 1850 |
| BOUVRON | | | | | | |
| Furetais | PVC | 90 | 415 | AC | 100 | 415 |
| | PE | 50 | 345 | AC | 60 | 345 |
| Rue de la Reddition | PVC | 90 | 105 | AC | 100 | 105 |
| | PVC | 50 | 15 | AC | 60 | 15 |
| Ville Fregon | PE | 50 | 440 | | | |
| Saint Julien | PE | 40 | 47 | | | |
| FAY DE BRETAGNE | | | | | | |
| Bouguenais | | | | PVC | 63 | 80 |
| Mérimont | PE | 40 | 125 | | | |
| Lande du Bourg | PE | 50 | 84 | | | |
| La Gare | PVC | 130 | 83 | AC | 100 | 83 |
| | PVC | 90 | 116 | AC | 100 | 116 |
| La Heraudais | Pose stabilisateur | | | | | |
| PRINQUIAU | | | | | | |
| Quilly | | | | | | |
| Le Parc | PE | 50 | 42 | | | |
| Rue de la Perrière | PE | 50 | 75 | AC | 60 | 75 |
| LA CHAPELLE LAUNAY | | | | | | |
| SAINTE ANNE SUR BRIVET | | | | | | |
| Rue de la Vallée | PVC | 130 | 415 | AC | 100 | 415 |
| Le Nuble | PE | 50 | 54 | | | |
| | N - 5 | N - 4 | N - 3 | N - 2 | N - 1 | N |
| LINEAIRE TOTAL POSE | | 3743 | 3 108 ml | 5 781 ml | 2 120 ml | 5 296 ml |
| LINEAIRE TOTAL DEPOSE | | 2594 | 2 705 ml | 5 644 ml | 1 719 ml | 4 259 ml |
| PROPORTION DE LINEAIRE RENOUVELE | | 0,59% | 0,62% | 1,28% | 0,39% | 0,96% |

DETAIL DES CONSOMMATIONS DES BORNES DE PUISAGE

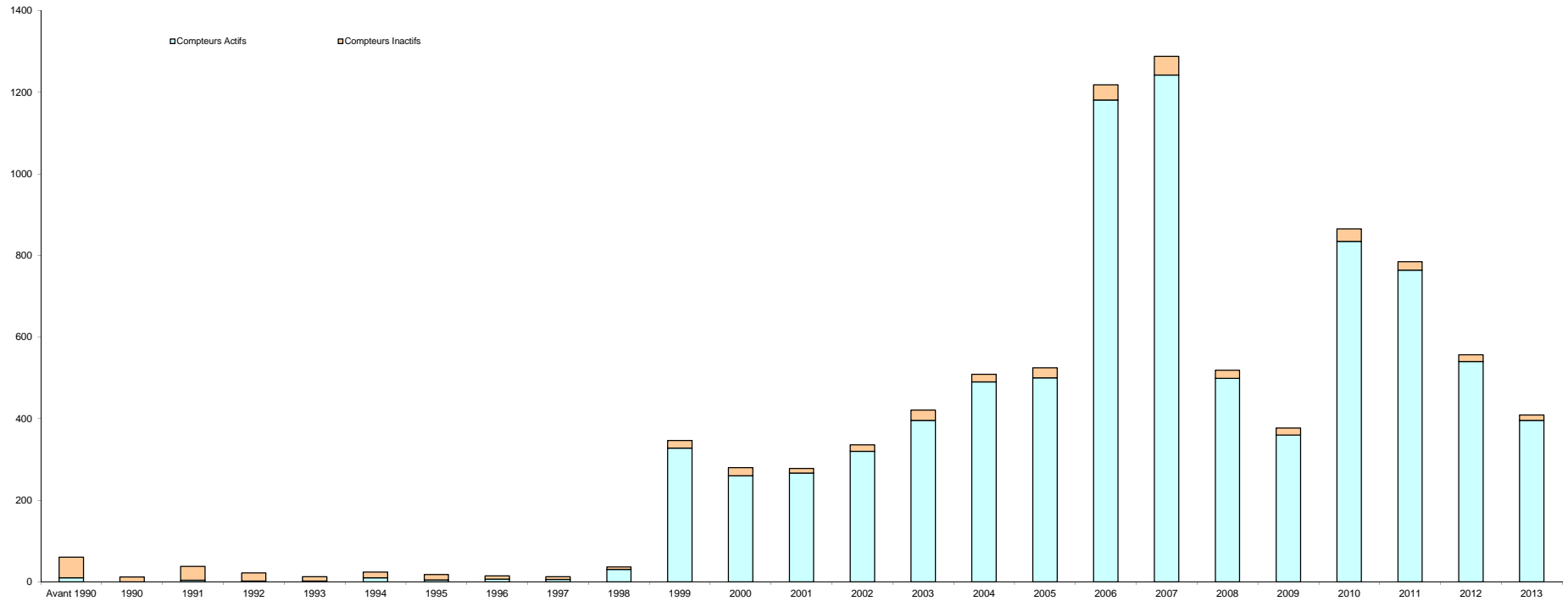
| COMMUNES | VOLUME CONSOMME 2011 | VOLUME CONSOMME 2012 | VOLUME CONSOMME 2013 |
|---------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Bouvron | 264 | 55 | 46 |
| Campbon | 112 | 119 | 174 |
| Ste Anne sur Brivet | 62 | 28 | 52 |
| Prinquiau | 220 | 163 | 109 |
| La Chapelle Launay | 29 | 71 | 93 |
| Fay de Bretagne | 18 | 70 | 38 |
| Quilly | 14 | 6 | 17 |
| TOTAL | 719 | 512 | 529 |

**DETAIL DES VOLUMES NON COMPTABILISES
SIAEP DE CAMPBON**

| CONSOMMATION | VOLUME NON COMPTABILISE 2013 (m³) |
|--|---|
| Essais Poteaux Incendie | 3276 |
| Purges suite fuite | 930 |
| Purges suite problème qualité (y compris purges CVM) | 396 |
| Lavage de réservoirs | 567 |
| Pertes suite travaux canalisations | 206 |
| Bornes de puisage | 529 |
| TOTAL | 5904 |

Annexe : Pyramide compteurs

| Situation Compteur | Diam | Avant 1990 | 1990 | 1991 | 1992 | 1993 | 1994 | 1995 | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | Total | |
|-----------------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|----|
| Actifs | 15 | 7 | | 4 | 2 | 2 | 9 | 5 | 5 | 3 | 30 | 314 | 254 | 262 | 301 | 386 | 472 | 480 | 1147 | 1203 | 481 | 351 | 816 | 756 | 530 | 389 | 8224 | |
| | 20 | 3 | | | | | | | | | | 14 | 3 | 4 | 14 | 8 | 13 | 15 | 32 | 37 | 15 | 9 | 16 | 7 | 6 | 6 | 222 | |
| | 30 | | | | | | 1 | | 2 | | 1 | | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | | 2 | | | | 55 | |
| | 40 | | | | | | | | | 2 | | | | | | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | 3 | | 54 | |
| | 60 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 61 | |
| | 65 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | 66 |
| | 80 | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | | | | 1 | | 83 | |
| Total Actifs | | 10 | 0 | 4 | 2 | 2 | 10 | 5 | 7 | 6 | 31 | 328 | 260 | 267 | 320 | 396 | 490 | 500 | 1181 | 1242 | 499 | 360 | 835 | 764 | 540 | 396 | 8455 | |
| Inactifs | 15 | 43 | 6 | 29 | 19 | 11 | 14 | 12 | 6 | 5 | 6 | 18 | 19 | 11 | 15 | 22 | 16 | 24 | 33 | 40 | 20 | 16 | 30 | 21 | 17 | 13 | 466 | |
| | 20 | 6 | 6 | 5 | 1 | | | 1 | 2 | 2 | | 1 | 1 | | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 6 | | | | | | | 40 | |
| | 30 | 2 | | | | | | | | | | | | | | 2 | 1 | | | | | | | | | | 5 | |
| | 100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | 1 | |
| Total Inactifs | 51 | 12 | 34 | 20 | 11 | 14 | 13 | 8 | 7 | 6 | 19 | 20 | 11 | 16 | 25 | 19 | 25 | 37 | 46 | 20 | 17 | 30 | 21 | 17 | 13 | 512 | | |
| Total | | 61 | 12 | 38 | 22 | 13 | 24 | 18 | 15 | 13 | 37 | 347 | 280 | 278 | 336 | 421 | 509 | 525 | 1218 | 1288 | 519 | 377 | 865 | 785 | 557 | 409 | 8967 | |



K7100 SIAEP DU BASSIN DE CAMPBON

EQUIPEMENTS

| Année | Coefficient d'actualisation | Dotation actualisée (coeff. K1) | Coeff. T4M | Solde année précédente actualisé | Dotation actualisée + solde année précédente actualisé | Charges | Solde | Observations |
|-------|-----------------------------|---------------------------------|------------|----------------------------------|--|---------|--------|--------------|
| 2 006 | 1,0000 | 2 455 | | | 2 455 | 0 | 2 455 | |
| 2 007 | 1,0240 | 2 514 | 0,0407 | 2 555 | 5 069 | 0 | 5 069 | |
| 2 008 | 1,0885 | 2 672 | 0,0419 | 5 281 | 7 953 | 0 | 7 953 | |
| 2 009 | 1,0858 | 2 666 | 0,0350 | 8 232 | 10 898 | 0 | 10 898 | |
| 2 010 | 1,1301 | 2 774 | 0,0480 | 11 420 | 14 194 | 2 411 | 11 783 | |
| 2 011 | 1,1814 | 2 915 | 0,0101 | 11 903 | 14 818 | 0 | 14 818 | |
| 2 012 | 1,2119 | 2 975 | 0,0019 | 14 846 | 17 821 | 1 979 | 15 842 | |
| 2 013 | 1,2313 | 3 023 | 0,0009 | 15 857 | 18 880 | 0 | 18 880 | |
| 2 014 | | | | | | | | |
| 2 015 | | | | | | | | |
| 2 016 | | | | | | | | |

COMPTEURS

| Année | Coefficient d'actualisation | Dotation actualisée (coeff. K2) | Coeff. T4M | Solde année précédente actualisé | Dotation actualisée + solde année précédente actualisé | Charges | Solde | Observations |
|-------|-----------------------------|---------------------------------|------------|----------------------------------|--|---------|---------|--------------|
| 2 006 | 1,0000 | 38 769 | | | 38 769 | 64 286 | -25 517 | |
| 2 007 | 1,0278 | 39 848 | 0,0407 | -26 555 | 13 294 | 33 124 | -19 830 | |
| 2 008 | 1,1046 | 42 826 | 0,0419 | -20 662 | 22 164 | 56 353 | -34 189 | |
| 2 009 | 1,0729 | 41 596 | 0,0350 | -35 385 | 6 211 | 5 500 | 711 | |
| 2 010 | 1,1168 | 43 299 | 0,0480 | 745 | 44 044 | 33 400 | 10 644 | |
| 2 011 | 1,1609 | 45 007 | 0,0101 | 10 751 | 55 758 | 65 389 | -9 631 | |
| 2 012 | 1,1795 | 45 729 | 0,0019 | -9 649 | 36 080 | 20 545 | 15 535 | |
| 2 013 | 1,1821 | 45 830 | 0,0009 | 15 550 | 61 380 | 20 930 | 40 450 | |
| 2 014 | | | | | | | | |
| 2 015 | | | | | | | | |
| 2 016 | | | | | | | | |

TOTAL

| Année | Solde |
|-------|---------|
| 2 006 | -23 062 |
| 2 007 | -14 761 |
| 2 008 | -26 236 |
| 2 009 | 11 608 |
| 2 010 | 22 427 |
| 2 011 | 5 187 |
| 2 012 | 31 378 |
| 2 013 | 59 330 |
| 2 014 | |
| 2 015 | |
| 2 016 | |



Qui sommes-nous ?

89 094 collaborateurs;

101 millions de personnes alimentées en eau potable dans le monde

71 millions d'habitants bénéficiant du service d'assainissement dans le monde

Chiffres 2012

Document à usage externe

Crédits photos : © Photothèque Veolia: Lesquare / F. Benausse / A. Desvaux / W. Crozes, Jean Marie Ramès, Samuel Bigot/Andia, Rodolphe Escher, Olivier Guerrin,

Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux - SCA au capital de 2.207.287.340,98 euros - 575008 Paris RCS Paris 572 025 526 - Tous droits réservés - 2014

 **VEOLIA**
EAU