



2015

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

Communauté d'Agglomération du BASSIN D'ARCACHON SUD

REPERES DE LECTURE

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

| Repère visuel | Objectif |
|---------------|--|
| S AGEMEN | Identifier rapidement nos engagements clés |
| €0CUS | Mettre en évidence certaines de nos innovations et nos points différenciants |
| SONSA BILLY | Identifier nos démarches en termes de responsabilité environnementale, sociale, et sociétale |

| Gestion du document | |
|---------------------|--|
| Validation | |

L'édito



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2015

Madame Le Président,

En 2015, la COP 21 scelle un nouvel accord universel sur le climat, applicable à tous.

La capacité à surmonter les conséquences du changement climatique est une question centrale et les collectivités sont les mieux placées pour en saisir les enjeux, notamment ceux liées à une gestion durable de l'eau et de l'assainissement.

A cet égard, la loi NOTRe fixe un nouveau cadre très structurant dans lequel devront s'exercer les compétences pour engager les solutions innovantes adaptées aux spécificités et contraintes des territoires.

Se rapprocher de nos Clients, c'est s'inscrire au cœur des projets de développement locaux. Veolia Eau France fait de cette proximité une valeur essentielle et de l'innovation un enjeu à partager avec vous pour réussir les challenges environnementaux.

Dans le même temps, il n'est pas possible d'ignorer que ces ambitions s'inscrivent dans un contexte économique et budgétaire particulièrement tendu pour l'ensemble des parties prenantes

Notre entreprise accompagne donc cette mutation.

Ainsi, 2015 a été marquée par plusieurs éléments qui résultent largement d'un contexte qui s'impose à nous et préfigure ce que sera le cadre des métiers de l'eau pour ces prochaines années. Ces évolutions génèrent d'ores et déjà des variations importantes dans les Comptes Annuels de Résultat de l'Exploitation (CARE) établis au titre de l'exercice

Veolia Eau France s'est engagée dans une profonde transformation qui s'appuie sur une stratégie essentielle : le maillage territorial. Les 8 anciennes Directions Régionales ont été supprimées et une partie de leurs moyens ont été transférés au profit de Centres Régionaux réduits en nombre mais renforcés. Cela constitue donc une étape importante pour rapprocher le plus possible les moyens d'exécution vers les contrats.

D'autres modifications importantes de périmètres sont également survenues qui ont contraint Veolia Eau France à redéployer ses fonctions support: des pertes de contrats mais aussi le cantonnement de moyens propres à certaines délégations dans le cadre de structures dédiées — au prix parfois d'une démutualisation de fonctions précédemment mises en commun.

Ces éléments ont nécessairement des impacts sur les CARE puisque les fonctions support de l'entreprise ont été redessinées et leurs périmètres d'intervention redéfinis. Le coût de ces dernières par contrat, tel qu'il est traduit dans le CARE, peut donc évoluer sensiblement.

C'est dans ce contexte que vous trouverez en pièce jointe le Rapport Annuel du Délégataire 2015. Nos Responsables locaux sont entièrement à votre disposition pour venir vous le présenter à votre convenance.

Soyez assurés que, chaque jour, nous sommes pleinement engagés à vos côtés et que nous avons à cœur de conserver et de renforcer votre confiance dans nos équipes.

Je vous prie d'agréer, Madame Le Président, l'expression de mes salutations les plus respectueuses.

Alain Franchi, Directeur Général de Veolia Eau France

La nouvelle stratégie de l'activité Eau de Veolia en France

L'activité Eau de Veolia évolue dans un marché en pleine mutation.

A la recherche de nouveaux leviers de croissance, Veolia vient de lancer sa filiale **NOVA VEOLIA**, chargée de développer de nouveaux services innovants pour le groupe. Elle investit dans les start-ups, développe des partenariats avec des entreprises de pointe ou lance elle-même des sociétés de services avec une forte composante digitale.

L'une des premières filiales créées, est la société MAJIKAN qui propose un service digital de planification et de suivi des interventions techniques multimétier. Elle dispose d'outils mobiles avec une application dédiée d'aide à la réalisation des interventions pour les équipes terrain et qui permettent de capitaliser sur des remontées d'informations afin d'améliorer la connaissance et la maîtrise de votre patrimoine. MAJIKAN propose aussi des plateformes capables de gérer la sous-traitance, la prise de rendez-vous ou la remontée d'alertes.

Une autre filiale est PAYBOOST qui présente un service performant et innovant de facturation et de recouvrement de masse (loyers, charges, factures d'eau). Cette société propose une gestion originale et innovante de l'encaissement, pionnière sur le marché. Une solution de recouvrement intelligente et humaine visant à réduire les délais d'encaissement, en proposant aux clients les plus fragiles des solutions de paiement innovantes évitant l'engrenage des rejets bancaires et des pénalités associées.

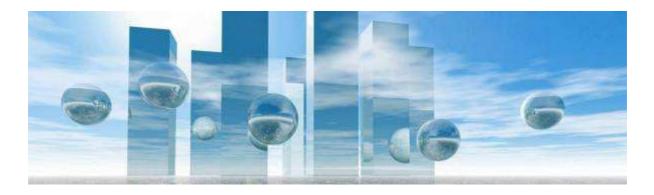
La société M2Ocity, spécialisée dans les objets intelligents et connectés et qui développe une activité de télérelevé de compteurs d'eau est aussi filiale de NOVA VEOLIA. Son cœur de métier est d'intégrer des objets intelligents et connectables permettant une gestion facilitée de la cité et des bâtiments.

Contacts:

• NOVA VEOLIA: www.nova.veolia.com

MAJIKAN: contact@majikan.fr / www.majikan.fr

PAYBOOST: www.payboost.comM2Ocity: www.m2ocity.com



Sommaire

| 1. | L'ESS | ENTIEL DE L'ANNEE | 7 |
|----|-------|--|-----|
| | 1.1. | Présentation du Contrat | 8 |
| | 1.2. | L'essentiel de l'année 2015 | 11 |
| | 1.3. | Les indicateurs réglementaires 2015 | 13 |
| | | Autres chiffres clés de l'année 2015 | 14 |
| | 1.5. | Le prix du service public de l'eau | 16 |
| 2. | LES | CLIENTS DE VOTRE SERVICE ET LEUR | |
| | CONS | OMMATION | 17 |
| | 2.1. | Les abonnés du service | 18 |
| | 2.2. | La satisfaction des clients | 19 |
| | 2.3. | Données économiques | 20 |
| 3. | UNE | ORGANISATION DE VEOLIA AU SERVICE DES | |
| | CLIEN | TS | 23 |
| | 3.1. | Un dispositif au service des clients | 24 |
| | 3.2. | Présentation du Centre | 26 |
| | 3.3. | Les équipes et moyens au service du | |
| | | territoire | 28 |
| | 3.4. | Veolia, acteur local du territoire | 34 |
| 4. | LE PA | TRIMOINE DE VOTRE SERVICE | 35 |
| | 4.1. | L'inventaire des biens | 36 |
| | 4.2. | Les indicateurs de suivi du patrimoine | 38 |
| | 4.3. | , , , | |
| | | d'amélioration | 43 |
| 5. | LA | PERFORMANCE ET L'EFFICACITE | |
| | OPER. | ATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE | 59 |
| | 5.1. | La qualité de l'eau | 60 |
| | 5.2. | Efficacité de la production et de la | |
| | | distribution d'eau potable | 68 |
| 6. | LE RA | PPORT FINANCIER DU SERVICE | 75 |
| | 6.1. | • | 76 |
| | 6.2. | | 78 |
| | 6.3. | | 79 |
| | 6.4. | Les engagements à incidence financière | 81 |
| 7. | Anne | | 85 |
| | 7.1. | La facture 120 m ³ | 86 |
| | 7.2. | Données clientèle par commune | 89 |
| | 7.3. | Le bilan énergétique du patrimoine | 90 |
| | 7.4. | Actualité réglementaire 2015 | 92 |
| | 7.5. | Glossaire | 102 |
| | 7.6. | Autres annexes | 109 |



L'essentiel de l'année

1.1. Présentation du Contrat

Communauté d'Agglomération du BASSIN D'ARCACHON SUD



Nicolas Ribeyrol Responsable Service Sud Bassin



Serge Pourrie Responsable UO COBAS – Travaux Usines



Tony Hodicq Responsable UO Réseaux

Chiffres clés



64 821Nombre d'habitants desservis



Nombre de réservoirs



Rendement de réseau (%)



41 063 Nombre d'abonnés (clients)



949 Longueur de réseau (km)



Consommation moyenne (I/hab/j)



Nombre d'installations de production



Taux de conformité microbiologique (%)

Données clés

• Délégataire VEOLIA EAU - Compagnie Générale

des Eaux

♦ Périmètre du service ARCACHON, GUJAN MESTRAS, LA

TESTE DE BUCH, LE TEICH

♦ Numéro du contrat I1100

♦ Nature du contrat Affermage

Prestations du contrat
 Compteurs eau froide, Distribution,

Elévation, Extranet collectivités, Gestion clientèle, Production,

Branchements

▶ Date de début du contrat 01/01/1975

◆ Date de fin du contrat 31/12/2015

♦ Les engagements vis-à-vis des tiers

En tant que délégataire du service, VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux assume des engagements d'échanges d'eau avec les collectivités voisines ou les tiers (voir tableau ci-dessous)

▲ Liste des avenants

| Avenant N° | Date d'effet | Commentaire |
|------------|--------------|---|
| 12 | 02/02/2015 | Modification de la date d'échéance au 31/12/2015, conséquences financières de la nouvelle date d'échéance, conditions de fin de traité. |
| 11 | 01/01/2014 | Baisse de la part variable de 7% ; nouveaux investissements ; encadrement de la marge |
| 10 | 01/01/2010 | Prise en charge des canalisations et ouvrages de production de CAZAUX. Mise en place d'un télérelevé des compteurs d'eau sur CAZAUX. Réalisation et financement des travaux d'équipement de la future station de reprise de CAZAUX. En annexe : description |
| 9 | 16/11/2007 | Contractualisation du mode de facturation prorata temporis appliqué sur les factures de janvier 2007, avec indexation à l'année (et non plus au semestre). Expérimentation du déploiement du télérelevé sur 1000 compteurs à la charge de CGE. Ces équipements ne seront pas pris en compte pour le chiffrage du prix de la rétrocession en fin du contrat du parc compteurs à la COBAS. |
| 8 | 28/02/2005 | Avenant qui contractualise la substitution des indices PsdA, PsdC, TP10-3 et TP10-4 par les FSD1, FSD2 et TP10-a. Cet avenant fait suite à notre courrier du 09/11/2004 et répond à une demande de la collectivité. |
| 7 | 25/11/2003 | Modalités techniques et financières de réalisation de la future usine de Cabaret des Pins, prise en compte des modalités relatives à l'individualisation des logements collectifs, mise en conformité des attentes clientèle, précision de certaines clauses contractuelles et toilettage du contrat. En annexe : nouveau règlement du service, bordereau des prix, inventaires des installations, avant-projet de la future usine de Cabaret des Pins et document de synthèse. |
| 6 | 02/05/2000 | Transfert du contrat à la Compagnie Générale des eaux. Ce transfert prendra effet dans les 2 ans et sa date précise sera notifiée à la Collectivité 1 mois à l'avance. |
| 5 | 01/07/1996 | Modification des modalités de facturation et de reversement des surtaxes |
| 4 | 18/01/1993 | Prolongation de la durée contractuelle pour tenir compte de la participation financière du concessionnaire à l'étude diagnostic du réseau d'eau potable et de l'établissement d'un shéma directeur et d'un plan d'investissement |
| 3 | 01/01/1990 | Révision des tarifs pour tenir compte des nouvelles obligations en matière d'analyses. Remplacement de certains indices de la formules de révision. |
| 2 | 01/01/1988 | Modification de la formule de variation suite à l'application des clauses de révision |
| 1 | 01/01/1982 | Mise en conformité du traité de concession. |

1.2. L'essentiel de l'année 2015

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

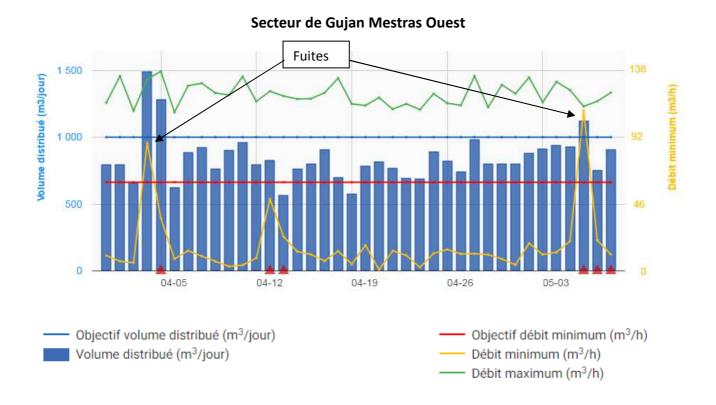
♦ Création d'un nouvel accueil clientèle au 18 rue Jehenne à Arcachon, inauguré le 8 mars 2015.



- ♦ 7 forages ont fait l'objet d'un diagnostic en 2015 : Caplande 1, Passerelle, Pissens, Desbiey, Cabaret, Cazaux Libération et Cazaux Caone.
- ♦ Remise en service du forage de La Hume 2 et réhabilitation de la bâche de la Hume.



- L'ensemble des analyses réalisées pour les paramètres soumis à une limite de qualité ont été conformes en 2015 pour le contrôle sanitaire.
- ♦ Les CCAS ont distribué des chèques eau sur les 4 communes à 154 foyers.



♦ Fin du contrat de délégation de service public au 31/12/2015.

PROPOSITIONS D'AMELIORATION

Les propositions d'amélioration concernant le patrimoine seront détaillées au paragraphe 4.3.4.

1.3. Les indicateurs réglementaires 2015

| INDICAT | EURS DESCRIPTIFS DES SERVICES | PRODUCTEUR | VALEUR 2015 |
|----------------|--|------------------------------------|--------------------------------|
| [D101.0] | Nombre d'habitants desservis total (estimation) | Collectivité (2) | 64 821 |
| [D102.0] | Prix du service de l'eau au m ³ TTC | Délégataire | 1,80 €uro/m³ |
| [D151.0] | Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service | Délégataire | 1 j |
| INDICAT | TEURS DE PERFORMANCE | PRODUCTEUR | VALEUR 2015 |
| [P101.1] | Taux de conformité des prélèvements microbiologiques | ARS (1) | 100,0 % |
| [P102.1] | Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques | ARS (1) | 100,0 % |
| [P103.2] | Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable | Collectivité et Délégataire (2) | 100 |
| [P104.3] | Rendement du réseau de distribution | Délégataire | 77,6 % |
| [P105.3] | Indice linéaire des volumes non comptés | Délégataire | 7,07 m³/jour/km |
| [P106.3] | Indice linéaire de pertes en réseau | Délégataire | 6,41 m³/jour/km |
| [P107.2] | Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable | Collectivité (2) | 0,13 % |
| [P108.3] | Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau | Collectivité (1) | 80 % |
| [P109.0] | Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité | Collectivité (2) | 42 |
| [P109.0] | Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité | Collectivité (2) | 2 744 |
| [P151.1] | Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées | Délégataire | 1,41 u/1000 abonnés |
| [P152.1] | Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés | Délégataire | 100,00 % |
| [P153.2] | Durée d'extinction de la dette de la collectivité | Collectivité | A la charge de la collectivité |
| [P154.0] | Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente | Délégataire | 0,68 % |
| [P155.1] | Taux de réclamations | Délégataire | 0,17 u/1000 abonnés |

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

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

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

1.4. Autres chiffres clés de l'année 2015

| L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION | PRODUCTEUR | VALEUR 2015 |
|--|------------------|--------------------------|
| Volume prélevé | Délégataire | 7 176 882 m ³ |
| Volume produit (C) | Délégataire | 6 908 068 m ³ |
| Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D) | Délégataire | |
| Volume mis en distribution (m³) | Délégataire | 6 908 068 m ³ |
| Volume de service du réseau | Délégataire | 63 481 m ³ |
| Volume consommé autorisé 365 jours (A) | Délégataire | 5 363 619 m ³ |
| Nombre de fuites réparées | Délégataire | 607 |
| LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE | PRODUCTEUR | VALEUR 2015 |
| Nombre d'installations de production | Délégataire | 10 |
| Capacité totale de production | Délégataire | 36 838 m³/j |
| Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau | Délégataire | 15 |
| Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau | Délégataire | 20 850 m ³ |
| Longueur de réseau | Délégataire | 949 km |
| Longueur de canalisation de distribution (hors branchements) | Collectivité (2) | 660 km |
| Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire | Délégataire | 540 ml |
| Nombre de branchements | Délégataire | 37 732 |
| Nombre de branchements en plomb | Délégataire | 0 |
| Nombre de branchements en plomb supprimés | Délégataire | 0 |
| Nombre de branchements neufs | Délégataire | 539 |
| Nombre de compteurs | Délégataire | 43 116 |
| Nombre de compteurs remplacés | Délégataire | 1 531 |
| LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION D'EAU | PRODUCTEUR | VALEUR 2015 |
| Nombre de communes | Délégataire | 4 |
| Nombre total d'abonnés (clients) | Délégataire | 41 063 |
| - Abonnés domestiques | Délégataire | 41 062 |
| - Abonnés non domestiques | Délégataire | 1 |
| - Abonnés autres services d'eau potable | Délégataire | |
| Volume vendu | Délégataire | 5 115 260 m ³ |
| - Volume vendu aux abonnés domestiques | Délégataire | 5 113 291 m ³ |
| - Volume vendu aux abonnés non domestiques | Délégataire | 1 969 m ³ |
| - Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B) | Délégataire | 0 m ³ |
| Consommation moyenne | Délégataire | 211 l/hab/j |
| Consommation individuelle unitaire | Délégataire | 123 m³/abo/an |

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

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

| LA SATISFACTION DES CLIENTS ET L'ACCES A L'EAU | PRODUCTEUR | VALEUR 2015 |
|--|----------------------------|---|
| Existence d'une mesure de satisfaction clientèle | Délégataire | Mesure statistique sur le périmètre du service |
| Taux de satisfaction globale par rapport au Service | Délégataire | 93,32 % |
| Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux | Délégataire | Oui |
| Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement | Délégataire | Oui |
| LES CERTIFICATS | PRODUCTEUR | VALEUR 2015 |
| | | |
| Certifications ISO 9001, 14001, 50001 | Délégataire | En vigueur |
| Certifications ISO 9001, 14001, 50001 Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité | Délégataire Délégataire | En vigueur Oui |
| , , | Ü | Ü |

1.5. Le prix du service public de l'eau

LA GOUVERNANCE
DU SERVICE: ROLES
ET RESPONSABILITES
DES ACTEURS

GOUVERNANCE
Le contrat 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.

Dans ce cadre, la gouvernance du service public de l'eau repose sur deux parties prenantes clés :

- L'autorité organisatrice : la collectivité locale fixe le niveau d'ambition pour le service public, définit les objectifs de performance à atteindre et contrôle l'opérateur,
- L'opérateur : Veolia gère le service, assure l'amélioration continue de la performance. Il rend compte à la collectivité et facilite sa mission de contrôle.

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

LA FACTURE 120 M³

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

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

| ARCACHON Prix du service de l'eau potable | Volume | Prix Au 01/01/2016 | Montant Au 01/01/2015 | Montant Au 01/01/2016 | N/N-1 |
|--|--------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------|
| Part délégataire | | | 166,98 | 113,98 | -31,74% |
| Abonnement | | | 47,50 | 32,44 | -31,71% |
| Consommation | 120 | 0,6795 | 119,48 | 81,54 | -31,75% |
| Part syndicale | | | 43,23 | 43,23 | 0,00% |
| Abonnement | | | 13,72 | 13,72 | 0,00% |
| Consommation | 120 | 0,2459 | 29,51 | 29,51 | 0,00% |
| Préservation des ressources en eau (agence de l'eau) | 120 | 0,0763 | 8,22 | 9,16 | 11,44% |
| Organismes publics | | | 37,20 | 37,80 | 1,61% |
| Lutte contre la pollution (agence de l'eau) | 120 | 0,3150 | 37,20 | 37,80 | 1,61% |
| Total € HT | | | 255,63 | 204,17 | -20,13% |
| TVA | | | 14,06 | 11,23 | -20,13% |
| Total TTC | | | 269,69 | 215,40 | -20,13% |
| Prix TTC du service au m3 pour 120 m3 | | | 2,25 | 1,80 | |

Les factures type sont présentées en annexe.



Les clients de votre service et leur consommation

2.1. 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 :

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Nombre total d'abonnés (clients) | 38 054 | 38 787 | 39 350 | 40 254 | 41 063 | 2,0% |
| domestiques ou assimilés | 38 053 | 38 786 | 39 349 | 40 253 | 41 062 | 2,0% |
| autres que domestiques | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,0% |
| Nombre d'habitants desservis total (estimation) | 62 460 | 62 771 | 62 881 | 63 382 | 64 821 | 2,3% |

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|
| Nombre total d'abonnés (clients) | 38 054 | 38 787 | 39 350 | 40 254 | 41 063 | 2,0% |
| domestiques ou assimilés | 38 053 | 38 786 | 39 349 | 40 253 | 41 062 | 2,0% |
| autres que domestiques | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,0% |
| Volume vendu selon le décret (m3) | 4 710 252 | 4 794 220 | 4 843 881 | 4 895 606 | 5 115 260 | 4,5% |
| Nombre total d'habitants desservis (estimation) | 62 460 | 62 771 | 62 881 | 63 382 | 64 821 | 2,3% |

→ Les principaux indicateurs de la gestion clientèle

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Nombre d'interventions avec déplacement chez le client | 6 495 | 4 654 | 4 751 | 5 525 | 5 105 | -7,6% |
| Nombre annuel de demandes d'abonnement | 4 320 | 3 647 | 3 934 | 4 064 | 4 017 | -1,2% |
| Taux de clients mensualisés | 24,6 % | 26,1 % | 27,4 % | 31,4 % | 33,1 % | 5,4% |
| Taux de clients prélevés hors mensualisation | 21,8 % | 22,8 % | 23,4 % | 23,3 % | 23,6 % | 1,3% |
| Taux de mutation | 11,5 % | 9,5 % | 10,1 % | 10,2 % | 9,9 % | -2,9% |

2.2. La satisfaction des clients

Pour adapter les services proposés aux abonnés et aux habitants, un baromètre de satisfaction est réalisé tous les semestres.

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 d'appel, par ceux de l'accueil de proximité,...
- la qualité de l'information adressée aux abonnés,

Les résultats pour notre Centre en décembre 2015 sont :

| | 2015 |
|---|------|
| Satisfaction globale | 88% |
| La continuité de service | 94% |
| La qualité de l'eau distribuée | 78% |
| Le niveau de prix facturé | 53% |
| La qualité du service client offert aux abonnés | 88% |
| Le traitement des nouveaux abonnements | 91% |
| L'information délivrée aux abonnés | 77% |

Une enquête de satisfaction a été réalisée en local, en Janvier 2015 et a montré une satisfaction globale des uagers de **93.32**%, sur le périmètre de la **COBAS**.

Composition de votre eau!



Le calcaire, les nitrates, le chlore sont également une cause potentielle d'insatisfaction. Sur le site internet ou sur simple appel chaque abonné peut demander la composition de son eau.



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

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

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 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 | 4 320 | 3 647 | 3 934 | 4 064 | 4 017 |
| Nombre de branchements ouverts dans le délai | 4 320 | 3 647 | 3 934 | 4 064 | 4 017 |

→ Le taux de réclamations écrites

En 2015, le taux de réclamations écrites [P155.1] pour votre service est de 0,17/1000 abonnés.

→ Les engagements de service de Veolia

Les engagements de service auprès des abonnés du service public sont formalisés dans une Charte. Elle regroupe les 5 engagements pris pour apporter chaque jour aux habitants un service public de qualité.

En cas de non-respect de la Charte, l'équivalent de 10 m³ d'eau est offert à l'abonné. Le nombre d'indemnisations accordées, au titre de non-respect de la charte, en 2015 s'élève à : 5.

2.3. Données économiques

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

Le taux d'impayés est de 0,68 %. Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année 2015 sur les factures émises au titre de l'année précédente.

Le cas échéant, l'évolution du taux d'impayés est à même de témoigner d'une dégradation du recouvrement des factures d'eau. Une telle dégradation annonce la progression des factures enregistrées dans les comptes comme irrécouvrables.

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|
| Taux d'impayés | 0,39 % | 0,52 % | 0,71 % | 0,56 % | 0,68 % |
| Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1) | 75 176 | 104 044 | 152 829 | 123 042 | 148 657 |
| Montant facturé N - 1 en € TTC | 19 427 534 | 20 144 768 | 21 628 910 | 22 086 239 | 21 776 220 |

La loi Brottes du 15 avril 2013 a modifié les modalités de recouvrement des impayés par les services d'eau dans le cas des résidences principales. Quelles que soient les circonstances, les services d'eau ont désormais interdiction de recourir aux coupures d'eau en cas d'impayés et doivent procéder au recouvrement des factures par toutes les autres voies légales offertes par la réglementation.

Veolia se tient à votre disposition pour évaluer les conséquences de ce nouveau cadre réglementaire sur l'économie générale de votre service et définir, d'un commun accord, les actions à mettre en œuvre pour limiter le montant des factures irrécouvrables, dans le cadre d'un traitement approprié des abonnés en situation de précarité.

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

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

Une information téléphonique des clients est réalisée en cas d'interruption programmée du service (travaux de renouvellement) ou non-programmée (réparation de fuite notamment).

En 2015, le taux d'interruption de service [P151.1] pour votre service est de 1,41/1000 abonnés.

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés) | | 1,13 | 1,68 | 1,17 | 1,41 |
| Nombre d'interruptions de service | 53 | 44 | 66 | 47 | 58 |
| Nombre d'abonnés (clients) | 38 054 | 38 787 | 39 350 | 40 254 | 41 063 |

→ Montant des abandons de créance et total des aides accordées [P109.0]

Assurer l'accès de tous au service public est une priorité pour votre collectivité et pour Veolia. Les dispositifs mis en œuvre s'articulent autour de trois axes fondamentaux :

- Urgence financière : des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation...) sont proposées aux abonnés rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau.
- ♦ Accompagnement : en partenariat avec les services sociaux, nous nous engageons à accueillir et orienter les personnes en situation de précarité, en recherchant de façon personnalisée les solutions les plus adaptées pour faciliter l'accès à l'eau.
- Assistance : pour les foyers en grande difficulté financière, Veolia participe au dispositif Solidarité Eau intégré au Fonds de Solidarité Logement départemental.

En 2015, le montant des abandons de créance s'élevait à 2 744 €

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

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire | | | 74 | 63 | 42 |
| Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€) | 3 513,49 | 4 447,85 | 3 670,00 | 4 517,00 | 2 744,00 |
| Volume vendu selon le décret (m3) | 4 710 252 | 4 794 220 | 4 843 881 | 4 895 606 | 5 115 260 |

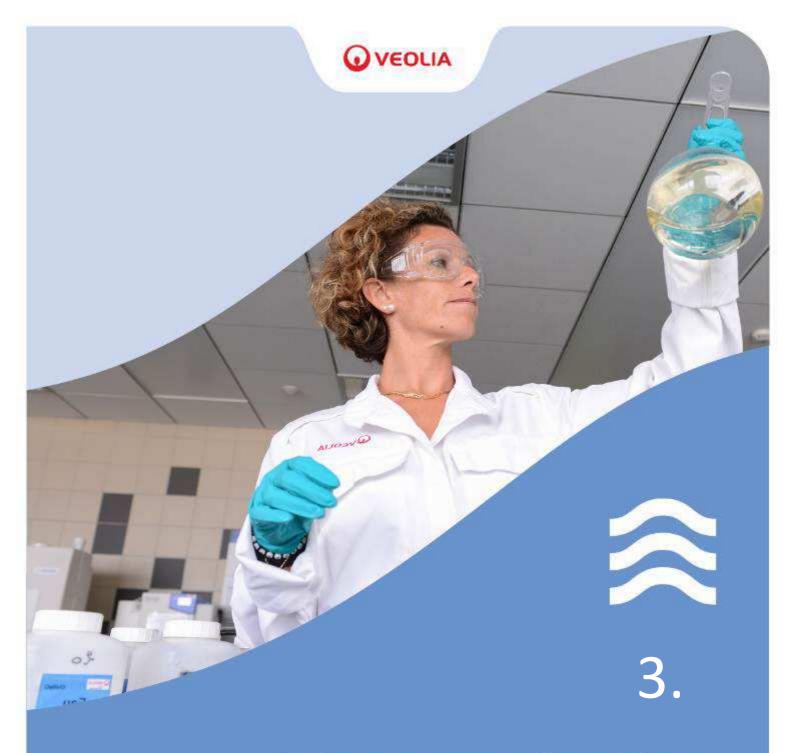
Ces éléments permettent à la Collectivité de calculer l'indicateur du décret [P 109.0], en ajoutant à ce montant ses propres versements et en divisant par le volume vendu.

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|-------|-------|------|------|------|
| Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année | 1 491 | 1 304 | 925 | 754 | 641 |

→ Le fond de solidarité logement

Total des chèques eau 2015 encaissés par le délégataire :

| COMMUNE | NOMBRE CLIENTS | MONTANT |
|------------------|----------------|---------|
| ARCACHON | 27 | 3760 |
| GUJAN-MESTRAS | 52 | 7445 |
| LA TESTE DE BUCH | 57 | 5875 |
| LE TEICH | 18 | 3470 |



Une organisation de Veolia au service des clients

3.1. Un dispositif au service des clients

VOTRE LIEU D'ACCUEIL EN 2015





SERVICE SUD BASSIN ARCACHON

18, Rue JEHENNE 33120 ARCACHON

Ouvert au public du lundi au vendredi de 9h00 - 12h 00 & 13h30 - 16h 00

Accueil téléphonique 24h/24 & 7j/7

6 05 61 80 09 02

Prix d'un appel local

TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



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

Les abonnés peuvent également déposer directement leur relevé de consommation d'eau au **0 810 003 385** (services disponibles 24h/24, 365 jours par an).

Votre service client en ligne est accessible :

- www.service-client.veoliaeau.fr
- sur votre smartphone via nos applications iOS et Android.

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.

Les services proposés aux clients sont rendus à travers l'accueil de proximité, le Centre d'appel situé en France, le choix des différents modes de paiement, les propositions de rendez-vous, dans une plage horaire définie et limitée à deux heures.



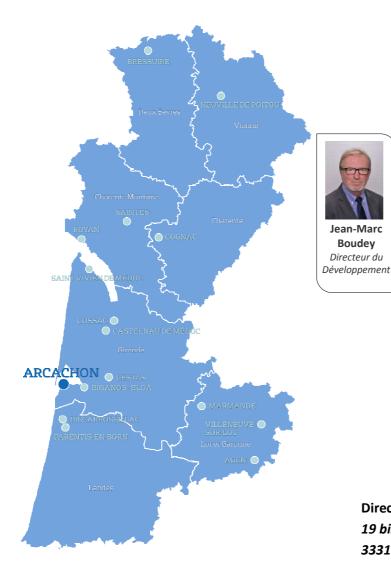
Toute interruption importante du service de l'eau donne lieu à une intervention d'un technicien sous 1 heure.

En cas de besoin, nous avertissons les clients concernés via un système d'alerte téléphonique.

Veolia améliore en continu son offre clientèle ainsi que ses services techniques (télé-relevé), pour un confort maximal des abonnés et une relation simple et pratique apportant toutes les réponses aux attentes de chacun.



3.2. Présentation du Centre





Philippe Balbusquier Directeur de Centre Régional



Pierre Claval Directeur de l'Exploitation



Jacques Chevallier-Rufigny Directeur Financier



Emilie Lacan Responsable des Ressources Humaines



Sana Sanavi Directeur Clientèle



Michel Kuhn Directeur de l'Ingénierie

Direction du Centre Régional Atlantique 19 bis, avenue Georges Méran - BP 150 33311 Arcachon Cedex

Basé à Arcachon, et placé sous la responsabilité de Philippe BALBUSQUIER, le **Centre Régional Atlantique** assure quotidiennement le service délégué qu'il s'agisse d'exploitation d'ouvrages, d'entretien et de travaux sur le réseau et chez le consommateur.

Pour concevoir, réaliser et optimiser l'exploitation de ces ouvrages, nous nous appuyons sur les compétences de **360 personnes** quotidiennement au service des clients.



Chiffres Clés Eau Potable CENTRE ATLANTIQUE



578 000 habitants desservis



contrats de DSP



290 000 abonnés (clients)



275 réservoirs ou châteaux d'eau









3.3. Les équipes et moyens au service du territoire

3.3.1. UNE ORGANISATION REACTIVE

Des moyens nationaux, régionaux et locaux sont mobilisés pour vous apporter toute leur expertise et garantir une haute performance de service dans le domaine de l'eau.

→ Les fonctions support : des services experts

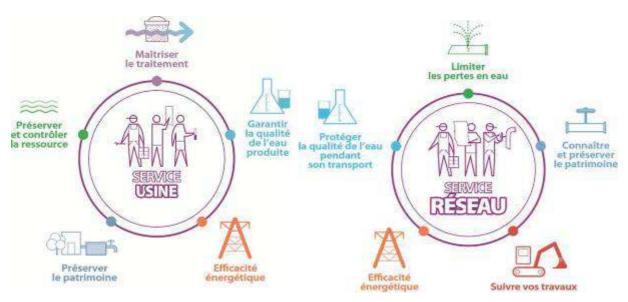
Chaque Centre Régional de Veolia dispose de services experts dans les domaines de :

- 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.

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

Veolia organise ses compétences au plus près du terrain, en créant :

- une filière dédiée à la clientèle
- une filière exploitation structurée autour de compétences réseaux et usines, eau et assainissement,



Afin de renforcer la proximité avec vos équipes, un Responsable de Contrat permet à votre Collectivité de disposer d'un interlocuteur dédié. Il répondra à toutes vos questions et est garant de la qualité de notre reporting.

→ L'organisation de l'astreinte



Le service d'astreinte peut être mobilisé sur simple appel au Centre Service Client.
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.



3.3.2. DES MOYENS GARANTS DE LA PERFORMANCE

→ Les outils informatiques d'exploitation :

Nous utilisons des applications informatiques adaptées à nos besoins, pour l'ensemble de nos tâches d'exploitation :

- La gestion patrimoniale des usines et la maintenance des équipements électromécaniques,
- ♦ Le Système d'Information Géographique pour la cartographie des réseaux,
- La télésurveillance et la télégestion des installations,
- ♦ Le suivi et le contrôle de la qualité de l'eau,
- La planification et le suivi des interventions terrain,
- La gestion clientèle.

→ Les outils de mobilité au service de l'efficacité :

Les techniciens de terrain disposent de Smartphones, tablettes graphiques ou Netbook (mini ordinateurs portables).

Sur ces « outils de mobilité », ils peuvent :

- Accéder à des informations techniques, à leur planning d'intervention ou encore à la procédure de maintenance d'un équipement,
- Etre alertés d'un dysfonctionnement, notamment par notre application de télésurveillance
- ♦ Agir à distance, par exemple, en modifiant la consigne d'un équipement télégéré (ouverture d'une vanne, régulation du débit d'une pompe...)
- Alimenter à tout moment et en tout lieu nos applications informatiques. Ils saisissent directement un rapport d'intervention, signalent un dysfonctionnement non urgent nécessitant une action corrective.

Ces outils renforcent leur réactivité. Ils facilitent les opérations de maintenance et le reporting.

3.3.3. RECONNAISSANCE ET CERTIFICATION DU SERVICE

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

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

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





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

→ Stratégie Nationale Biodiversité

En décembre 2015 lors de la COP21, le Ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie a reconnu l'engagement de Veolia au titre de la Stratégie Nationale Biodiversité. Le troisième des neuf engagements pris par Veolia en faveur du développement durable en 2015, est dédié à la biodiversité, un engagement fort, porté et déployé sur le terrain et désormais reconnu par Le Comité National de Suivi de la Stratégie Nationale pour la Biodiversité.

En 2015 Veolia a réalisé les diagnostics et propositions de plan d'action sur 100% des sites prioritaires du TOP 2015 Eau France.

Veolia compte amplifier la démarche en 2016 et les années suivantes, dans le cadre du plan de préservation de la biodiversité de Veolia. Nos équipes gestionnaires de sites font appel aux PME et associations locales, au plus près des sites. Ils s'appuient également sur nos équipes dédiées à la biodiversité et des partenariats renouvelés avec notamment le Museum National d'Histoire Naturelle, Union Internationale pour la Conservation de la Nature (UICN) et Noé Conservation.

Veolia se tient à la disposition de la collectivité et des parties intéressées, pour présenter les actions et propositions pertinentes en faveur de la biodiversité.

3.3.4. LA FORMATION ET LA SECURITE DES PERSONNES

La prévention, la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail sont des engagements majeurs de Veolia.

Parce que l'enjeu est à la fois humain, organisationnel et technique, il est de notre responsabilité de garantir à nos collaborateurs la préservation de leur intégrité physique et morale, afin de tendre vers le zéro accident.

Les enjeux de cette politique de prévention des risques sont en tout premier lieu humains, mais aussi financiers, juridiques, contractuels et d'image.

Nous avons fixé pour la période 2015 / 2017 les objectifs suivants :

- Réduire de 20% par an le nombre d'accidents du travail avec arrêt, soit une réduction de plus de la moitié du nombre d'accidents actuel sur cette période.
- Réduire la gravité des accidents du travail, avec pour objectif de ne plus avoir d'accident avec plus de 150 jours d'arrêt.
- Consolider nos dispositifs déjà éprouvés :
 - Maintenir notre résultat de zéro accident mortel.
 - Maintenir le niveau élevé de notre politique de formation à la prévention et la sécurité, tant sur le plan qualitatif que quantitatif.
 - Renforcer nos processus d'évaluation des risques, d'analyse des accidents et des « presque accidents ».
 - Poursuivre le développement de nos dispositifs et outils de prévention des risques psychos sociaux.

Le déploiement et la réussite de cette politique et des objectifs associés passent par :

- Un engagement et une détermination sans faille de l'ensemble du management.
- La prise de conscience que chacun est responsable de sa santé, de sa sécurité, tout en veillant à celle des autres, qu'ils soient collègues, salariés d'entreprises extérieures, clients ou tiers.
- L'animation et la collaboration avec les instances représentatives en charge de la prévention, de la santé et de la sécurité.

Les plans d'actions qui vont être mis en place porteront notamment sur :

- L'engagement managérial.
- L'organisation du travail et le respect des procédures.
- Une démarche permanente de mise à jour de l'évaluation des risques professionnels.
- ▲ La mise en œuvre de moyens matériels conformes et adaptés.
- La formation et l'information des collaborateurs et un rappel permanent aux consignes et procédures que chacun doit respecter.
- Le contrôle et le suivi de la performance en prévention, santé et sécurité.

3.4. Veolia, acteur local du territoire

Comme délégataire d'un service public local, Veolia est un acteur économique du territoire. Cela se traduit dans votre collectivité par l'implication des équipes de la direction locale afin de :

- Mettre en place des actions favorisant l'emploi local,
- Participer à la vie associative
- Soutenir 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.

Veolia Force



La Fondation Veolia consacre chaque année des moyens importants au soutien de projets d'intérêt général porteurs de développement local, partout dans le monde.

Elle œuvre notamment en faveur de l'insertion professionnelle des plus démunis et des plus vulnérables, en soutenant des initiatives sociales locales parrainées par des collaborateurs du Groupe.

Sur la base du volontariat, 500 de nos collaborateurs interviennent partout dans le monde après une catastrophe, pour améliorer les conditions de vie des plus démunis ou encore pour apporter une aide d'urgence aux populations exposées à des crises majeures.



Le patrimoine de votre service

4.1. L'inventaire des biens

L'inventaire des équipements et installations du patrimoine du service, permet d'en connaître l'état et d'en suivre l'évolution. Il distingue :

- les biens financés par la Collectivité et mis à la disposition du délégataire au début et en cours du contrat.
- les biens financés par le délégataire dans le cadre du contrat en précisant s'il s'agit de biens de retour ou de biens de reprise.

L'inventaire englobe les canalisations, les branchements, le matériel électromécanique et le génie civil. Il comporte également, dans la mesure du possible, une description sommaire.

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

- des installations de prélévement et de production,
- des réseaux de distribution,
- des branchements en domaine public,
- des outils de comptage,
- des équipements du réseau.

→ Les installations

| | Capacité de | Capacité de stockage | |
|--|--------------------|---------------------------|----------------|
| Installation de production | production (m3/j)* | (m3) | Qualification |
| ST 02 - DESBIEY | 1 699 | 0 | Bien de retour |
| ST 04 - CAZAUX LAC | 20 000 | 0 | Bien de retour |
| ST 05 - CABARET DES PINS | 3 758 | 1 300 | Bien de retour |
| ST 07 - PISSENS | 1 605 | 6 000 | Bien de retour |
| ST 10 - LA HUME | 3 530 | 1 000 | Bien de retour |
| ST 11 - LA PASSERELLE | 1 464 | 1 500 | Bien de retour |
| ST 12 - CAPLANDE | 2 331 | 900 | Bien de retour |
| ST 13 - VILLEMARIE | 1 455 | 1 000 | Bien de retour |
| ST 15 - CAZAUX-LIBERATION | 660 | 350 | Bien de retour |
| ST 16 - CAZAUX-CAONE | 336 | 500 | Bien de retour |
| Capacité totale | 36 838 | 12 550 | |
| Installation de reprise, de pompage ou | Débit des pompes | Capacité de stockage | Qualification |
| surpresseur | (m3/h) | (m3) | Qualification |
| ST 08 - PORTE DE L'OCEAN | | 0 | Bien de retour |
| ST 09 - PISTE 214 | 70 | 300 | Bien de retour |
| ST 14 - HAMEAU DES BARONS | 30 | 0 | Bien de retour |
| ST 17 - CAMICAS | 8 | 0 | Bien de retour |
| Capacité totale | | 300 | |
| Réservoir ou château d'eau | | Capacité de stockage (m3) | Qualification |
| ST 01 - L'ETOILE | | 3 000 | Bien de retour |
| ST 06 - LE GOLF | | 5 000 | Bien de retour |
| Capacité totale | | 8 000 | |

^{*} Calcul sur 20 heures de fonctionnement (sauf Pissens 12,5 h).

→ Les réseaux de distribution

| Canalisations | | Qualification |
|--|---------|----------------|
| Longueur d'adduction (ml) | 29 673 | Bien de retour |
| Longueur de canalisations de distribution (ml) | 660 007 | Bien de retour |

→ Les branchements en domaine public

| Branchements | | Qualification |
|-------------------------------|---------|----------------|
| Nombre de branchements | 37 732 | Bien de retour |
| Longueur de branchements (ml) | 259 716 | Bien de retour |

→ Les compteurs

| Compteurs (*) | Nombre | Qualification |
|--|--------|----------------|
| Nombre de compteurs propriété de la collectivité | 43 116 | 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 (*) | 1 466 | Bien de retour |
| dont poteaux d'incendie | 1 466 | Bien de retour |
| Nombre d'accessoires hydrauliques (vannes) | 4 329 | Bien de retour |

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

4.2. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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 - une démarche de gestion durable et optimisée de ce patrimoine est mise en œuvre afin de garantir le maintien en condition opérationnelle des ouvrages et le bon fonctionnement des équipements.

La mise à jour de l'intégralité des données patrimoniales du service est réalisée grâce à des outils de connaissance du patrimoine et d'un Système d'Information Géographique (SIG). L'analyse de l'ensemble des données apporte à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état. Veolia est à même de procéder aux arbitrages entre réparation et renouvellement, et de proposer à la Collectivité, pour les opérations à sa charge, les éléments justifiant les priorités de renouvellement.

En outre, en cohérence avec le plan national d'adaptation au changement climatique de 2011 qui prévoit 20% d'économie d'eau sur les prélèvements d'ici 2020, la Loi de Grenelle II de juillet 2010 a fixé deux grands objectifs pour les réseaux d'eau, à savoir :

- Inciter les collectivités à mettre en place une gestion patrimoniale des réseaux ;
- Engager des actions afin de limiter le taux de perte sur les réseaux.

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

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

La non-réalisation du descriptif détaillé des ouvrages de distribution d'eau potable est sanctionnée par le doublement de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau de l'Agence de l'eau, selon les modalités rappelées par le MEDDE dans son instruction du 16 juin 2015.

Aussi, il faut l'Indice de Connaissance et Gestion patrimoniale du réseau atteigne un total de 40 points sur les 45 premiers points accessibles pour que le service soit réputé disposer du descriptif détaillé.

En 2015, des services d'eau ne disposant pas du descriptif détaillé se sont vus appliquer un doublement de la redevance pour les prélèvements réalisés en 2014 sur la ressource en eau.

Calculé sur un barème de 120 points, la valeur de cet indice est donnée ci-après :

| Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|------|------|------|
| Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux | 90 | 100 | 100 |

| Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau | Valeur ICGPR |
|---|--------------|
| ICGPR Existence d'un plan des réseaux | 10 |
| ICGPR Mise à jour annuelle du plan des réseaux | 5 |
| ICGPR Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux) | 15 |
| ICGPR Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations | 15 |
| ICGPR Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes | 10 |
| ICGPR Inventaire pompes et équipements électromécaniques | 10 |
| ICGPR Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux | 0 |
| ICGPR Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique | 10 |
| ICGPR Inventaire secteurs de recherche de pertes eau | 10 |
| ICGPR Localisation des autres interventions | 10 |
| ICGPR Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations | 0 |
| ICGPR Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux | 5 |
| Total: | 100 |

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

4.2.2. LA MAITRISE DES PERTES EN EAU

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

En cas de non atteinte de ce rendement minimum, la collectivité dispose d'un délai de deux ans pour élaborer un « plan d'actions » visant à maîtriser les pertes en eau et améliorer le rendement.

La non-réalisation de ce plan d'actions entraîne le doublement de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau de l'Agence de l'eau, trois ans après le constat de rendement insuffisant.

Le calendrier d'application de cette disposition est précisé dans l'instruction du MEDDE du 16 juin 2015 : les services d'eau n'ayant pas atteint le rendement minimum en 2014 et n'ayant pas consécutivement établi un plan d'actions fin 2016 seront susceptibles de voir leur redevance pour prélèvement doublée en 2017 (pour les prélèvements réalisés en 2016).

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2015 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

| Année | Rdt (%) | Objectif Rdt Grenelle 2 (%) | ILP (m³/j/km) | ILVNC (m³/j/km) | ILC (m³/j/km) |
|-------|---------|--------------------------------|------------------|--------------------|------------------|
| 2015 | 77,6 | 69,45 | 6,41 | 7,07 | 22,26 |

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

 $\underline{\textit{ILP}}$ (indice linéaire des pertes (m^3 /j/km)): (volume mis en distribution – volume consommé autorisé 365 jours) / ((longueur de canalisation de distribution)/365)

 $\underline{\mathit{ILVNC}} \ (indice \ linéaire \ des \ volumes \ non-comptés \ (m^3/j/km) : (volume \ mis \ en \ distribution - volume \ comptabilisé 365 \ jours) \ / \ ((longueur \ de \ canalisation \ de \ distribution)/365)$

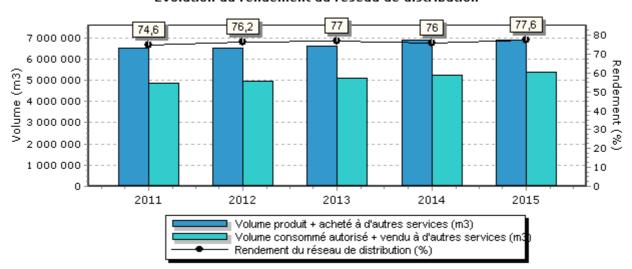
 \underline{ILC} (indice linéaire de consommation (m^3 /j/km): (volume consommé autorisé 365j + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/365)

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|
| Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D) | 74,6 % | 76,2 % | 77,0 % | 76,0 % | 77,6 % | 2,1% |
| Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A | 4 839 951 | 4 952 028 | 5 086 948 | 5 250 828 | 5 363 619 | 2,1% |
| Volume vendu à d'autres services (m3) B | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Volume produit (m3) | 6 490 830 | 6 495 007 | 6 603 222 | 6 907 720 | 6 908 068 | 0,0% |
| Volume acheté à d'autres services (m3) D | 0 | 0 | 0 | 0 | | |

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

(A = Volume consommé autorisé 365 jours ; B = Volume vendu à d'autres services ; C = Volume produit ; D = Volume acheté à d'autres services) Calcul effectué selon la circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008

Evolution du rendement du réseau de distribution



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

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365 | 6,84 | 6,68 | 6,88 | 7,56 | 7,07 |
| Volume mis en distribution (m3) | 6 490 830 | 6 495 007 | 6 603 222 | 6 907 720 | 6 908 068 |
| Volume comptabilisé 365 jours (m3) | 4 812 316 | 4 862 818 | 4 926 964 | 5 083 469 | 5 204 578 |
| Longueur de canalisation de distribution (ml) L | 672 675 | 667 862 | 667 862 | 661 325 | 660 007 |

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365 | 6,72 | 6,31 | 6,22 | 6,86 | 6,41 |
| Volume mis en distribution (m3) | 6 490 830 | 6 495 007 | 6 603 222 | 6 907 720 | 6 908 068 |
| Volume consommé autorisé 365 jours (m3) | 4 839 951 | 4 952 028 | 5 086 948 | 5 250 828 | 5 363 619 |
| Longueur de canalisation de distribution (ml) L | 672 675 | 667 862 | 667 862 | 661 325 | 660 007 |

Pour le détail des volumes consommés se référer au paragrpahe 5.2.2.

→ Les recherches de fuites

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

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 |
|--|------|--------|---------|---------|---------|--------|
| Nombre de fuites sur canalisations | 43 | 44 | 60 | 74 | 40 | -45,9% |
| Nombre de fuites par km de canalisations | 0,1 | 0,1 | 0,1 | 0,1 | 0,1 | 0,0% |
| Nombre de fuites sur branchement | 186 | 163 | 226 | 341 | 406 | 19,1% |
| Nombre de fuites pour 100 branchements | 0,5 | 0,5 | 0,6 | 0,9 | 1,1 | 22,2% |
| Nombre de fuites sur compteur | 92 | 110 | 123 | 160 | 161 | 0,6% |
| Nombre de fuites sur équipement | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Nombre de fuites réparées | 321 | 317 | 409 | 575 | 607 | 5,6% |
| Linéaire soumis à recherche de fuites | 185 | 34 535 | 150 792 | 112 067 | 119 717 | 6,8% |

Le nombre de fuites sur les branchements continu d'augmenter tandis qu'on note une nette baisse sur les canalisations.

• Campagne de recherche de fuites

Une analyse journalière des débits de nuit enregistrés par les compteurs de sectorisation détermine les zones de recherche de fuites. Ces recherches sont affinées par prélocalisation et par écoute au sol.

Les recherches de fuite ont concerné 120 km de réseau, le linéaire par commune est détaillé dans le tableau suivant :

| Commune | Total (ml) |
|------------------|------------|
| ARCACHON | 502 |
| LA TESTE DE BUCH | 59 820 |
| GUJAN MESTRAS | 44 601 |
| LE TEICH | 15 106 |

Ces recherches ont permis de détecter 67 fuites en 2015.

→ Synthèse des flux de volumes (cf. Chapitre 5. La Performance et l'efficacité opérationnelle pour votre service)

4.2.3. LE TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DES RESEAUX [P107.2]

Pour l'année 2015, le taux moyen de renouvellement des réseaux **[P107.2]** est de 0,13 %. 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 :

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|
| Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%) | 0,20 | | 0,16 | | 0,13 |
| Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml) | 672 675 | 667 862 | 667 862 | 661 325 | 660 007 |
| Longueur renouvelée par le délégataire (ml) | 1 334 | 734 | 1 373 | 399 | 540 |

4.3. Gestion du patrimoine et propositions d'amélioration

On distingue deux types d'interventions :

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

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



La gestion centralisée des interventions

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

4.3.1. LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE EXISTANT

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

→ Les installations

Opérations d'exploitation courante

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

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

• Lavage des réservoirs

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

| Nom de l'installation | Descriptif | Capacité en m³ | Date Nettoyage année n-1 | Date Nettoyage année n |
|---------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------------|------------------------------|
| Rs 01 - ETOILE | Château d'eau | 3 000 | 10/04/14 | 11/03/15 |
| Rs 03 - CABARET DES PINS | Bâche de reprise | 1 000 | 31/03/14 | 02/03/15 |
| Rs 04 - LE GOLF | Réservoir au sol | 5 000 | 20/03/14 | 04/03/15 |
| Rs 05 - PISSENS 1 | Réservoir au sol | 500 | 18/03/14 | 25/02/15 |
| Rs 06 - PISSENS 2 | Réservoir au sol | 500 | 18/03/14 | 25/02/15 |
| Rs 07 - PISSENS 3 | Réservoir au sol | 5 000 | 03/04/14 | 12/03/15 |
| Rs 08 - PISTE 214 | Bâche de reprise | 300 | 18/03/14 | 05/03/15 |
| Rs 09 - VILLEMARIE | Bâche de reprise | 1 000 | 09/04/14 | 24/02/15 |
| Rs 10 - PASSERELLE | Château d'eau | 1 500 | 20/03/14 | 17/12/15 |
| Rs 11 - LA HUME | Bâche de reprise | 1 000 | 18/03/14 | 05/03/15 |
| Rs 12 -CAPLANDE 1 | Château d'eau | 650 | 01/04/14 | 25/02/15 |
| Rs 13 – CAPLANDE 2 | Bâche de reprise | 250 | 01/04/14 | 25/02/15 |
| Rs 14 – CABARET DES PINS | Bâche eau traitée | 300 | 31/03/14 | 02/03/15 |
| Rs 15 - CAZAUX LIBERATION | Château d'eau | 350 | 08/04/14 | 26/02/15 |
| Rs 16 - CAZAUX CAONE | Bâche de reprise | 500 | 02/04/14 | 23/02/15 |

→ Les réseaux et branchements

| Canalisations | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|-------|
| Longueur totale du réseau (km) | 939,4 | 942,3 | 946,8 | 949,0 | 949,4 | 0,0% |
| Longueur d'adduction (ml) | 17 917 | 23 492 | 24 665 | 29 673 | 29 673 | 0,0% |
| Longueur de distribution (ml) | 921 520 | 918 825 | 922 125 | 919 332 | 919 723 | 0,0% |
| dont canalisations | 672 675 | 667 862 | 667 862 | 661 325 | 660 007 | -0,2% |
| dont branchements | 248 845 | 250 963 | 254 263 | 258 007 | 259 716 | 0,7% |
| Equipements | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 |
| Nombre d'appareils publics (*) | 1 468 | 1 562 | 1 568 | 1 568 | 1 466 | -6,5% |
| dont poteaux d'incendie | 1 468 | 1 562 | 1 568 | 1 568 | 1 466 | -6,5% |
| Branchements | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 |
| Nombre de branchements | 35 924 | 36 306 | 36 869 | 37 469 | 37 732 | 0,7% |
| Compteurs | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 |
| Nombre de compteurs | 38 054 | 38 787 | 39 330 | 42 227 | 43 116 | 2,1% |
| dont sur abonnements en service | | | | | 41 063 | |
| dont sur abonnements résiliés sans successeur | | | | | 2 053 | |

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

^{*}Le nombre de poteaux incendie en 2015 ne prend en compte que les équipements du réseau public.

4.3.2. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

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

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

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

De façon générale, la sélection des équipements se fonde sur l'expérience des hommes de terrain, des experts métier, des équipes support, avec l'appui de plateformes de tests et de programmes de R&D, visant à retenir l'optimum qualité/fiabilité/coût/durée de vie.

Le développement d'outils avancés de gestion du patrimoine a été éprouvé sur des centaines d'installations (par exemple environ 700 usines de traitement d'eau potable en France), ainsi que le suivi de 200 000 km de réseaux d'eau potable et des équipements associés. Si nécessaire, des outils de modélisation peuvent être utilisés pour dimensionner très précisément les installations lors de leur remplacement.

Le patrimoine installation



Notre outil de gestion des équipements permet de connaître à tout moment l'inventaire du patrimoine et l'historique des interventions sur chacun des équipements, qu'il s'agisse des interventions d'exploitation, de maintenance, des contrôles réglementaires ou de sécurité. En fonction des opérations réalisées ou à venir, nos équipes sont alors en mesure de proposer des renouvellements.

Cet outil fournit ainsi des informations objectives pour déterminer les meilleurs choix entre, par exemple, un renforcement de la maintenance d'un équipement sensible ou son remplacement total ou partiel.

→ Les installations

| Tuno | de |
|---------------------|--|
| Type renouvellement | LISTE DES RENOUVELLEMENTS |
| Fonds contractuel | ST 04 - USINE CABARET DES PINS - REMISE A L'EQUILIBRE - EAU DE CHAUX - POMPE 2 |
| Fonds contractuel | ST 04 - USINE CABARET DES PINS - SILO CHAUX RACCORDEMENTS ELECTRIQUES ET HYDRAULIQUES - RENOUVELLEMENT PARTIEL |
| Fonds contractuel | ST 04 - USINE CABARET DES PINS – POMPE REPRISE N°1 VERS PISSENS |
| Fonds contractuel | ST 07 - PISSENS - STATION POMPAGE - POMPE 1 |
| Fonds contractuel | ST 07 - PISSENS - STATION POMPAGE - POMPE 2 |
| Fonds contractuel | ST 12 - CAPLANDE - ARMOIRE ELECTRIQUE |
| Fonds contractuel | ST 14 - HAMEAU DES BARONS – POMPE 1 |
| Fonds contractuel | ST 13 - VILLEMARIE - POMPE 2 |
| Fonds contractuel | ST 13 - VILLEMARIE - DESINFECTION - POMPE DOSEUSE CHLORITE |
| Fonds contractuel | ST 13 - VILLEMARIE - DESINFECTION - POMPE DOSEUSE ACIDE |
| Fonds contractuel | ST 04 - CAZAUX LAC - TELESURVEILLANCE |
| Fonds contractuel | ST 02- DESBIEY - TELESURVEILLANCE |
| Fonds contractuel | ST 09 - PISTE 214 - TELESURVEILLANCE |
| Fonds contractuel | ST 13 - VILLEMARIE - TELESURVEILLANCE |
| Fonds contractuel | ST 14 - HAMEAU DES BARONS - TELESURVEILLANCE |
| Fonds contractuel | ST 06 - LE GOLF - TELESURVEILLANCE |
| Fonds contractuel | ST 01 - ETOILE - TELESURVEILLANCE |
| Fonds contractuel | ST 15 - CAZAUX LIBERATION - DESINFECTION - POMPE DOSEUSE CHLORITE |
| Fonds contractuel | ST 15 - CAZAUX LIBERATION - DESINFECTION - POMPE DOSEUSE ACIDE |
| Fonds contractuel | ST 15 - CAZAUX LIBERATION - DESINFECTION - POMPE EAU MOTRICE |
| Garantie | ST 04 - EXHAURE CAZAUX LAC - STATION D'ALERTE – SONDE COT |
| Garantie | ST 04 - USINE CABARET DES PINS - ANALYSEUR PH - SONDE PH EAU BRUTE |
| Garantie | ST 04 - USINE CABARET DES PINS - ANALYSEUR PH - SONDE PH COAGULATION |
| Garantie | ST 04 - USINE CABARET DES PINS - ANALYSEUR PH - SONDE PH AJUSTEMENT |
| Garantie | ST 04 - USINE CABARET DES PINS - DESINFECTION — CONTROLEUR DEBIT GENERATEUR DIOXYDE |
| Garantie | ST 04 - USINE CABARET DES PINS - DESINFECTION - SONDE DETECTION FUITE CLO2 |
| Garantie | ST 04 - USINE CABARET DES PINS - ARRIVEE EAU BRUTE DE CAZAUX — POSITIONNEUR VANNE ELECTRIQUE EB CAZAUX |
| Garantie | ST 04 - USINE CABARET DES PINS - REMINERALISATION EAU DE CAZAUX - POMPE LAIT DE CHAUX 1 |
| Garantie | ST 04 - USINE CABARET DES PINS - REMINERALISATION EAU DE CAZAUX - POMPE LAIT DE CHAUX 2 |
| Garantie | ST 04 - USINE CABARET DES PINS - REMINERALISATION EAU DE CAZAUX - POMPE LAIT DE CHAUX 3 |
| Garantie | ST 04 - USINE CABARET DES PINS - FILTRES BICOUCHE — VANNE PNEUMATIQUE ENTREE FILTRE SABLE N1 |
| | |

| Garantie | ST 04 - USINE CABARET DES PINS - FILTRES BICOUCHE - VANNE PNEUMATIQUE VIDANGE 1ERE EAUX FILTRE SABLE N1 |
|----------|---|
| Garantie | ST 04 - USINE CABARET DES PINS – MOTORISATION PORTAIL ENTREE USINE |
| Garantie | ST 04 - USINE CABARET DES PINS - SATURATEUR - VANNE PNEUMATIQUE EAU SERVICE VERS SATURATEUR |
| | ST 04 - USINE CABARET DES PINS - EQUIPEMENTS DE SECURITE - 4 DOUCHES DE SECURITE |
| Garantie | ST 07 - PISSENS - RESERVOIRS PISSENS - RAMPES ET GARDES CORPS RESERVOIR 2X500 |
| Garantie | ST 12 - CAPLANDE - FORAGE DE CAPLANDE 1 – DEBIMETRE COMPTAGE |
| Garantie | ST 12 - CAPLANDE - FORAGE DE CAPLANDE 2 - SONDE PIEZO |
| Garantie | ST 12 - CAPLANDE - DISJONCTEUR GENERAL |
| Garantie | ST 12 - CAPLANDE - CABLAGE DE PUISSANCE |
| Garantie | ST 11 - PASSERELLE - CANALISATION RESERVOIR ENTREE/SORTIE |
| Garantie | ST 11 - PASSERELLE - TRAPPE REGARD |
| Garantie | ST 11 - PASSERELLE FORAGE- SONDE PIEZO |
| Garantie | ST 09 - PISTE 214 - POMPE 1 |
| Garantie | ST 10 - LA HUME - TRAPPES REGARDS |
| Garantie | ST 10 - LA HUME - HYDRAULIQUE DN 200 |
| Garantie | ST 10 - LA HUME - BACHE DE REPRISE - EQUIPEMENTS HYDRAULIQUES |
| Garantie | ST 10 - LA HUME - BACHE DE REPRISE - VANNE DE VIDANGE DN 200 |
| Garantie | ST 13 - VILLEMARIE - DEMARREUR ELECTRONIQUE POMPE No1 |
| Garantie | ST 13 - VILLEMARIE - DEMARREUR ELECTRONIQUE POMPE No2 |
| Garantie | ST 13 - VILLEMARIE - DEMARREUR ELECTRONIQUE POMPE No3 |

→ Les compteurs

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

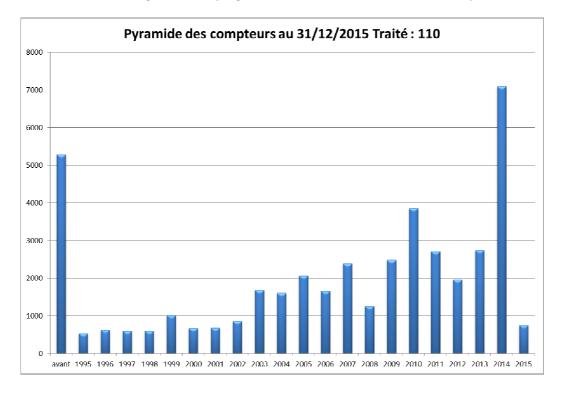
En France, le « contrôle en service des compteurs d'eau froide potable » est réglementé par l'arrêté du 6 mars 2007. Parmi les méthodes proposées par cet arrêté, Veolia a choisi celle qui donne la meilleure connaissance du parc : la mise en place d'un système qualité pour utiliser ses propres moyens de contrôle. Les compteurs de diamètre nominal inférieur ou égal à DN32 sont inspectés selon une méthode statistique définie par cet arrêté tandis que les autres compteurs sont renouvelés selon la méthode de renouvellement suivant l'âge et la classe du compteur.

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

Veolia a été autorisé par décision ministérielle à utiliser la procédure de contrôle statistique par le détenteur pour les compteurs qu'elle détient ou gère au titre d'un contrat de délégation de service public.

Le système qualité de Veolia est accrédité (accreditation n° 2 – 5146 portee disponible sur WWW.COFRAC.fr) pour faire inspecter les compteurs par ses laboratoires.

Les lots de compteurs inspectés depuis 2012 sont conformes à la réglementation. Ces méthodes statistiques permettent de mettre en œuvre une stratégie de renouvellement préventif optimisée et contribuent à la maîtrise des technologies de comptage et au suivi du vieillissement des compteurs au cours du temps.



Cette pyramide est le reflet de l'ensemble du parc de compteurs actifs et inactifs répartis par année de fabrication

L'historique du nombre de compteurs renouvelés sur les trois dernières années figure au tableau suivant :

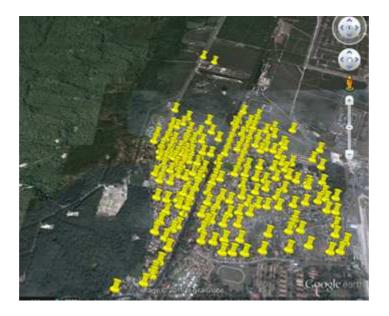
| Renouvellement des Compteurs | 2013 | 2014 | 2015 |
|------------------------------|------|------|------|
| Nombre de compteurs | 1820 | 5492 | 1531 |

→ Le Télérelevé

Les compteurs de la commune de Cazaux ont été équipés de têtes émettrices en 2010, le réseau de communication a été déployé à la fin de l'année 2010.

A la fin de l'année 2015, 1800 compteurs remontent des données quotidiennes pour la commune de Cazaux via un réseau de 250 répéteurs et de 3 concentrateurs. Un concentrateur est installé sur le château de Libération et deux petits concentrateurs sont installés dans les cabanes de Maitre-Nageur Sauveteur le long de la plage de Cazaux.

Une centaine de têtes émettrices doivent être remplacées lorsque le paramétrage des concentrateurs sera modifié pour recevoir le signal des nouvelles générations de têtes émettrices qui émettent en mode longue portée.



Carte de localisation des répéteurs

Les abonnés peuvent paramétrer une alarme sur le portail internet client afin d'être averti de toute consommation anormale.

→ Les réseaux

| Renouvellement des branchements plomb | | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Nombre de branchements | 35 924 | 36 306 | 36 869 | 37 469 | 37 732 | 0,7% |
| dont branchements plomb au 31 décembre (*) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| % de branchements plomb restant au 31 décembre | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Branchements plomb supprimés pendant l'année (**) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |

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

^(**) par le Délégataire et par la Collectivité

| Type de renouvellement | LISTE DES RENOUVELLEMENTS | Quantité |
|------------------------|---|----------|
| Fonds contractuel | CANALISATION EAU DIAM: 100- 149 | 15 |
| Fonds contractuel | CANALISATION EAU DIAM: 150- 199 | 525 |
| Fonds contractuel | BRANCHEMENTS EAU DIAM: 15- 20 | 420 |
| Fonds contractuel | BRANCHEMENTS EAU DIAM: 25- 35 | 3 |
| Fonds contractuel | BRANCHEMENTS EAU DIAM: 40 | 2 |
| Fonds contractuel | BRANCHEMENTS EAU DIAM.:> 45 | 2 |
| Fonds contractuel | VANNES A OPERCULE ET VIDANGE DIAM: 0- 74 | 2 |
| Fonds contractuel | VANNES A OPERCULE ET VIDANGE DIAM: 75- 99 | 1 |
| Fonds contractuel | VANNES A OPERCULE ET VIDANGE DIAM: 100- 149 | 4 |
| Fonds contractuel | VANNES A OPERCULE ET VIDANGE DIAM: 200- 249 | 2 |
| Programme contractuel | COMPTEURS EAU DIAM: 12- 20 | 1501 |
| Programme contractuel | COMPTEURS EAU DIAM: 25- 30 | 10 |
| Programme contractuel | COMPTEURS EAU DIAM: 40 | 13 |
| Programme contractuel | COMPTEURS EAU DIAM: 60 | 4 |
| Programme contractuel | COMPTEURS EAU DIAM: 80 | 3 |
| | • | |

4.3.3. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Les installations

Les travaux neufs réalisés sur les installations durant cette année figurent au tableau suivant :

| Nom de l'installation | Date de l'opération | Acteur | Description |
|--|------------------------|--------------|----------------------------|
| LA HUME | 03/15 | Collectivité | Régénération du forage n°2 |
| LA HUME | A partir 11/15 | Collectivité | Reprise étanchéité bâche |
| DESBIEY, CABARET, PISSENS, PASSERELLE, CAPLANDE 1, LIBERATION, CAONE | 2015 | Collectivité | Diagnostic des forages |

→ Les réseaux, branchements et compteurs

Les travaux neufs réalisés sur les réseaux, branchements et compteurs durant cette année figurent au tableau suivant :

| Lieu de l'intervention | Acteur | Description | |
|--|--------------|---------------------|--|
| LA TESTE DE BUCH : Rue de Sécary / Impasse Bisserié | Collectivité | Fonte Ø200 = 169 ml | |
| CAZAUX : Allée Guilhem / allée Valmont Bal | Collectivité | PVC Ø110 = 355 ml | |
| GUJAN MESTRAS : Avenue des Loisirs | Collectivité | PVC Ø200 = 630 ml | |
| LE TEICH : Avenue Coulet | Collectivité | PVC Ø110 = 213 ml | |
| GUJAN MESTRAS : Reprise branchement Golf | Collectivité | 78 branchements | |
| GUJAN MESTRAS : Allée des Bruyéres | Collectivité | PVC Ø110 = 325 ml | |

4.3.4. PROPOSITIONS D'AMELIORATION DU PATRIMOINE

L'expertise développée par Veolia 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.

La Collectivité pourra être conseillée afin de disposer d'une vision d'ensemble de patrimoine ainsi que des évolutions à programmer pour amélorer la performance du service.

| Nom Installation | Constat et Appréciation : | Commentaires | Propositions d'amélioration |
|------------------|---|---|--|
| ETOILE | Matériel des antennistes non utilisé stocké et problème d'étanchéité sur les passages de câble | Limiter les accès à l'intérieur du réservoir | Voir à chaque renouvellement de convention pour passer les chemins de câble en extérieur et mettre les équipements à l'extérieur |
| CABARET DES PINS | Le bâtiment du forage est vétuste | | Mettre un nouveau capotage et dans le cadre du changement de désinfectant et utiliser la future installation de désinfection de l'usine pour traiter le forage |
| CABARET DES PINS | L'étanchéité intérieur de la bâche 1000 est dégradé | | Refaire l'étanchéité |
| GOLF | Présence de végétation sur le toit de la bâche | Difficultés pour faire le nettoyage en sécurité | Mettre un système de point d'ancrage avec un filin pour s'accrocher |
| GOLF | Fissures et cloques apparentes sur le toit de la bâche | Aucune information sur l'état de l'étanchéité | Refaire l'étanchéité extérieure du toit |
| PORTE DE l'OCEAN | Surpresseur non utilisé | Remplacé par les pompes du Hameau des Barrons | A désafecter et retirer du patrimoine affermé |
| PISTE 214 | Fêlure apparente sur la poutre de soutènement local électrique | | Renfort de la poutre à faire |
| PASSERELLE | Pas de lumière dans la partie haute des escaliers du château d'eau | Accès aux paliers non sécurisé | Installer des gardes corps sur les paliers |
| VILLEMARIE | Fissures apparentes sur la toiture de la bâche | Aucune information sur l'état de l'étanchéité. | Diagnostic de l'état des revêtements intérieurs à réaliser et extérieur à refaire |
| LIBERATION | Les marches de l'escalier d'accès au haut de la cuve sont dangereuses (non conforme) | Les agents n'interviennent pas en sécurité | Remplacement de l'escalier à étudier |

L'exhaure de Cazaux Lac



L'eau de surface est prélevée dans le lac par une prise d'eau et une station de pompage située à Cazaux. La station d'exhaure est d'une capacité de 1000 m3/h.

La station de pompage joue aussi le rôle de station de surveillance (station d'alerte) de l'eau brute issue de la prise d'eau du Lac. Les paramètres mesurés toutes les 15 minutes (COT, température, pH, conductivité, turbidité, oxygène dissous) sont télétransmis sur le système de télégestion de l'exploitant.

Un plan d'alerte a été établi par le bureau d'études « ANTEA » courant 2012. Il aide à définir les modalités de gestion des risques de pollution au niveau de la prise d'eau.

La télégestion et la sonde de COT ont été renouvelées en 2015.

Station l'Etoile



Cette station n'est composée que du château d'eau d'Arcachon d'une capacité de 3000 m3.

Le refoulement du forage Desbiey se fait directement dans le réservoir. Les installations de traitement y ont été intégrées.

En 2015, la création d'un chemin d'accès a été réalisé entre le portail et la porte d'accès au château d'eau pour faciliter le dépotage des réactifs par des camions suite à la mise en place de cuve de plus grande capacité.

En 2015, La télégestion a été renouvelée et l'éclairage a été remplacé.

Station Desbiey

Cette station n'est composée que du forage d'Arcachon (Desbiey).

En 2015 : La télégestion a été renouvelée. Un diagnostic du forage a été réalisé.

Un nouvel accès au bâtiment a été créé et le forage a été mis en conformité (remonté au niveau du sol).



Usine du Cabaret des Pins

La filière de traitement de cette usine comporte différentes étapes : traitement au charbon actif en poudre, une coagulation-floculation suivie d'une décantation par le procédé Actiflo, une ozonation, une filtration bicouche, une remise à l'équilibre et une désinfection avant envoi de l'eau dans le réseau.

La qualité physico-chimique et microbiologique des eaux du lac de Cazaux est ainsi améliorée et respecte les critères énoncés dans le décret.





En 2015 : Un diagnostic du forage a été réalisé. Le nouveau Silo de chaux a été raccordé électriquement et hydrauliquement. La motorisation du portail de l'entrée de l'usine a été renouvelée pour sécuriser l'accès à l'usine.

Station Le Golf

Cette station n'est composée que d'une bâche d'une capacité de 5000 m3.

En 2015 la télégestion a été renouvelée.



Usine de Pissens



Cette station est composée de 3 entités :

- La production, composée du Forage de Pissens
- Les réservoirs de Pyla s/ mer (3 réservoirs d'une capacité totale de 6000 m3) alimentant le pyla gravitaire
- Le surpresseur de Pyla s/ Mer alimentant le pyla surpressé et la route des plages océanes (en secours)

En 2015, un diagnostic du forage a été réalisé, il a mis en évidence que la structure était endommagée.



Station Portes de l'Océan

Cette station est un surpresseur alimentant le point haut de ce quartier.

Il a été remplacé en 2000 par le nouveau surpresseur du « Hameau des Barons » et n'a pas été utilisé depuis. Il doit être désaffecté.

Station Piste 214

Cette station est composée d'un pompage de reprise équipé d'une bâche de 300 m3 et de 3 pompes dont une à vitesse variable. Elle assure avec le surpresseur de Pissens l'alimentation du service haut de Pyla s/ Mer et des plages océanes.

La télégestion a été renouvelée en 2015.



Usine de La Hume



Cette usine de production est composée de 2 forages La Hume 1 et 2 et d'une station de reprise équipée d'une bâche de 1000 m3.

En 2015 les travaux d'étanchéité intérieure de la bâche ont démarré. Le forage n°2 a été régénéré et remis en service.

Station La Passerelle

Elle est composée du château d'eau de Gujan Mestras, alimenté par le forage de la passerelle.

En 2015, un diagnostic du forage a été réalisé. La vanne de distribution et une partie de la conduite de distribution, ainsi qu'une partie de la conduite de refoulement du forage ont été changées.



Station de Caplande



Cette usine de production est composée de 2 forages Caplande 1 et 2, d'une station de reprise équipée d'une bâche de 250 m3 et du château d'eau du Teich d'une capacité de 650 m3.

En 2015, un diagnostic du forage n°1 a été réalisé, l'armoire électrique et les câbles électriques ont été renouvelés.

Station de Villemarie

Cette station de production est composée d'un forage et d'une station de reprise équipée d'une bâche de 1000 m3.

La télégestion a été renouvelée en 2015.

Station du Hameau des Barons



Il s'agit d'un surpresseur alimentant le point haut de ce quartier.

Il a été construit en 1999 et mis en service en 2000 en remplacement du surpresseur « Portes de l'Océan ».

La télégestion a été renouvelée en 2015.

Station de Cazaux-Libération

Cette station est composée d'un forage sur site, d'un point de désinfection et d'un château d'eau de 350 m3. Le forage de Caone alimente également ce réservoir en amont de la désinfection. Un diagnostic du forage a été réalisé en 2015.



Station de Cazaux Caone

Cette station est composée :



- d'un forage qui alimente le réservoir de libération.
- d'une bâche de 500 m3
- de surpresseurs qui alimentent une partie de la ville de Cazaux dont 1 qui assure la défense incendie.

Un diagnostic du forage a été réalisé en 2015.

Station de Camicas

Afin d'assurer l'alimentation du nouveau réseau d'alimentation de la zone de Camicas, un surpresseur est installé sur le réseau de distribution de La Teste de Buch.



Analyse du patrimoine des canalisations

En 2015 l'analyse du patrimoine des canalisations du réseau d'eau potable a été mise à jour pour améliorer la politique de renouvellement des canalisations avec l'outil MOSARE (Module d'Analyse des Réseaux d'Eau) développé par Veolia Eau. Cet outil permet de calculer une probabilité de défaillance, mais aussi de réaliser une analyse complète du risque associé à chaque tronçon du réseau.

L'analyse a été réalisée à partir de la base de données patrimoniale dont les années de pose sont très largement renseignées, des taux d'incidents et en fonction des opportunités de renouvellement, notamment liées aux canalisations présentant un risque sanitaire dû au CVM.

Après analyse, nous avons pu constater un indice de criticité faible sur les canalisations de la COBAS.

En 2015 l'analyse du patrimoine des branchements a été réalisée pour gérer la politique de renouvellement des branchements avec l'outil MOSARE.

La télé-relève

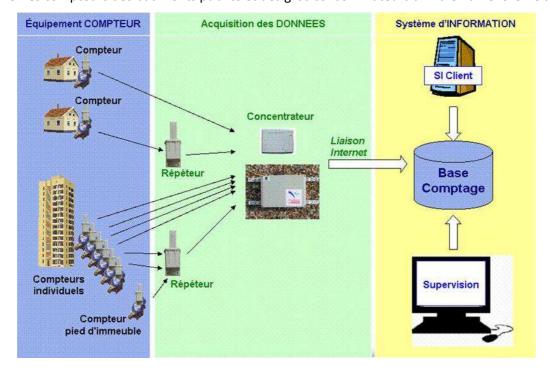
Le délégataire a entamé depuis 2008 un programme d'investissement dans un système de télé-relève.

Conformément à ses engagements contractuels, des compteurs à tête émettrice équipent désormais certains branchements particuliers. Les relevés des compteurs peuvent alors être effectués à distance, sans aucun dérangement pour la clientèle.

Ce déploiement permet aux habitants, de nouveaux services, leur permettant de maitriser leurs consommations et de mieux gérer leur budget eau.



Ce service est aujourd'hui en place sur le secteur de Cazaux, il est installé sur un pilote dont l'objectif est de télérelever les compteurs des bâtiments publics et des gros consommateurs afin d'en améliorer le suivi.



La cartographie



Les 4 communes de la COBAS possèdent depuis une cartographie du réseau d'eau potable. Ce SIG est en service et réactualisé régulièrement.

Une modélisation du réseau a été mise en place en 2004 et achevée début 2005.

Ceci a débouché sur l'établissement d'une première version du schéma directeur en 2005. Courant 2008, une révision de ce schéma, en intégrant les

modifications sur les PLU des différentes communes, a démarré et a donné lieu en janvier 2009 à la restitution d'une seconde version.

Une troisième actualisation a été remise à la Collectivité en 2014.

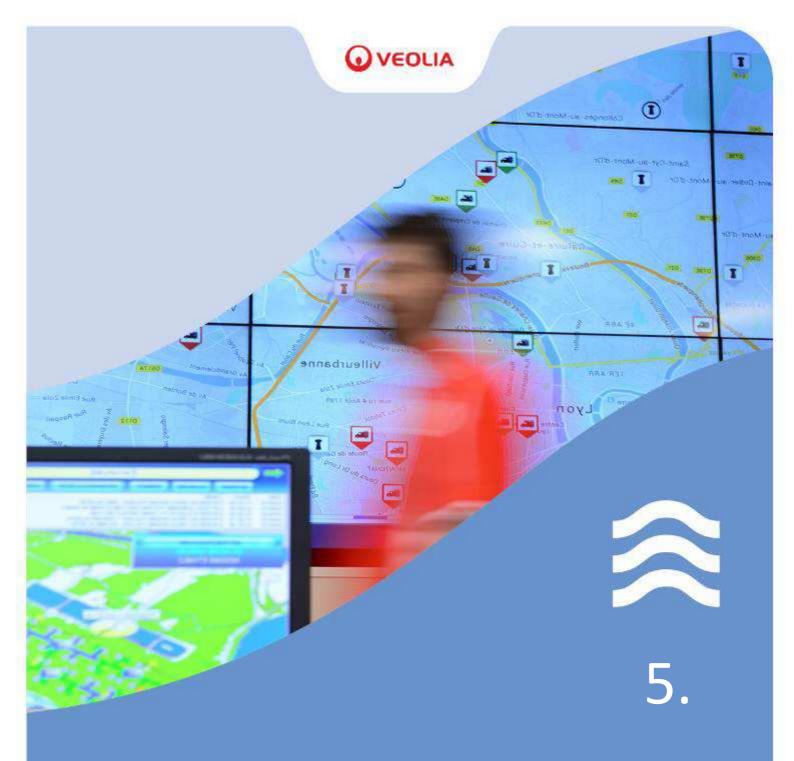
La sectorisation

Indice d'avancement de la mise en place des équipements de sectorisation : 60%

| 0% | Pas de sectorisation | |
|------|--|--|
| 10% | Délibération existante d'un programme d'actions qui intègre une sectorisation | |
| 30% | Sectorisation en cours | |
| 40% | Sectorisation existante | |
| 60% | Sectorisation existante fonctionnelle | |
| 100% | Suivi annuel des données | |

Les données de sectorisation de l'année 2015 ont été transmises à la CATEP (Cellule d'Assistance technique Eau Potable) du conseil Général de la Gironde pour validation du suivi annuel des données.

La sectorisation, dont la mise en place a démarré en 2015, contribue à la lutte engagée contre les pertes en eau.

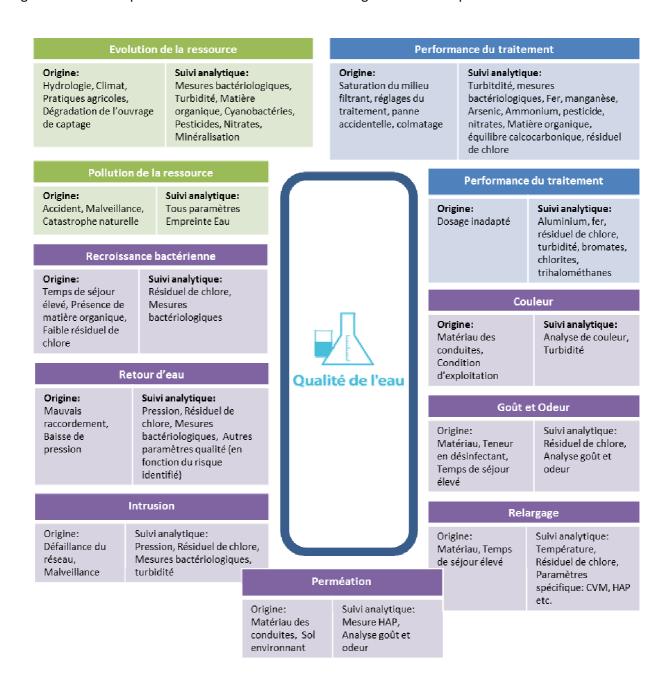


La performance et l'efficacité opérationnelle pour votre service

5.1. La qualité de l'eau

La qualité de l'eau distribuée constitue l'enjeu prioritaire de performance des services.

Les phénomènes de dégradation de la qualité de l'eau sont complexes et leur maîtrise nécessite une vigilance à tous les stades de vie des infrastructures du service (conception, travaux, exploitation...). La figure ci-dessous explicite les différents mécanismes de dégradation de la qualité de l'eau en réseau.



5.1.1. LE CONTROLE DE LA QUALITE DE L'EAU

Sur tous les services qui lui sont confiés, Veolia complète le contrôle réglementaire réalisé par l'Agence Régionale de Santé, par un plan d'auto-contrôle de la qualité de l'eau sur la ressource et sur l'eau produite ainsi que distribuée. Les prélèvements sont réalisés sur les points de captage, dans les usines de production d'eau potable et sur le réseau de distribution jusqu'au robinet du consommateur. Les analyses effectuées

sur ces prélèvements concernent l'ensemble des paramètres réglementaires microbiologiques et physicochimiques.

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

| | Contrôle sanitaire | Surveillance par le délégataire | Analyses supplémentaires |
|------------------|--------------------|---------------------------------|--------------------------|
| Microbiologique | 1456 | 1144 | 6 |
| Physico-chimique | 6713 | 1670 | 14 |

5.1.2. LA RESSOURCE

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

| | Contrôl | e sanitaire | Surveillance par le délégataire | | | |
|-----------------|-----------------------|---------------------------------|---------------------------------|----------------------|--|--|
| | Nb total de résultats | Nb de résultats | Nb total de résultats | Nb de résultats | | |
| | d'analyses | d'analyses conformes d'analyses | | d'analyses conformes | | |
| Microbiologique | 34 | 34 | 8 | 8 | | |
| Physico- | 1381 | 1376 | 112 | 104 | | |
| chimique | | | | | | |

Ci-après un extrait de quelques paramètres physico-chimiques représentatifs :

| | Contrôle sanitaire et su | ırveillance par le délégataire |
|------------------|----------------------------------|--------------------------------------|
| | Nb total de résultats d'analyses | Nb de résultats d'analyses conformes |
| Arsenic | 7 | 7 |
| Atrazine | 7 | 7 |
| Baryum | 6 | 6 |
| Chlorures | 7 | 7 |
| Déséthylatrazine | 7 | 7 |
| Nitrates | 7 | 7 |
| Simazine | 7 | 7 |
| Sodium | 7 | 7 |
| Sulfates | 7 | 7 |
| Terbuthylazine | 7 | 7 |

Détail des non-conformités sur la ressource :

| | Mini | Maxi | Nb d'analyses | Nb de non- conformités | Valeur du seuil Eaux Brutes |
|----------------------|------|------|---------------|---------------------------|--------------------------------|
| Température de l'eau | 9.2 | 27.3 | 33 | 5 | 25 °C |

Dépassements limites de qualité EAUX BRUTES : 5 dépassements

- Forage 1 La Hume: 2 dépassements constatés le 27/05/15 (26.8°C) et le 09/09/15 (26.7 °C)
- Forage de Cabaret les Pins : 3 dépassements le 27/05/15 (27.2°C),09/09/15(27.3°C),12/10/15 (27.1°C)

5.1.3. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

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

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

→ Conformité des prélèvements

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

| Limite de qualité | Contrôle | Sanitaire | Surveillance d | u Délégataire | Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire | | |
|-------------------|--------------|------------------|----------------|------------------|---|------------------|--|
| Limite de quante | Nb PLV total | Nb PLV conformes | Nb PLV total | Nb PLV conformes | Nb PLV total | Nb PLV conformes | |
| Microbiologique | 252 | 252 | 238 | 237 | 490 | 489 | |
| Physico-chimie | 51 | 51 | 26 | 25 | 77 | 76 | |

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

| | Taux de conformité Contrôle Sanitaire | Taux de conformité Surveillance du Délégataire | Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégataire |
|-----------------|--|---|--|
| Microbiologique | 100,0 % | 99,6 % | 99,8 % |
| Physico-chimie | 100,0 % | 96,2 % | 98,7 % |

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

→ Conformité des paramètres analytiques

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à limite de qualité des paramètres soumis à une référence de qualité.¹:

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

| | Contr | ôle sanitaire | Surveillance | e 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 sou | ımis à Limite de Quali | té | | |
| Microbiologique | 503 | 503 | 436 | 435 |
| Physico- chimique | 1775 | 1775 | 126 | 125 |
| Paramètres sou | ımis à Référence de Q | ualité | | |
| Microbiologique | 903 | 902 | 700 | 695 |
| Physico- chimique | 2140 | 2097 | 1130 | 1101 |
| Autres paramè | | | | |
| Microbiologique | 16 | | | |
| Physico- chimique | 1432 | | 331 | |

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

Ci-après un extrait de quelques paramètres physico-chimiques représentatifs :

| Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégataire | | | | | | | |
|---|---|-----|-----------------------------------|--|--|--|--|
| | Nombre total de résultats Conformes aux limites ou aux d'analyses références de qualité | | Type de seuil | | | | |
| Atrazine | 12 | 12 | Limite de Qualité | | | | |
| Carbone Organique Total | 118 | 108 | Référence de Qualité | | | | |
| Déséthylterbuthylazine | 12 | 12 | Limite de Qualité | | | | |
| Fer total | 214 | 213 | Référence de Qualité | | | | |
| Nitrates | 40 | 40 | Limite de Qualité | | | | |
| Simazine | 12 | 12 | Limite de Qualité | | | | |
| Terbuthylazine | 12 | 12 | Limite de Qualité | | | | |
| Turbidité | 438 | 437 | Limite et Référence de Qualité | | | | |

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

| Paramètre | Mini | Maxi | Nb de non- conformités Contrôle Sanitaire | Nb de non- conformités Surveillance Délégataire | Nb d'analyses Contrôle Sanitaire | Nb d'analyses Surveillance Délégataire | Valeur du seuil et unité |
|---------------------|------|------|--|--|---|---|--------------------------------|
| Entérocoques fécaux | 0 | 1 | 0 | 1 | 251 | 198 | 0 n/100ml |
| ESA métolachlore | 0 | 0,13 | 0 | 1 | 12 | 4 | .1 μg/l |

<u>Dépassement limites de qualité bactériologiques</u> : 1 Dépassement

08/09/2015 (analyse VEOLIA): ZD Le Teich, pharmacie Caplande (Entérocoques fécaux = 1n/100ml).
 La température de l'eau était de 25.6°C La cause de ce dépassement de faible amplitude peut être un écoulement insuffisant avant le prélèvement. L'analyse de contrôle réalisée le 15/09/15 a été conforme (temps eau = 22.2 °C)

Dépassements limites de qualité physico-chimiques : 1 dépassement

- 15/07/2015 (analyse VEOLIA): usine de Cabaret eau traitée: ESA Métolachlore = $0.13 \,\mu\text{g/I}$ Ce dépassement a pour cause un colmatage de l'injection de charbon actif en poudre. L'analyse de contrôle réalisée le 23/07/15 a été conforme avec une valeur ESA Métolachlore mesurée à $0.04 \,\mu\text{g/I}$.

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

| Paramètre | Mini | Maxi | Nb de non- conformités Contrôle Sanitaire | Nb de non- conformités Surveillance Délégataire | Nb d'analyses Contrôle Sanitaire | Nb d'analyses Surveillance Délégataire | Valeur du seuil et unité |
|-------------------------------|------|------|--|--|---|---|--------------------------------|
| Bactéries Coliforme /Colilert | 0 | 1 | 1 | 5 | 1 | 40 | 0 Qualitatif |
| Carbone Organique Total | 0 | 2,55 | 8 | 2 | 62 | 56 | 2 mg/l C |
| Chlorite | 152 | 520 | 7 | 12 | 7 | 13 | 200 μg/l |
| Equ.Calco (0;1;2;3;4) | 1 | 3 | 1 | 0 | 18 | 0 | 2 Qualitatif |
| Fer total | 0 | 301 | 1 | 0 | 214 | 0 | 200 μg/l |
| Température de l'eau | 7,5 | 29,5 | 26 | 14 | 285 | 230 | 25 °C |
| Turbidité | 0 | 0,52 | 0 | 1 | 10 | 29 | 0,5 NFU |

Dépassements références de qualité bactériologiques : 6 dépassements

Tous les dépassements des bactéries coliformes concernent des tests COLILERT de détection rapide des bactéries Coliformes que VEOLIA a réalisés dans le cadre d'une surveillance renforcée sur la zone de distribution du Petit Nice.

- Poteau incendie ONF: 5 dépassements constatés sur la période du 5 /05/15 au 25/08/15. Tous les autres tests COLILERT réalisés simultanément sur les autres points de prélèvement de la zone du Petit Nice ont été conformes. Le démontage et la désinfection du poteau ont permis un retour à la normale.
- Poteau incendie bâche DFCI n°2 : 1 dépassement constaté le 30/09/2015

Toutes les analyses bactériologiques réalisées en laboratoire par l'ARSDT33 et par VEOLIA sur cette même zone de distribution au cours de l'année 2015 ont été conformes.

Dépassements références de qualité physico-chimiques : 72 dépassements

- Carbone organique total (COT): 10 dépassements (sur 118 résultats soit 8,5%)

Usine Cabaret eau traitée : 6 dépassements

UP L'Etoile : 2 dépassements UP Pissens 2 Dépassements

Le COT a pour origine essentielle la ressource en eau superficielle du lac de CAZAUX.

Depuis la mise en service du traitement au charbon actif en poudre sur l'usine de Cabaret , VEOLIA mène des essais d'optimisation notamment dans le choix du charbon permettant d'assurer le meilleur abattement possible du COT et des metabolites des pesticides.

Par rapport à l'année 2014 il convient de constater une nette diminution du nombre de dépassement du seuil de 2 mg/l (29.5 % en 2014).

La campagne d'essais réalisée en collaboration avec l'ARS et 4 laboratoires a permis de confirmer l'incertitude de la mesure du COT. Cette incertitude explique les dépassements constatés par le laboratoire du contrôle sanitaire et non confirmé par VEOLIA.

Chlorites: 19 dépassements

L'ion chlorite (ClO2-) constitue le produit de dégradation naturel du bioxyde de chlore utilisé comme oxydant désinfectant sur les unités de production de la COBAS. Avec un maximum à 520 µg/l aucune des valeurs de chlorites mesurées en 2015 n'excède le seuil de 700µg/l proposé par l'Agence Française de Sécurité des aliments (AFSSA) dans son avis donné en juin 2004.

Equilibre Calco-carbonique : 1 dépassement
 UP Cazaux : Analyse ARS du 09/09/15 eau légèrement agressive
 Cette unité n'est pas équipée d'étape permettant de corriger l'équilibre calco-carbonique

- Fer total : 1 dépassement

Cazaux/Pharmacie: analyse ARS du 25/03/2015 (Fer = 301 μ g/l). Le prélèvement réalisé exceptionnellement à la pharmacie (école fermée) a coïncidé avec une intervention sur le réseau en fonte. Une purge de ce réseau a été réalisée le 1/04/15. L'analyse de contrôle ARS du 2/04 effectuée à l'école a été conforme (Fer = 38 μ g/l).

- Température de l'eau : 40 dépassements (sur 516 résultats) Ces dépassements du seuil de 25°C n'ont pas entrainé de dégradation significative de la qualité bactériologique de l'eau.
- Turbidité sortie usine (seuil 0.50 NFU) : 1 dépassement Usine Cabaret eau traitée : analyse du 10 /03/2015 (turb = 0.52 NFU) Il s'agit d'un très faible dépassement ponctuel dont l'origine n'a pas été identifiée , tous les autres paramètres de l'analyse COT et aluminium en particulier étant conformes.

→ Composition de l'eau du robinet

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

| Paramètre | Mini | Maxi | Nb d'analyses | Valeur du seuil et unité |
|-----------------------|-------|-------|---------------|-----------------------------|
| Calcium | 14 | 32 | 59 | Néant |
| Chlorures | 23,30 | 87,20 | 40 | 250 mg/l |
| Fluorures | 0 | 160 | 18 | 1500 μg/l |
| Magnésium | 2,81 | 17 | 59 | Néant |
| Nitrates | 0 | 5,98 | 40 | 50 mg/l |
| Pesticides totaux | 0 | 0,12 | 17 | .5 μg/l |
| Potassium | 2,53 | 4,15 | 18 | Néant |
| Sodium | 22,40 | 31,60 | 18 | 200 mg/l |
| Sulfates | 0 | 10,40 | 40 | 250 mg/l |
| Titre Hydrotimétrique | 6 | 14,50 | 81 | Néant |

5.1.4. L'EVOLUTION DE LA QUALITE DE L'EAU

→ Historique des données du contrôle officiel (ARS)

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

| Paramètres microbiologiques | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--------------------------------------|----------|----------|---------|---------|----------|
| Taux de conformité microbiologique | 100,00 % | 98,49 % | 98,93 % | 99,55 % | 100,00 % |
| Nombre de prélèvements conformes | 243 | 261 | 277 | 221 | 252 |
| Nombre de prélèvements non conformes | 0 | 4 | 3 | 1 | 0 |
| Nombre total de prélèvements | 243 | 265 | 280 | 222 | 252 |
| Paramètres physico-chimique | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
| Taux de conformité physico-chimique | 100,00 % | 100,00 % | 98,18 % | 96,49 % | 100,00 % |
| Nombre de prélèvements conformes | 47 | 45 | 54 | 55 | 51 |
| Nombre de prélèvements non conformes | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 |
| Nombre total de prélèvements | 47 | 45 | 55 | 57 | 51 |

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

→ Chlorure de Vinyle Monomère

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

En 2015, les Agences Régionales de Santé (ARS) ont continué d'appliquer l'instruction de la Direction Générale de la Santé du 18 octobre 2012 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation humaine. La plupart des ARS ont renforcé la

surveillance de ce paramètre en appliquant une stratégie d'échantillonnage ciblée sur les canalisations précédemment repérées comme à risques. Il s'agit avant tout des canalisations susceptibles d'être concernées par le phénomène de migration du CVM compte-tenu de leurs caractéristiques patrimoniales (période de pose) et hydrauliques (temps de séjour de l'eau dans la canalisation).

Situation sur votre service :

Au titre de l'adaptation de l'auto-surveillance, nous avons engagé des recherches sur le paramètre CVM au cours des années 2011 et 2012. A ce jour, toutes les analyses réalisées se sont révélées conformes. Dans le cadre du contrôle sanitaire 11 analyses ont été réalisées en 2015 sur le réseau de distribution de la COBAS et sont conformes ($< 0.5 \,\mu g/l$).

| | Office du tourisme (2 analyses) |
|------------------|-----------------------------------|
| | Quartier Péreire (2 analyses) |
| ARCACHON | Pôle santé (1 analyse) |
| LA TESTE DE BUCH | Centre bourg (1 analyse) |
| CAZAUX | Ecole primaire (2 analyses) |
| GUJAN MESTRAS | Collège chante cigale (1 analyse) |
| LE TEICH | Pharmacie Caplande (2 analyses) |

5.2. Efficacité de la production et de la distribution d'eau potable

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

→ Le volume prélevé

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

| | Débit horaire (m3/h) | Volume journalier (m3/jour) |
|---------------------------|----------------------|--------------------------------|
| ST 02 - DESBIEY | 95 | 1 900 |
| ST 04 - CAZAUX LAC | 1 000 | 20 000 |
| ST 05 - CABARET DES PINS | 220 | 5 280 |
| ST 07 - PISSENS | 120 | 1 500 |
| ST 10 - LA HUME | 320 | 6 580 |
| ST 11 - LA PASSERELLE | 120 | 2 880 |
| ST 12 - CAPLANDE | 210 | 3 625 |
| ST 13 - VILLEMARIE | 150 | 3 000 |
| ST 15 - CAZAUX-LIBERATION | 25 | 500 |
| ST 16 - CAZAUX-CAONE | 80 | 900 |

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

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------|
| Volume prélevé par ressource (m3) | 6 650 066 | 6 658 360 | 6 760 952 | 7 153 335 | 7 176 882 | 0,3% |
| ST 02 - DESBIEY | 279 163 | 664 764 | 479 596 | 379 330 | 520 354 | 37,2% |
| ST 04 - CAZAUX LAC | 2 767 367 | 3 123 827 | 3 430 614 | 3 264 866 | 3 021 120 | -7,5% |
| ST 05 - CABARET DES PINS | 697 719 | 799 379 | 463 632 | 718 481 | 729 898 | 1,6% |
| ST 07 - PISSENS | 615 553 | 300 289 | 497 662 | 332 076 | 446 325 | 34,4% |
| ST 10 - LA HUME | 524 826 | 532 993 | 580 897 | 511 691 | 695 923 | 36,0% |
| ST 11 - LA PASSERELLE | 394 852 | 411 998 | 493 173 | 478 058 | 461 590 | -3,4% |
| ST 12 - CAPLANDE | 533 001 | 0 | 248 277 | 740 145 | 626 074 | -15,4% |
| ST 13 - VILLEMARIE | 636 241 | 615 515 | 440 742 | 585 758 | 548 727 | -6,3% |
| ST 15 - CAZAUX-LIBERATION | 135 521 | 127 398 | 85 149 | 69 059 | 60 493 | -12,4% |
| ST 16 - CAZAUX-CAONE | 65 823 | 82 197 | 41 210 | 73 871 | 66 378 | -10,1% |

Remise en service du Forage n°2 de La Hume en mars 2015.

Fonctionnement plus important des forages de Pissens et Desbiey afin de baisser le pompage dans le lac de Cazaux.

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 |
|--------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|
| Volume prélevé par nature d'eau (m3) | 6 650 066 | 6 658 360 | 6 760 952 | 7 153 335 | 7 176 882 | 0,3% |
| Eau de surface | 2 767 367 | 3 123 827 | 3 430 614 | 3 264 866 | 3 021 120 | -7,5% |
| Eau souterraine influencée | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Eau souterraine non influencée | 3 882 699 | 3 534 533 | 3 330 338 | 3 888 469 | 4 155 762 | 6,9% |

→ Le volume produit et mis en distribution

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

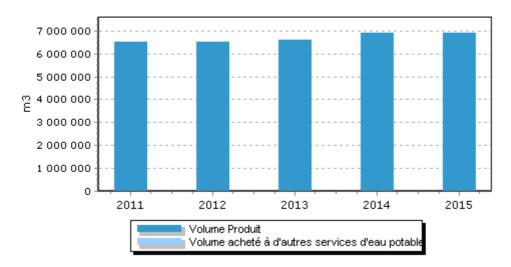
| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|
| Volume prélevé | 6 650 066 | 6 658 360 | 6 760 952 | 7 153 335 | 7 176 882 | 0,3% |
| Besoin des usines | 150 406 | 156 347 | 154 302 | 189 000 | 216 154 | 14,4% |
| Pertes en adduction | 8 830 | 7 006 | 3 428 | 56 615 | 52 660 | -7,0% |
| Volume produit (m3) | 6 490 830 | 6 495 007 | 6 603 222 | 6 907 720 | 6 908 068 | 0,0% |
| Volume acheté à d'autres services d'eau potable | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| Volume vendu à d'autres services d'eau potable | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Volume mis en distribution (m3) | 6 490 830 | 6 495 007 | 6 603 222 | 6 907 720 | 6 908 068 | 0,0% |

L'augmentation du besoin des usines est lié à un nombre plus important de lavages des filtres en lien avec l'injection du CAP.

Les pertes en adduction sont dues à :

- Un défaut d'étanchéité de la bâche de La Hume.
- Un défaut d'étanchéité de la vanne de vidange des réservoirs de Cazaux Libération et l'Etoile.

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 :

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 |
|--|------|------|------|------|------|-------|
| Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3) | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| Autre(s) engagement(s) | 0 | 0 | 0 | 0 | | |

Les volumes des consommateurs sans comptage comprennent :

- Les essais des poteaux incendie
- Le lavage voiries

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

→ Le volume vendu

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

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

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------|
| Volume vendu selon le décret (m3) | 4 710 252 | 4 794 220 | 4 843 881 | 4 895 606 | 5 115 260 | 4,5% |
| Sous-total volume vendu aux abonnés du service | 4 710 252 | 4 794 220 | 4 843 881 | 4 895 606 | 5 115 260 | 4,5% |
| domestique ou assimilé | 4 708 713 | 4 792 645 | 4 842 476 | 4 893 044 | 5 113 291 | 4,5% |
| autres que domestiques | 1 539 | 1 575 | 1 405 | 2 562 | 1 969 | -23,1% |
| Volume vendu à d'autres services d'eau potable | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |

L'augmentation des volumes vendus s'explique par un mois de Juillet 2015 exceptionnel.

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

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 |
|---|------|------|------|------|------|-------|
| Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Autre(s) engagement(s) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |

→ Le volume consommé

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

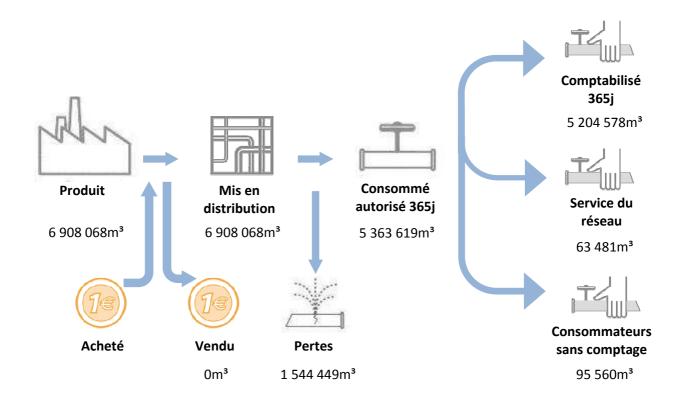
| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|
| Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3) | 4 759 578 | 4 849 532 | 4 872 970 | 4 999 905 | 5 161 801 | 3,2% |
| Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3) | 4 812 316 | 4 862 818 | 4 926 964 | 5 083 469 | 5 204 578 | 2,4% |
| Volume consommateurs sans comptage (m3) | 16 290 | 53 510 | 101 530 | 103 370 | 95 560 | -7,6% |
| Volume de service du réseau (m3) | 11 345 | 35 700 | 58 454 | 63 989 | 63 481 | -0,8% |
| Volume consommé autorisé (m3) | 4 787 213 | 4 938 742 | 5 032 954 | 5 167 264 | 5 320 842 | 3,0% |
| Volume consommé autorisé 365 jours (m3) | 4 839 951 | 4 952 028 | 5 086 948 | 5 250 828 | 5 363 619 | 2,1% |
| Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels | 361 | 365 | 361 | 359 | 362 | 0,8% |

Les volumes de service sont composés de :

- Volumes de vidange pour nettoyage des réservoirs
- Purges après casse
- Purges qualité d'eau
- Purges sur le secteur de La Salie et du Petit Nice
- Pertes dues aux analyseurs
- Lavage des réseaux neufs
- Eau de service utilisée pour l'installation de CAP de l'usine de Cabaret des Pins

Les volumes sans comptage comprennent :

- Les essais de poteaux incendie
- Le lavage des voiries
- → Synthèse des flux de volumes (Cf. L'indice linéaire des volumes non comptés [P105.3] et l'indice linéaire de pertes en réseau [P106.3], Chapitre 4, Le patrimoine de votre service)



5.2.3. L'EFFICACITE ENVIRONNEMENTALE

→ Le Bilan énergétique du patrimoine



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

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 |
|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|
| Energie relevée consommée (kWh) | 4 073 136 | 4 064 984 | 4 049 134 | 4 337 534 | 4 276 245 | -1,4% |
| Surpresseur | 132 900 | 177 102 | 137 293 | 134 498 | 151 533 | 12,7% |
| Autres installations eau | 0 | | | | | |
| Installation de production | 3 927 814 | 3 874 563 | 3 902 556 | 4 192 314 | 4 113 545 | -1,9% |
| Réservoir ou château d'eau | 12 422 | 13 319 | 9 285 | 10 722 | 11 167 | 4,2% |

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

→ La protection des ressources en eau



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

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|------|------|------|------|------|
| Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource | 80 % | 80 % | 80 % | 80 % | 80 % |

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

| Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|------|------|------|------|------|
| ST 02 - DESBIEY | 80 % | 80 % | 80 % | 80 % | 80 % |
| ST 04 - CAZAUX LAC | 80 % | 80 % | 80 % | 80 % | 80 % |
| ST 05 - CABARET DES PINS | 80 % | 80 % | 80 % | 80 % | 80 % |
| ST 07 - PISSENS | 80 % | 80 % | 80 % | 80 % | 80 % |
| ST 10 - LA HUME | 80 % | 80 % | 80 % | 80 % | 80 % |
| ST 11 - LA PASSERELLE | 80 % | 80 % | 80 % | 80 % | 80 % |
| ST 12 - CAPLANDE | 80 % | 80 % | 80 % | 80 % | 80 % |
| ST 13 - VILLEMARIE | 80 % | 80 % | 80 % | 80 % | 80 % |
| ST 15 - CAZAUX-LIBERATION | 80 % | 80 % | 80 % | 80 % | 80 % |
| ST 16 - CAZAUX-CAONE | 50 % | 50 % | 50 % | 50 % | 80 % |

Le nouvel arrêté pour le site de Cazaux Caone du 01/06/2015 a permis de faire augmenter l'indice à 80%. La mise en place d'une procédure de vérification des périmètres de protection permettra de passer à 100%.



→ La consommation de réactifs

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

- Assurer une eau de qualité conforme aux normes de potabilité
- Réduire les quantités de réactifs à utiliser

→ La valorisation des déchets liés au service



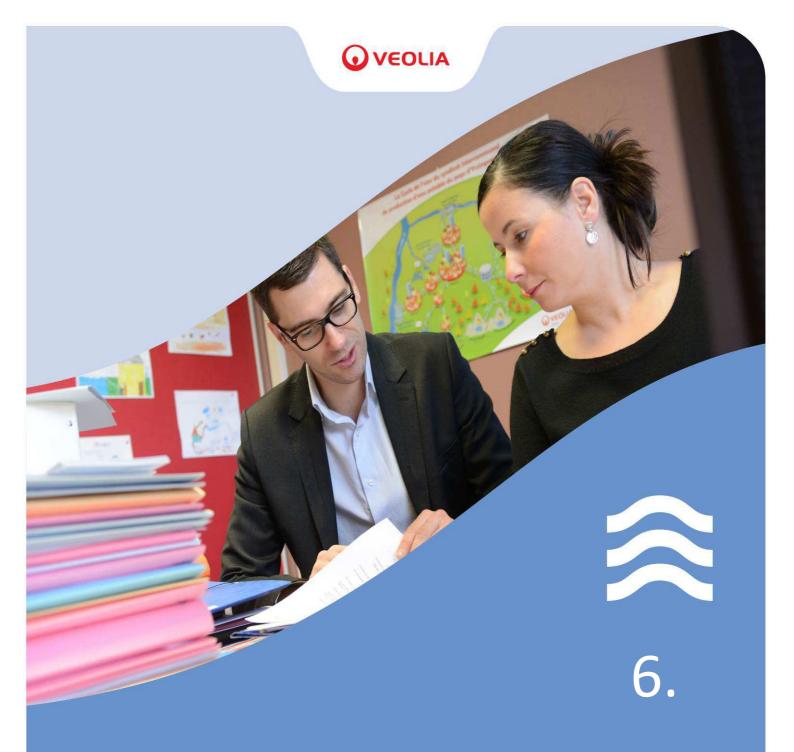
Les déchets liés à l'activité du service sont gérés suivant des filières respectueuses de l'environnement. Le recyclage des matériaux est privilégié.

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

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

→ Valorisation des boues issues du traitement d'eau potable

Sous l'égide de l'Afnor et avec la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau, Veolia a participé à la rédaction d'un guide de bonnes pratiques pour l'élimination et la valorisation des boues issues du traitement d'eau potable. Ce guide apporte des éléments de réponse pour les services souhaitant s'engager dans la valorisation des boues issues des usines de traitement d'eau potable et plus spécifiquement pour leur épandage à des fins agronomiques. Ce guide, publié en 2015, a pour vocation de pallier l'absence de référence réglementaire et/ou normative. Il est accessible sur le site de l'Afnor.



Le rapport financier du service

6.1. Le Compte de Résultat conventionnel

Le présent chapitre est présenté conformément aux dispositions de l'avenant n°11 entré en vigueur le 1^{er} janvier 2014.

→ L'état détaillé des produits

L'état suivant détaille les produits de l'exercice.

Etat détaillé des produits (1) Année 2015

Collectivité: I1100 - COBAS AEP

| LIBELLE | 2014 | 2015 | Ecart % |
|--|-----------|-----------|---------|
| Recettes liées à la facturation du service | 7 292 544 | 7 875 469 | 7,99 % |
| dont produits au titre de l'année (hors estimations conso) | 7 181 624 | 7 547 071 | |
| dont variation de la part estimée sur consommations | 110 920 | 328 398 | |
| Dotations au fond contractuel | 70 000 | 0 | NS |
| dont produits au titre de l'année (hors estimations conso) | 70 000 | 0 | |
| Exploitation du service | 7 362 544 | 7 875 469 | 6,97 % |
| Produits : part de la collectivité contractante | 1 996 330 | 1 812 537 | -9,21 % |
| dont produits au titre de l'année (hors estimations conso) | 2 039 173 | 1 895 595 | |
| dont variation de la part estimée sur consommations | - 42 843 | - 83 057 | |
| Redevance prélèvement (Agence de l'Eau) | 337 361 | 369 543 | 9,54 % |
| dont produits au titre de l'année (hors estimations conso) | 327 575 | 340 934 | |
| dont variation de la part estimée sur consommations | 9 786 | 28 609 | |
| Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau) | 1 376 188 | 1 509 900 | 9,72 % |
| dont produits au titre de l'année (hors estimations conso) | 1 334 819 | 1 383 816 | |
| dont variation de la part estimée sur consommations | 41 369 | 126 084 | |
| Redevance Modernisation réseau | 0 | 0 | NS |
| dont produits au titre de l'année (hors estimations conso) | 0 | 0 | |
| Collectivités et autres organismes publics | 3 709 879 | 3 691 981 | -0,48 % |
| Produits des travaux attribués à titre exclusif | 505 079 | 577 297 | 14,30 % |
| Produits accessoires | 410 565 | 395 768 | -3.6% |

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

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

ightarrow Le compte de résultat conventionnel

| | 2 014 | 2 015 |
|---|---|---|
| PRODUITS | 8 278 188 | 8 848 534 |
| Exploitation du service | 7 362 544 | 7 875 469 |
| Abonnés (recettes part fixe) | 2 481 436 | 2 566 433 |
| Volumes (recettes part variable) | 4 881 108 | 5 309 036 |
| Subventions | | |
| Travaux attribués à titre exclusifs Produits relances à 3€ | 505 079 | 577 297 |
| Produits relatives a 3-6 Produits accessoires | 410 565 | 395 768 |
| | | |
| CHARGES | 7 693 797 | 9 066 564 |
| Charges d'Exploitation | 4 655 201 | 4 649 525 |
| Personnel | 1 784 147 | 1 715 531 |
| Energie électrique | 365 300 | 446 953 |
| Produits de traitement Analyses | 155 382 69 351 | 136 042 73 319 |
| Sous traitance, matières et divers | 1 035 109 | 1 152 600 |
| Impôts locaux et taxes (y/c RODP) | 232 251 | 161 536 |
| Autres dépenses d'exploitation | 610 057 | 541 381 |
| Télécommunication, poste et télégestion | 102 909 | 115 365 |
| Engins et véhicules | 161 058 | 122 870 |
| Informatique | 270 680 | 162 458 |
| Assurances | 6 611 | 20 817 |
| Locaux Autres (diffusion, règlement du service) | 62 799 6 000 | 119 872 |
| Charges suplémentaires Warsmann | 112 819 | 186 638 |
| Charges suplémentaires DICT | 112013 | 100 000 |
| Charges suplémentaires liées aux évolutions du service | 65 032 | 189 113 |
| Sectorisation | | |
| Traitement COT | 65 032 | 189 113 |
| Mosare | | |
| Portail + Gouteurs | | |
| Chèques eau Pénalités rendement de réseau | 17 000 77 798 | 13 640 -59 311 |
| Pertes sur créances irrécouvrables + frais contentieux | 130 955 | 92 083 |
| MARGE SUR EXPLOITATION | | 32 003 |
| | 3 622 987 | 4 199 009 |
| | 3 622 987 | 4 199 009 |
| Autres charges directes | 3 622 987 1 959 387 | 4 199 009 3 197 312 |
| Autres charges directes Travaux de renouvellement; Amortissement technique, investissements contractuels | | |
| | | |
| Travaux de renouvellement; Amortissement technique, investissements contractuels Programme contractuel Programme de renouvellement | 1 959 387 | 3 197 312 |
| Travaux de renouvellement; Amortissement technique, investissements contractuels Programme contractuel Programme de renouvellement Abandon frais de MOA | 1 959 387 1 153 148 391 125 | 3 197 312 2 642 597 547 817 |
| Travaux de renouvellement; Amortissement technique, investissements contractuels Programme contractuel Programme de renouvellement Abandon frais de MOA Garantie de renouvellement | 1 959 387 1 153 148 391 125 97 898 | 3 197 312 2 642 597 547 817 99 890 |
| Travaux de renouvellement; Amortissement technique, investissements contractuels Programme contractuel Programme de renouvellement Abandon frais de MOA Garantie de renouvellement Investissements contractuel DC | 1 959 387 1 153 148 391 125 97 898 664 125 | 3 197 312 2 642 597 547 817 99 890 1 994 890 |
| Travaux de renouvellement; Amortissement technique, investissements contractuels Programme contractuel Programme de renouvellement Abandon frais de MOA Garantie de renouvellement Investissements contractuel DC Travaux de sectorisation | 1 959 387 1 153 148 391 125 97 898 664 125 35 000 | 3 197 312 2 642 597 547 817 99 890 |
| Travaux de renouvellement; Amortissement technique, investissements contractuels Programme contractuel Programme de renouvellement Abandon frais de MOA Garantie de renouvellement Investissements contractuel DC Travaux de sectorisation Travaux de traitement du COT | 1 959 387 1 153 148 391 125 97 898 664 125 35 000 165 729 | 3 197 312 2 642 597 547 817 99 890 1 994 890 35 000 |
| Travaux de renouvellement; Amortissement technique, investissements contractuels Programme contractuel Programme de renouvellement Abandon frais de MOA Garantie de renouvellement Investissements contractuel DC Travaux de sectorisation Travaux de traitement du COT Investissements incorporels | 1 959 387 1 153 148 391 125 97 898 664 125 35 000 | 3 197 312 2 642 597 547 817 99 890 1 994 890 |
| Travaux de renouvellement; Amortissement technique, investissements contractuels Programme contractuel Programme de renouvellement Abandon frais de MOA Garantie de renouvellement Investissements contractuel DC Travaux de sectorisation Travaux de traitement du COT | 1 959 387 1 153 148 391 125 97 898 664 125 35 000 165 729 | 3 197 312 2 642 597 547 817 99 890 1 994 890 35 000 |
| Travaux de renouvellement; Amortissement technique, investissements contractuels Programme contractuel Programme de renouvellement Abandon frais de MOA Garantie de renouvellement Investissements contractuel DC Travaux de sectorisation Travaux de traitement du COT Investissements incorporels Annuité des emprunts | 1 959 387 1 153 148 391 125 97 898 664 125 35 000 165 729 114 351 | 3 197 312 2 642 597 547 817 99 890 1 994 890 35 000 300 554 |
| Travaux de renouvellement; Amortissement technique, investissements contractuels Programme contractuel Programme de renouvellement Abandon frais de MOA Garantie de renouvellement Investissements contractuel DC Travaux de sectorisation Travaux de traitement du COT Investissements incorporels Annuité des emprunts Amortissement des compteurs non renouvelés dans la période | 1 959 387 1 153 148 391 125 97 898 664 125 35 000 165 729 114 351 123 627 | 3 197 312 2 642 597 547 817 99 890 1 994 890 35 000 300 554 |
| Travaux de renouvellement; Amortissement technique, investissements contractuels Programme contractuel Programme de renouvellement Abandon frais de MOA Garantie de renouvellement Investissements contractuel DC Travaux de sectorisation Travaux de traitement du COT Investissements incorporels Annuité des emprunts Amortissement des compteurs non renouvelés dans la période Charges relatives aux compteurs renouvelés Frais de contrôle | 1 959 387 1 153 148 391 125 97 898 664 125 35 000 165 729 114 351 123 627 367 532 | 3 197 312 2 642 597 547 817 99 890 1 994 890 35 000 300 554 125 481 93 680 |
| Travaux de renouvellement; Amortissement technique, investissements contractuels Programme contractuel Programme de renouvellement Abandon frais de MOA Garantie de renouvellement Investissements contractuel DC Travaux de sectorisation Travaux de traitement du COT Investissements incorporels Annuité des emprunts Amortissement des compteurs non renouvelés dans la période Charges relatives aux compteurs renouvelés Frais de contrôle Charges de structure | 1 959 387 1 153 148 391 125 97 898 664 125 35 000 165 729 114 351 123 627 367 532 | 3 197 312 2 642 597 547 817 99 890 1 994 890 35 000 300 554 125 481 93 680 |
| Travaux de renouvellement; Amortissement technique, investissements contractuels Programme contractuel Programme de renouvellement Abandon frais de MOA Garantie de renouvellement Investissements contractuel DC Travaux de sectorisation Travaux de traitement du COT Investissements incorporels Annuité des emprunts Amortissement des compteurs non renouvelés dans la période Charges relatives aux compteurs renouvelés Frais de contrôle Charges de structure Frais commun de structure | 1 959 387 1 153 148 391 125 97 898 664 125 35 000 165 729 114 351 123 627 367 532 1 079 209 665 300 | 3 197 312 2 642 597 547 817 99 890 1 994 890 35 000 300 554 125 481 93 680 1 219 727 777 300 |
| Travaux de renouvellement; Amortissement technique, investissements contractuels Programme contractuel Programme de renouvellement Abandon frais de MOA Garantie de renouvellement Investissements contractuel DC Travaux de sectorisation Travaux de traitement du COT Investissements incorporels Annuité des emprunts Amortissement des compteurs non renouvelés dans la période Charges relatives aux compteurs renouvelés Frais de contrôle Charges de structure | 1 959 387 1 153 148 391 125 97 898 664 125 35 000 165 729 114 351 123 627 367 532 | 3 197 312 2 642 597 547 817 99 890 1 994 890 35 000 300 554 125 481 93 680 |
| Travaux de renouvellement; Amortissement technique, investissements contractuels Programme contractuel Programme de renouvellement Abandon frais de MOA Garantie de renouvellement Investissements contractuel DC Travaux de sectorisation Travaux de traitement du COT Investissements incorporels Annuité des emprunts Amortissement des compteurs non renouvelés dans la période Charges relatives aux compteurs renouvelés Frais de contrôle Charges de structure Frais commun de structure Contribution des services centraux | 1 959 387 1 153 148 391 125 97 898 664 125 35 000 165 729 114 351 123 627 367 532 1 079 209 665 300 413 909 | 3 197 312 2 642 597 547 817 99 890 1 994 890 35 000 300 554 125 481 93 680 1 219 727 777 300 442 427 |
| Travaux de renouvellement; Amortissement technique, investissements contractuels Programme contractuel Programme de renouvellement Abandon frais de MOA Garantie de renouvellement Investissements contractuel DC Travaux de sectorisation Travaux de traitement du COT Investissements incorporels Annuité des emprunts Amortissement des compteurs non renouvelés dans la période Charges relatives aux compteurs renouvelés Frais de contrôle Charges de structure Frais commun de structure Contribution des services centraux RESULTAT AVANT IS ET DOTATION AU COMPTE | 1 959 387 1 153 148 391 125 97 898 664 125 35 000 165 729 114 351 123 627 367 532 1 079 209 665 300 413 909 | 3 197 312 2 642 597 547 817 99 890 1 994 890 35 000 300 554 125 481 93 680 1 219 727 777 300 442 427 |
| Travaux de renouvellement; Amortissement technique, investissements contractuels Programme contractuel Programme de renouvellement Abandon frais de MOA Garantie de renouvellement Investissements contractuel DC Travaux de sectorisation Travaux de traitement du COT Investissements incorporels Annuité des emprunts Amortissement des compteurs non renouvelés dans la période Charges relatives aux compteurs renouvelés Frais de contrôle Charges de structure Frais commun de structure Contribution des services centraux | 1 959 387 1 153 148 391 125 97 898 664 125 35 000 165 729 114 351 123 627 367 532 1 079 209 665 300 413 909 | 3 197 312 2 642 597 547 817 99 890 1 994 890 35 000 300 554 125 481 93 680 1 219 727 777 300 442 427 |
| Travaux de renouvellement; Amortissement technique, investissements contractuels Programme contractuel Programme de renouvellement Abandon frais de MOA Garantie de renouvellement Investissements contractuel DC Travaux de sectorisation Travaux de traitement du COT Investissements incorporels Annuité des emprunts Amortissement des compteurs non renouvelés dans la période Charges relatives aux compteurs renouvelés Frais de contrôle Charges de structure Frais commun de structure Contribution des services centraux RESULTAT AVANT IS ET DOTATION AU COMPTE | 1 959 387 1 153 148 391 125 97 898 664 125 35 000 165 729 114 351 123 627 367 532 1 079 209 665 300 413 909 | 3 197 312 2 642 597 547 817 99 890 1 994 890 35 000 300 554 125 481 93 680 1 219 727 777 300 442 427 -218 030 -2.46% |
| Travaux de renouvellement; Amortissement technique, investissements contractuels Programme contractuel Programme de renouvellement Abandon frais de MOA Garantie de renouvellement Investissements contractuel DC Travaux de sectorisation Travaux de traitement du COT Investissements incorporels Annuité des emprunts Amortissement des compteurs non renouvelés dans la période Charges relatives aux compteurs renouvelés Frais de contrôle Charges de structure Frais commun de structure Contribution des services centraux RESULTAT AVANT IS ET DOTATION AU COMPTE Taux de Marge | 1 959 387 1 153 148 391 125 97 898 664 125 35 000 165 729 114 351 123 627 367 532 1 079 209 665 300 413 909 584 391 7.06% | 3 197 312 2 642 597 547 817 99 890 1 994 890 35 000 300 554 125 481 93 680 1 219 727 777 300 442 427 -218 030 -2.46% |
| Travaux de renouvellement; Amortissement technique, investissements contractuels Programme contractuel Programme de renouvellement Abandon frais de MOA Garantie de renouvellement Investissements contractuel DC Travaux de sectorisation Travaux de traitement du COT Investissements incorporels Annuité des emprunts Amortissement des compteurs non renouvelés dans la période Charges relatives aux compteurs renouvelés Frais de contrôle Charges de structure Frais commun de structure Contribution des services centraux RESULTAT AVANT IS ET DOTATION AU COMPTE Taux de Marge REPARTITION DE LA MARGE PAR TRANCHE | 1 959 387 1 153 148 391 125 97 898 664 125 35 000 165 729 114 351 123 627 367 532 1 079 209 665 300 413 909 584 391 7.06% | 3 197 312 2 642 597 547 817 99 890 1 994 890 35 000 300 554 125 481 93 680 1 219 727 777 300 442 427 -218 030 -2.46% |
| Travaux de renouvellement; Amortissement technique, investissements contractuels Programme contractuel Programme de renouvellement Abandon frais de MOA Garantie de renouvellement Investissements contractuel DC Travaux de sectorisation Travaux de traitement du COT Investissements incorporels Annuité des emprunts Amortissement des compteurs non renouvelés dans la période Charges relatives aux compteurs renouvelés Frais de contrôle Charges de structure Frais commun de structure Contribution des services centraux RESULTAT AVANT IS ET DOTATION AU COMPTE Taux de Marge REPARTITION DE LA MARGE PAR TRANCHE <= 4% 4% < Marge < 8% 8% < Marge < 10% | 1 959 387 1 153 148 391 125 97 898 664 125 35 000 165 729 114 351 123 627 367 532 1 079 209 665 300 413 909 584 391 7.06% Montant å | 3 197 312 2 642 597 547 817 99 890 1 994 890 35 000 300 554 125 481 93 680 1 219 727 777 300 442 427 -218 030 -2.46% |
| Travaux de renouvellement; Amortissement technique, investissements contractuels Programme contractuel Programme de renouvellement Abandon frais de MOA Garantie de renouvellement Investissements contractuel DC Travaux de sectorisation Travaux de traitement du COT Investissements incorporels Annuité des emprunts Amortissement des compteurs non renouvelés dans la période Charges relatives aux compteurs renouvelés Frais de contrôle Charges de structure Contribution des services centraux RESULTAT AVANT IS ET DOTATION AU COMPTE Taux de Marge REPARTITION DE LA MARGE PAR TRANCHE <= 4% 4% < Marge < 8% | 1 959 387 1 153 148 391 125 97 898 664 125 35 000 165 729 114 351 123 627 367 532 1 079 209 665 300 413 909 584 391 7.06% Montant å | 3 197 312 2 642 597 547 817 99 890 1 994 890 35 000 300 554 125 481 93 680 1 219 727 777 300 442 427 -218 030 -2.46% |
| Travaux de renouvellement; Amortissement technique, investissements contractuels Programme contractuel Programme de renouvellement Abandon frais de MOA Garantie de renouvellement Investissements contractuel DC Travaux de sectorisation Travaux de traitement du COT Investissements incorporels Annuité des emprunts Amortissement des compteurs non renouvelés dans la période Charges relatives aux compteurs renouvelés Frais de contrôle Charges de structure Frais commun de structure Contribution des services centraux RESULTAT AVANT IS ET DOTATION AU COMPTE Taux de Marge REPARTITION DE LA MARGE PAR TRANCHE <= 4% 4% < Marge < 8% 8% < Marge < 10% Marge > 10% Marge > 10% | 1 959 387 1 153 148 391 125 97 898 664 125 35 000 165 729 114 351 123 627 367 532 1 079 209 665 300 413 909 584 391 7.06% Montant å 331 128 253 263 | 3 197 312 2 642 597 547 817 99 890 1 994 890 35 000 300 554 125 481 93 680 1 219 727 777 300 442 427 -218 030 -2.46% |
| Travaux de renouvellement; Amortissement technique, investissements contractuels Programme contractuel Programme de renouvellement Abandon frais de MOA Garantie de renouvellement Investissements contractuel DC Travaux de sectorisation Travaux de traitement du COT Investissements incorporels Annuité des emprunts Amortissement des compteurs non renouvelés dans la période Charges relatives aux compteurs renouvelés Frais de contrôle Charges de structure Frais commun de structure Contribution des services centraux RESULTAT AVANT IS ET DOTATION AU COMPTE Taux de Marge REPARTITION DE LA MARGE PAR TRANCHE = 4% 4% < Marge < 8% 8% < Marge < 10% Marge > 10% RESULTAT ET DOTATION AU COMPTE AVANT IS | 1 959 387 1 153 148 391 125 97 898 664 125 35 000 165 729 114 351 123 627 367 532 1 079 209 665 300 413 909 584 391 7.06% Montant å 331 128 253 263 | 3 197 312 2 642 597 547 817 99 890 1 994 890 35 000 300 554 125 481 93 680 1 219 727 777 300 442 427 -218 030 -2.46% |
| Travaux de renouvellement; Amortissement technique, investissements contractuels Programme contractuel Programme de renouvellement Abandon frais de MOA Garantie de renouvellement Investissements contractuel DC Travaux de sectorisation Travaux de traitement du COT Investissements incorporels Annuité des emprunts Amortissement des compteurs non renouvelés dans la période Charges relatives aux compteurs renouvelés Frais de contrôle Charges de structure Frais commun de structure Contribution des services centraux RESULTAT AVANT IS ET DOTATION AU COMPTE Taux de Marge REPARTITION DE LA MARGE PAR TRANCHE <= 4% 4% < Marge < 8% 8% < Marge < 10% Marge > 10% Marge > 10% | 1 959 387 1 153 148 391 125 97 898 664 125 35 000 165 729 114 351 123 627 367 532 1 079 209 665 300 413 909 584 391 7.06% Montant å 331 128 253 263 | 3 197 312 2 642 597 547 817 99 890 1 994 890 35 000 300 554 125 481 93 680 1 219 727 777 300 442 427 -218 030 -2.46% |

6.2. Situation des biens

→ Variation du patrimoine immobilier

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

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

→ 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.

→ Situation des biens

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

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

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

6.3. 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.

→ Renouvellement de l'exercice

L'état présenté dans cette section permet de suivre les dépenses réalisées dans le cadre du renouvellement de l'exercice au titre :

- Du programme contractuel de renouvellement;
- De la garantie pour continuité de service ;
- Du fonds contractuel de renouvellement.

Programme contractuel de renouvellement

| ANNEE | INSTALLATIONS | EQUIPEMENTS |
|-------|---------------|---------------------------------|
| | RESEAU | 1743 COMPTEURS EAU DIAM: 12- 20 |
| | RESEAU | 27 COMPTEURS EAU DIAM: 25- 30 |
| 2013 | RESEAU | 42 COMPTEURS EAU DIAM: 40 |
| 2013 | RESEAU | 5 COMPTEURS EAU DIAM: 60 |
| | RESEAU | 1 COMPTEURS EAU DIAM: 80 |
| | RESEAU | 2 COMPTEURS EAU DIAM: 100 |
| | RESEAU | 5314 COMPTEURS EAU DIAM: 12- 20 |
| | RESEAU | 62 COMPTEURS EAU DIAM: 25- 30 |
| 2014 | RESEAU | 97 COMPTEURS EAU DIAM: 40 |
| 2014 | RESEAU | 14 COMPTEURS EAU DIAM: 60 |
| | RESEAU | 2 COMPTEURS EAU DIAM: 80 |
| | RESEAU | 3 COMPTEURS EAU DIAM: 100 |
| | RESEAU | 1501 COMPTEURS EAU DIAM: 12- 20 |
| | RESEAU | 10 COMPTEURS EAU DIAM: 25- 30 |
| 2015 | RESEAU | 13 COMPTEURS EAU DIAM: 40 |
| | RESEAU | 4 COMPTEURS EAU DIAM: 60 |
| | RESEAU | 3 COMPTEURS EAU DIAM: 80 |

Fonds contractuel de renouvellement - Garantie pour continuité de service

| 2015 | Fonds Montants en cours de validation par la collectivité | Garantie |
|------------------------------|--|-----------|
| Equipements | 67 383 € | 155 607 € |
| Canalisations et accessoires | 102 961 € | 0 € |
| Branchements | 459 918 € | 0 € |

6.4. 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, actuel délégataire de service, et toute entité (publique ou privée) qui pourrait être amenée à reprendre à l'issue du contrat l'exécution du service. Ce chapitre constitue pour les élus un élément de transparence et de prévision.

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

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

6.4.1. 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 ce ces informations, il est de la responsabilité de la Collectivité, en qualité d'entité organisatrice du service, d'assurer la bonne prise en compte de ces contraintes dans son cahier des charges.

Régularisations de TVA

Si Veolia a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition², deux cas se présentent :

- Le nouvel exploitant est assujetti à la TVA³: 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 assujetti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia du montant dû à l'Administration Fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

Biens de retour

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

Biens de reprise

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

_

² art. 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts

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

Autres biens ou prestations

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

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

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

Dispositions applicables au personnel

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

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

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

6.4.2. DISPOSITIONS CONVENTIONNELLES APPLICABLES AUX SALARIES DE VEOLIA

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La liste nominative des agents⁴ 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, etc.
- concernant les autres rémunérations : pas de comptes à établir au titre des rémunérations différées dont les droits ne sont exigibles qu'en cas de survenance d'un événement ultérieur non encore intervenu : indemnité de départ à la retraite, droits à des retraites d'entreprises à prestations définies, médailles du travail, etc.

⁴ 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.



Annexes

7.1. La facture **120** m³

| ARCACHON | m³ | Prix au 01/01/2016 | Montant au 01/01/2015 | Montant au 01/01/2016 | N/N-1 |
|--|-----|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------|
| Production et distribution de l'eau | | | 218,43 | 166,37 | -23,83% |
| Part délégataire | | | 166,98 | 113,98 | -31,74% |
| Abonnement | | | 47,50 | 32,44 | -31,71% |
| Consommation | 120 | 0,6795 | 119,48 | 81,54 | -31,75% |
| Part communautaire | | | 43,23 | 43,23 | 0,00% |
| Abonnement | | | 13,72 | 13,72 | 0,00% |
| Consommation | 120 | 0,2459 | 29,51 | 29,51 | 0,00% |
| Préservation des ressources en eau (agence de l'eau) | 120 | 0,0763 | 8,22 | 9,16 | 11,44% |
| Collecte et dépollution des eaux usées | | | 218,58 | 219,12 | 0,25% |
| Part délégataire | | | 115,78 | 116,32 | 0,47% |
| Abonnement | | | 11,26 | 11,32 | 0,53% |
| Consommation | 120 | 0,8750 | 104,52 | 105,00 | 0,46% |
| Part syndicale | | | 102,80 | 102,80 | 0,00% |
| Abonnement | | | 44,00 | 44,00 | 0,00% |
| Consommation | 120 | 0,4900 | 58,80 | 58,80 | 0,00% |
| Organismes publics et TVA | | | 104,14 | 102,62 | -1,46% |
| Lutte contre la pollution (agence de l'eau) | 120 | 0,3150 | 37,20 | 37,80 | 1,61% |
| Modernisation du réseau de collecte | 120 | 0,2400 | 28,20 | 28,80 | 2,13% |
| TVA | | | 38,74 | 36,02 | -7,02% |
| TOTAL € TTC | | | 541,15 | 488,11 | -9,80% |

| GUJAN MESTRAS | m³ | Prix au 01/01/2016 | Montant au 01/01/2015 | Montant au 01/01/2016 | N/N-1 |
|--|-----|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------|
| Production et distribution de l'eau | | | 218,43 | 166,37 | -23,83% |
| Part délégataire | | | 166,98 | 113,98 | -31,74% |
| Abonnement | | | 47,50 | 32,44 | -31,71% |
| Consommation | 120 | 0,6795 | 119,48 | 81,54 | -31,75% |
| Part communautaire | | | 43,23 | 43,23 | 0,00% |
| Abonnement | | | 13,72 | 13,72 | 0,00% |
| Consommation | 120 | 0,2459 | 29,51 | 29,51 | 0,00% |
| Préservation des ressources en eau (agence de l'eau) | 120 | 0,0763 | 8,22 | 9,16 | 11,44% |
| Collecte et dépollution des eaux usées | | | 218,58 | 219,12 | 0,25% |
| Part délégataire | | | 115,78 | 116,32 | 0,47% |
| Abonnement | | | 11,26 | 11,32 | 0,53% |
| Consommation | 120 | 0,8750 | 104,52 | 105,00 | 0,46% |
| Part syndicale | | | 102,80 | 102,80 | 0,00% |
| Abonnement | | | 44,00 | 44,00 | 0,00% |
| Consommation | 120 | 0,4900 | 58,80 | 58,80 | 0,00% |
| Organismes publics et TVA | | | 104,14 | 102,62 | -1,46% |
| Lutte contre la pollution (agence de l'eau) | 120 | 0,3150 | 37,20 | 37,80 | 1,61% |
| Modernisation du réseau de collecte | 120 | 0,2400 | 28,20 | 28,80 | 2,13% |
| TVA | | | 38,74 | 36,02 | -7,02% |
| TOTAL € TTC | | | 541,15 | 488,11 | -9,80% |

| LA TESTE DE BUCH | m³ | Prix au 01/01/2016 | Montant au 01/01/2015 | Montant au 01/01/2016 | N/N-1 |
|--|-----|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------|
| Production et distribution de l'eau | | | 218,43 | 166,37 | -23,83% |
| Part délégataire | | | 166,98 | 113,98 | -31,74% |
| Abonnement | | | 47,50 | 32,44 | -31,71% |
| Consommation | 120 | 0,6795 | 119,48 | 81,54 | -31,75% |
| Part communautaire | | | 43,23 | 43,23 | 0,00% |
| Abonnement | | | 13,72 | 13,72 | 0,00% |
| Consommation | 120 | 0,2459 | 29,51 | 29,51 | 0,00% |
| Préservation des ressources en eau (agence de l'eau) | 120 | 0,0763 | 8,22 | 9,16 | 11,44% |
| Collecte et dépollution des eaux usées | | | 218,58 | 219,12 | 0,25% |
| Part délégataire | | | 115,78 | 116,32 | 0,47% |
| Abonnement | | | 11,26 | 11,32 | 0,53% |
| Consommation | 120 | 0,8750 | 104,52 | 105,00 | 0,46% |
| Part syndicale | | | 102,80 | 102,80 | 0,00% |
| Abonnement | | | 44,00 | 44,00 | 0,00% |
| Consommation | 120 | 0,4900 | 58,80 | 58,80 | 0,00% |
| Organismes publics et TVA | | | 104,14 | 102,62 | -1,46% |
| Lutte contre la pollution (agence de l'eau) | 120 | 0,3150 | 37,20 | 37,80 | 1,61% |
| Modernisation du réseau de collecte | 120 | 0,2400 | 28,20 | 28,80 | 2,13% |
| TVA | | | 38,74 | 36,02 | -7,02% |
| TOTAL € TTC | | | 541,15 | 488,11 | -9,80% |

| LE TEICH | m³ | Prix au 01/01/2016 | Montant au 01/01/2015 | Montant au 01/01/2016 | N/N-1 |
|--|-----|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------|
| Production et distribution de l'eau | | | 218,43 | 166,37 | -23,83% |
| Part délégataire | | | 166,98 | 113,98 | -31,74% |
| Abonnement | | | 47,50 | 32,44 | -31,71% |
| Consommation | 120 | 0,6795 | 119,48 | 81,54 | -31,75% |
| Part communautaire | | | 43,23 | 43,23 | 0,00% |
| Abonnement | | | 13,72 | 13,72 | 0,00% |
| Consommation | 120 | 0,2459 | 29,51 | 29,51 | 0,00% |
| Préservation des ressources en eau (agence de l'eau) | 120 | 0,0763 | 8,22 | 9,16 | 11,44% |
| Collecte et dépollution des eaux usées | | | 218,58 | 219,12 | 0,25% |
| Part délégataire | | | 115,78 | 116,32 | 0,47% |
| Abonnement | | | 11,26 | 11,32 | 0,53% |
| Consommation | 120 | 0,8750 | 104,52 | 105,00 | 0,46% |
| Part syndicale | | | 102,80 | 102,80 | 0,00% |
| Abonnement | | | 44,00 | 44,00 | 0,00% |
| Consommation | 120 | 0,4900 | 58,80 | 58,80 | 0,00% |
| Organismes publics et TVA | | | 104,14 | 102,62 | -1,46% |
| Lutte contre la pollution (agence de l'eau) | 120 | 0,3150 | 37,20 | 37,80 | 1,61% |
| Modernisation du réseau de collecte | 120 | 0,2400 | 28,20 | 28,80 | 2,13% |
| TVA | | | 38,74 | 36,02 | -7,02% |
| TOTAL € TTC | | | 541,15 | 488,11 | -9,80% |

7.2. Données clientèle par commune

| ARCACHON | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 |
|--|--|--|--|--|---|---------------------------------------|
| Nombre d'habitants desservis total (estimation) | 12 084 | 11 748 | 11 278 | 11 096 | 11 658 | 5,1% |
| Nombre d'abonnés (clients) | 9 535 | 9 682 | 9 847 | 9 968 | 10 150 | 1,8% |
| Volume vendu (m3) | 1 341 560 | 1 344 872 | 1 318 508 | 1 299 650 | 1 310 142 | 0,8% |
| GUJAN MESTRAS | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 |
| Nombre d'habitants desservis total (estimation) | 18 989 | 19 385 | 19 877 | 20 375 | 20 748 | 1,8% |
| Nombre d'abonnés (clients) | 10 664 | 10 847 | 10 939 | 11 245 | 11 481 | 2,1% |
| Volume vendu (m3) | 1 128 983 | 1 182 558 | 1 286 567 | 1 261 162 | 1 270 803 | 0,8% |
| | | | | | | |
| LA TESTE DE BUCH | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 |
| LA TESTE DE BUCH Nombre d'habitants desservis total (estimation) | 2011 24 881 | 2012 25 030 | 2013 25 018 | 2014 24 942 | 2015 25 399 | N/N-1 1,8% |
| | | | | | | • |
| Nombre d'habitants desservis total (estimation) Nombre d'abonnés (clients) | 24 881 | 25 030 15 131 | 25 018 15 360 | 24 942 15 806 | 25 399 | 1,8% |
| Nombre d'habitants desservis total (estimation) Nombre d'abonnés (clients) | 24 881 14 867 | 25 030 15 131 | 25 018 15 360 | 24 942 15 806 | 25 399 16 030 2 164 893 | 1,8% |
| Nombre d'habitants desservis total (estimation) Nombre d'abonnés (clients) Volume vendu (m3) | 24 881 14 867 1 922 100 | 25 030 15 131 1 921 135 | 25 018 15 360 1 886 799 | 24 942 15 806 1 945 131 | 25 399 16 030 2 164 893 2015 | 1,8% 1,4% 11,3% |
| Nombre d'habitants desservis total (estimation) Nombre d'abonnés (clients) Volume vendu (m3) LE TEICH | 24 881 14 867 1 922 100 2011 | 25 030 15 131 1 921 135 2012 | 25 018 15 360 1 886 799 2013 | 24 942 15 806 1 945 131 2014 | 25 399 16 030 2 164 893 2015 7 016 | 1,8% 1,4% 11,3% N/N-1 |

7.3. Le bilan énergétique du patrimoine

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

Installation de production

| installation de production | | | | 1 | | | | |
|---|------|--------|-----|--------|-----------|-----------|-----------|---------|
| ST 02 - DESBIEY(Désinfection seule) | | 20 | 11 | 201 | 2 201 | 3 2014 | 2015 | N/N-1 |
| Energie relevée consommée (kWh) | | 226 5 | 59 | 402 72 | 315 60 | 3 262 978 | 305 100 | 16,0% |
| Consommation spécifique (Wh/m3) | | 8 | 12 | 60 | 6 65 | 784 | 586 | -25,3% |
| Volume produit refoulé (m3) | | 279 1 | 63 | 664 76 | 4 479 59 | 335 530 | 520 354 | 55,1% |
| ST 04 - CAZAUX LAC(Désinfection seule) | | 2011 | | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 |
| Energie relevée consommée (kWh) | 18 | 33 718 | 2 | 14 114 | 247 812 | 209 995 | 216 687 | 3,2% |
| Consommation spécifique (Wh/m3) | | 70 | | 72 | 76 | 68 | 77 | 13,2% |
| Volume produit refoulé (m3) | 2 61 | L6 961 | 2 9 | 67 480 | 3 276 312 | 3 075 866 | 2 804 966 | -8,8% |
| ST 05 - CABARET DES PINS(Désinfection seule) | | 2011 | | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 |
| Energie relevée consommée (kWh) | 1 62 | 23 236 | 18 | 26 037 | 1 750 560 | 1 790 450 | 1 671 202 | -6,7% |
| Consommation spécifique (Wh/m3) | | 2 326 | | 2 284 | 3 776 | 2 492 | 2 290 | -8,1% |
| Volume produit refoulé (m3) | 69 | 7 719 | 7 | 99 379 | 463 632 | 718 481 | 729 898 | 1,6% |
| ST 07 - PISSENS(Désinfection seule) | | 20 | 11 | 201 | 2 201 | 3 2014 | 2015 | N/N-1 |
| Energie relevée consommée (kWh) | | 366 4 | 53 | 173 19 | 0 332 72 | 1 271 780 | 339 692 | 25,0% |
| Consommation spécifique (Wh/m3) | | 5 | 95 | 57 | 7 66 | 818 | 761 | -7,0% |
| Volume produit refoulé (m3) | | 615 5 | 53 | 300 28 | 9 497 66 | 332 076 | 446 325 | 34,4% |
| ST 10 - LA HUME(Désinfection seule) | | 20 | 11 | 201 | 2 201 | 3 2014 | 2015 | N/N-1 |
| Energie relevée consommée (kWh) | | 505 2 | 01 | 490 06 | 7 518 33 | 480 385 | 515 025 | 7,2% |
| Consommation spécifique (Wh/m3) | | 9 | 63 | 92 | 2 89 | 963 | 769 | -20,1% |
| Volume produit refoulé (m3) | | 524 7 | 97 | 531 44 | 2 577 46 | 498 876 | 669 543 | 34,2% |
| ST 11 - LA PASSERELLE(Désinfection seule) | | 20 | 11 | 201 | 2 201 | 3 2014 | 2015 | N/N-1 |
| Energie relevée consommée (kWh) | | 198 8 | 98 | 210 57 | 2 249 10 | 7 265 753 | 244 672 | -7,9% |
| Consommation spécifique (Wh/m3) | | 5 | 04 | 51 | .1 50 | 5 556 | 530 | -4,7% |
| Volume produit refoulé (m3) | | 394 8 | 52 | 411 99 | 8 493 17 | 3 478 058 | 461 590 | -3,4% |
| ST 12 - CAPLANDE(Désinfection seule) | | 20 | 11 | 201 | .2 201 | 3 2014 | 2015 | N/N-1 |
| Energie relevée consommée (kWh) | | 273 8 | 62 | 45 | 9 90 62 | 1 385 703 | 324 764 | -15,8% |
| Consommation spécifique (Wh/m3) | | 5 | 22 | | 36 | 5 521 | 519 | -0,4% |
| Volume produit refoulé (m3) | | 524 2 | 00 | | 0 248 27 | 7 740 145 | 626 074 | -15,4% |
| ST 13 - VILLEMARIE(Désinfection seule) | | 20 | 11 | 201 | 2 201 | 3 2014 | 2015 | N/N-1 |
| Energie relevée consommée (kWh) | | 451 8 | 70 | 446 18 | 7 313 99 | 428 989 | 413 963 | -3,5% |
| Consommation spécifique (Wh/m3) | | 7 | 10 | 73 | 1 71 | 732 | 754 | 3,0% |
| Volume produit refoulé (m3) | | 636 2 | 41 | 610 06 | 0 440 74 | 2 585 758 | 548 727 | -6,3% |
| ST 15 - CAZAUX-LIBERATION(Désinfection seule) | | 20 | 11 | 201 | 2 201 | 3 2014 | 2015 | N/N-1 |
| Energie relevée consommée (kWh) | | 64 0 | 51 | 61 79 | 6 39 22 | 7 29 432 | 27 251 | -7,4% |
| Consommation spécifique (Wh/m3) | | 4 | 73 | 48 | 5 46 | 1 426 | 450 | 5,6% |
| Volume produit refoulé (m3) | | 135 5 | 21 | 127 39 | 8 85 14 | 69 059 | 60 493 | -12,4% |
| ST 16 - CAZAUX-CAONE(Désinfection seule) | | 20 | 11 | 201 | 2 201 | 3 2014 | 2015 | N/N-1 |
| Energie relevée consommée (kWh) | | 33 9 | 66 | 49 41 | 8 44 58 | 66 849 | 55 189 | -17,4% |
| 0 / (0 / (4) / (2) | _ | | 16 | | 1 1 00 | 905 | 620 | -31,5% |
| Consommation spécifique (Wh/m3) | | 5 | 16 | 60 | 1 08 | 2 303 | 020 | -31,370 |

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

| 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 |
|---------------------------------|--|--|---|---|--|
| 0 | 0 | | | | |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 |
| 113 205 | 162 159 | 119 878 | 120 341 | 121 085 | 0,6% |
| 116 816 | 0 | | | | |
| 423 | 440 | 572 | 704 | 810 | 15,1% |
| 267 373 | 368 213 | 209 497 | 171 006 | 149 408 | -12,6% |
| _0, 0,0 | | | | | ,-,- |
| 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 |
| | | | | | |
| 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 |
| 2011 19 695 | 2012 14 943 | 2013 17 415 | 2014 13 984 | 2015 30 002 | N/N-1 114,5% |
| 2011 19 695 821 | 2012 14 943 610 | 2013 17 415 716 | 2014 13 984 571 | 2015 30 002 967 | N/N-1 114,5% 69,4% |
| 2011 19 695 821 24 000 | 2012 14 943 610 24 500 | 2013 17 415 716 24 310 | 2014 13 984 571 24 503 | 2015 30 002 967 31 021 | N/N-1 114,5% 69,4% 26,6% |
| 2011 19 695 821 24 000 | 2012 14 943 610 24 500 | 2013 17 415 716 24 310 | 2014 13 984 571 24 503 2014 | 2015 30 002 967 31 021 2015 | N/N-1 114,5% 69,4% 26,6% N/N-1 |
| | 0 2011 113 205 116 816 423 | 0 0 0 0 2011 2012 113 205 162 159 116 816 0 423 440 | 0 0 0 0 2011 2012 113 205 162 159 116 816 0 423 440 572 | 0 0 0 0 2011 2012 2013 2014 113 205 162 159 119 878 120 341 116 816 0 0 423 440 572 704 | 0 0 0 0 0 2011 2012 2013 2014 2015 113 205 162 159 119 878 120 341 121 085 116 816 0 |

ST17 - Mise en service au cours de l'année 2014

Réservoir ou château d'eau

| ST 01 - L'ETOILE | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | N/N-1 |
|---------------------------------|--------|--------|-------|--------|--------|-------|
| Energie relevée consommée (kWh) | 12 314 | 13 319 | 9 285 | 10 722 | 11 167 | 4,2% |

ST14 – Fonctionnement anormal du surpresseur suite à une vanne dans une mauvaise position

7.4. Actualité réglementaire 2015

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

Services publics locaux.

→ Loi NOTRe.

Promulguée le 7 août 2015, la loi portant sur la Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe) confie de nouvelles compétences aux régions et redéfinit clairement les compétences attribuées à chaque collectivité territoriale. Il s'agit du troisième volet de la réforme des territoires, voulue par le président de la République, après la loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (MAPTAM) et la loi relative à la délimitation des régions Cette dernière loi a notamment complété les orientations fondamentales du schéma départemental de coopération intercommunale (SDCI) :

- ✓ en portant le seuil minimal de création des intercommunalités à fiscalité propre à 15 000 habitants, avec plusieurs dérogations notamment pour les zones de montagne et les zones insulaires, ou en fonction de la densité de population sur le territoire de l'EPCI à fiscalité propre (en conservant un plancher de 5 000 habitants);
- en fixant l'objectif de réduction du nombre de syndicats considérés comme faisant double emploi avec un EPCI à fiscalité propre situé sur le même territoire ;
- en organisant le transfert obligatoire de compétences «eau potable» et « assainissement » aux communautés de communes et aux communautés d'agglomérations à compter du 1er janvier 2020. Le législateur concentre ainsi entre les mains des EPCI à fiscalité propre l'ensemble des compétences d'eau potable, d'assainissement, de gestion des milieux aquatiques et de prévention des inondations.

→ GEMAPI.

L'acronyme GEMAPI pour « GEstion des Milieux Aquatiques et Prévention des Inondations » désigne communément le transfert obligatoire d'un bloc de 4 des 12 compétences désignées dans l'article L211-7 du Code de L'Environnement vers les communes ou les EPCI à fiscalité propre, tel qu'introduit dans la loi MAPTAM de janvier 2014.

Plusieurs textes législatifs et réglementaires publiés en 2015 ont précisé les modalités de ce transfert de compétences.

- La Loi NOTRe du 7 août 2015 reporte au 1 janvier 2018 la prise des compétences visées par les communes ou les EPCI à fiscalité propre ;
- Le Décret 2015 526 porte sur les modalités de qualification du niveau de protection, de gestion et de transfert des ouvrages (digues) contre les crues ou les submersions marines;
- Le Décret 2015 693 précise les modalités d'indemnisation par l'Etat des collectivités territoriales touchées par des événements climatiques ou géologiques.
- Le Décret 2015-1038 : délimitation des périmètres géographiques et des interventions respectifs des Etablissements Publics d'Aménagement et de Gestion des Eaux (EPAGE) et des Etablissements Publics Territoriaux de Bassins (EPTB).
- Enfin, la circulaire ministérielle du 21 octobre 2015 précise les modalités d'application de la GEMAPI dans la perspective de la révision des schémas départementaux de coopération intercommunale (SDCI).

→ Marchés publics.

L'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics a posé les grandes lignes de la nouvelle mouture du code des marchés publics. Elle rassemble, au sein d'un corpus unique, les règles

régissant tous les contrats constituant des marchés publics au sens des directives européennes. Elle tend à rationaliser les règles générales de passation et d'exécution des marchés publics. Elle regroupe en un seul dispositif les dispositions concernant différentes obligations de publicité et mise en concurrence, tout en conservant des dispositions propres à chaque catégorie de contrats et en prenant en compte les spécificités de certains acheteurs, notamment dans le secteur des réseaux. Un décret viendra en préciser l'application. Le dispositif dans son ensemble entrera en vigueur au plus tard le 1^{er} avril 2016 pour respecter les échéances européennes

Parallèlement, le décret n° 2015-1163 du 17 septembre 2015 est venu relever le seuil de dispense de procédure qui passe de 15 000 € HT à 25 000 € HT. Ses dispositions sont entrées en vigueur le 1er octobre 2015.

Les seuils européens de passation des marchés publics, des contrats de partenariat et des concessions de travaux publics changent au 1er janvier 2016.

Le Décret n° 2015-1904 du 30 décembre 2015, modifie les seuils de procédure formalisée applicables aux marchés publics à compter du 1er janvier 2016 qui passent de :

- 134 000 à 135 000 € HT pour les marchés publics de fournitures et de services de l'État;
- 207 000 à 209 000 € HT pour les marchés publics de fournitures et de services des collectivités territoriales ;
- 414 000 à 418 000 € HT pour les marchés publics de fournitures et de services des entités adjudicatrices ainsi que pour les marchés publics de fournitures et de services passés dans le domaine de la défense ou de la sécurité
- 5 186 000 à 5 225 000 € HT pour les marchés publics de travaux.

Le décret modifie également le code général des collectivités territoriales afin d'aligner sur le seuil de procédure formalisée applicable aux marchés de services passés par les collectivités territoriales le seuil à partir duquel les marchés et contrats passés par ces collectivités et leurs établissements publics sont obligatoirement transmis au représentant de l'Etat dans le département pour l'exercice du contrôle de légalité.

→ Principe « silence vaut acceptation ».

Par la loi n° 2013-1005 du 12 novembre 2013, le législateur a entendu inverser le principe selon lequel le silence de l'administration valait implicitement refus. Cette inversion résulte du « Choc de simplification » promis par le Gouvernement.

En 2014, ont été ainsi publiés 42 décrets d'application qui tendent à préciser les exceptions et adaptations du nouveau principe « le silence de l'administration gardé pendant 2 mois vaut décision implicite d'acceptation ».

Le 10 novembre 2015, ont été publié 11 nouveaux décrets d'application dont deux (décret n° 2015-1459 et décret n° 2015-1461) ont introduit un certain nombre d'exceptions relatives aux activités de l'eau et de l'assainissement (Silence Vaut Refus ou Silence Vaut Acceptation avec dérogation de délai). Par conséquent, il appartient à tout demandeur de vérifier systématiquement au préalable dans des listes annexées à la loi ou aux décrets d'application si la demande adressée à l'administration est susceptible de faire naître une décision implicite d'accord ou une décision implicite de refus et dans quel délai (2 mois ou bien au-delà). Pour sécuriser la procédure administrative, il est possible de demander une « attestation » à l'autorité administrative pour les décisions implicites d'acceptation.

Ce nouveau principe et ses exceptions est rentré en vigueur au 12 novembre 2015 pour les collectivités territoriales et leurs établissements.

→ Travaux à proximité des réseaux.

L'arrêté du 24 juillet 2015 fixe pour l'année 2015 le barème des redevances pour financer le téléservice www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr référençant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leurs endommagements lors de travaux tiers (Guichet Unique).

L'arrêté du 22 décembre 2015 précise les modalités de formation et de validation par examen (QCM) pour l'obtention l'Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux (AIPR). Notamment, cet arrêté fixe la date d'entrée en vigueur de l'AIPR au 1 janvier 2018.

Par ailleurs, ce même arrêté introduit l'utilisation d'un Fond de Plan au nouveau format 'PCRS' (très grande échelle) lors des transmissions des réponses aux DICT de manière dématérialisée.

→ Amiante.

En application de l'article R 1334-23 du code de la santé publique, l'arrêté du 1er juin 2015 complète les obligations incombant aux maîtres d'ouvrage et aux exploitants de réseaux lors de travaux de renouvellement, d'entretien et de démantèlement de canalisations contenant de l'amiante-ciment (repérage préalable, information du Guichet Unique de l'Inéris, modalités d'interventions sur ce type de canalisations). Cet arrêté précise les modalités de transmission au préfet des rapports de repérage des matériaux et produits de la liste A contenant de l'amiante (modèle de courrier).

→ Transition énergétique et émission de GES.

▲ CFF

Le dispositif des Certificats d'économie d'énergie (CEE) créé par la loi n° 2005-781 du 13 juillet 2005 fixant les orientations de la politique énergétique (loi POPE et codifié aux articles R. 221-1 à R. 221-25 du Code de l'énergie) repose sur une obligation de réalisation d'économies d'énergie imposées aux fournisseurs d'énergie (les "obligés") dont les ventes annuelles sont supérieures à un seuil défini par le décret n°2010-1663 du 29 décembre 2010. Ce dispositif les oblige à entreprendre différentes actions auprès de leurs clients (ménages, collectivités territoriales ou professionnels) pour atteindre les objectifs prévus pour une période donnée.

La troisième période d'obligations d'économies d'énergie 2015-2017 a commencé le 1er janvier 2015, pour une durée de trois ans, avec un objectif d'économies d'énergie de 700 TWh cumac.

L'article 30 de la loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV) crée une nouvelle obligation d'économies d'énergie au bénéfice des ménages en situation de précarité énergétique, dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE). Le Décret n° 2015-1825 du 30 décembre 2015 relatif aux certificats d'économie d'énergie a été pris dans ce sens.

Audit énergétique.

L'obligation de réaliser un audit énergétique découle de la directive du 25 octobre 2012 sur l'efficacité énergétique. Le premier audit énergétique ou une certification de système de management de l'énergie (ISO 50001) doivent être établis au plus tard le 5 décembre 2015 et ne concerne que les grandes entreprises.

Dans un communiqué du 16 novembre 2015, le Ministère de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie a autorisé un report de délai au 30 juin 2016 pour la remise des justificatifs dans la mesure où la démarche a bien été engagée avant le 5 décembre 2015.

Bilans des Emissions de GES.

L'Article 75 de la loi dite « Grenelle II », dorénavant codifié aux articles L 229-25, R 229-46 à R 229-50 du code de l'environnement impose depuis 2012 à l'Etat, aux collectivités territoriales et aux entreprises de plus de 500 salariés (250 en Outre-Mer) la réalisation d'un Bilan des Emissions de Gaz à Effet de Serre (Bilan GES) engendrées par leurs activités, comportant une synthèse des actions de réduction envisagées.

La loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV) et ses textes d'application prévoient de faire converger le Bilan GES avec l'audit énergétique (périodicité de 4 ans).

L'ordonnance n°2015-1737 et décret n°2015-1738 du 24 décembre 2015 modifient les obligations des entreprises relatives aux bilans d'émissions de GES dans ce sens et une plateforme informatique administrée par l'ADEME centralise les données.

Budgets carbone nationaux et stratégie nationale bas carbone (SNBC).

Mesure d'application importante de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (article 173 TECV), le Décret n°2015-1491 du 18 novembre 2015 fixe les budgets carbone nationaux et adopte la stratégie nationale bas carbone (SNBC).

L'État, les collectivités territoriales et les personnes morales de droit public doivent prendre en compte la SNBC dans leurs documents de planification et de programmation qui ont des incidences significatives sur les émissions de GES. Les budgets carbone sont les plafonds nationaux d'émission de GES et sont présentés par grands secteurs (transports, bâtiment, agriculture, industrie, énergie, déchets). Les leviers d'action pour le secteur de l'eau et de l'assainissement sont notamment : la valorisation matière des déchets qui n'ont pu être évités – la valorisation énergétique des déchets – la réduction des émissions de méthane des stations d'épuration.

→ Eaux pluviales urbaines.

Le Décret 2015-1039, entré en vigueur le 21 août 2015, détaille les modalités de mise en œuvre du service de collecte, transport, stockage et traitement des eaux pluviales et les missions de service public administratif qui reviennent aux communes ou, le cas échéant, aux établissements publics de coopération intercommunale.

Les collectivités doivent définir les éléments constitutifs du système de gestion des eaux pluviales urbaines, assurer la création, l'exploitation, l'entretien, le renouvellement et l'extension de ces installations et ouvrages et contrôler «les dispositifs évitant ou limitant le déversement des eaux pluviales dans ces ouvrages publics ».

→ TVA - Suppression de la procédure du transfert du droit à déduction pour les contrats signés à compter du 1er janvier 2016.

Afin de se conformer au droit communautaire, le décret n°2015-1763 du 24 décembre 2015 supprime la procédure de transfert de droit à déduction de la TVA, prévu à l'article 210 annexe II du CGI.

Cette procédure permettait aux collectivités, non assujetties à la TVA sur leur activité déléguée, de récupérer, via le délégataire, la TVA sur les investissements qu'elles réalisaient dans le cadre des services publics délégués.

Il est à noter que cette suppression ne s'appliquant qu'aux nouveaux contrats signés à compter du 1er janvier 2016, la procédure de transfert de droit à déduction reste, dès lors, applicable aux anciens contrats qui la prévoyait.

Service public de l'eau.

→ Relation avec les abonnés.

Recouvrement de recettes publiques.

Pris en application de l'article L. 1611-7-1 du CGCT, le Décret n° 2015-1670 précise les dispositions comptables et financières applicables aux conventions de mandat conclues par les collectivités territoriales et leurs établissements publics pour l'encaissement de leurs recettes : mentions du mandat, modalités de contrôle des opérations, conditions de restitution des fonds, etc. Il étend également le champ des recettes dont l'encaissement peut être confié un organisme public ou privé. Enfin, il précise que tout projet de mandat donne lieu à la consultation préalable du comptable public qui est réputé rendre un avis dans un délai d'un mois. Ce délai pourrait avoir des répercussions sur les procédures de délégation de service public lorsque le délégataire manie des fonds publics.

• Exonération des frais de rejet de paiement.

L'arrêté du 22 janvier 2015 relatif aux modalités d'exonération des frais liés au rejet de paiement d'une facture d'eau (JO du 31 janvier 2015) précise les modalités de transmission de l'information aux fournisseurs d'eau leur permettant de recenser les consommateurs pouvant bénéficier d'une exonération des frais de rejet de paiement en cas d'impayé de leur facture d'eau comme le prévoit la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation. Le fournisseur d'eau qui souhaite facturer des frais de rejet de paiement doit en informer par écrit le consommateur qu'il peut être exonéré de ces frais s'il a bénéficié, pour le paiement d'une facture d'eau dans les douze mois précédant la facture rejetée ou pour ladite facture, d'une aide du FSL ou du Ccas ou s'il bénéficie d'un tarif social mis en place par son service public d'eau potable. Il doit également indiquer au consommateur qu'il dispose d'un délai, qui ne peut être inférieur à quinze jours, pour justifier de cette condition d'exonération.

Tarification sociale.

La loi Brottes, adoptée en 2013, prévoit une expérimentation, par les collectivités qui le souhaitent, de la tarification sociale de l'eau. Alors que le Décret n° 2015-416 du 14 avril 2015 désigne 18 collectivités retenues par le gouvernement pour participer à cette expérimentation, le Décret n° 2015-962 du 31 juillet 2015 ouvre l'expérimentation à 32 nouvelles collectivités ou groupements. Au total, 50 collectivités ou groupements participent à cette expérimentation.

Pour encadrer cette expérimentation, l'arrêté du 16 avril 2015 est venu fixer les différents postes de coûts de gestion relatifs à la mise en place de l'expérimentation de la tarification sociale de l'eau en identifiant trois rubriques :

- Les coûts de gestion relatifs au lancement du dispositif expérimental;
- Les coûts de gestion relatifs au déploiement du dispositif;
- Les coûts de gestion relatifs au suivi de cette expérimentation.

Ils comprennent les coûts supportés par la collectivité publique et ceux supportés par des prestataires privés ou publics s'ils sont refacturés à la collectivité ou aux usagers du service.

Médiation.

« Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. » Tel est le principe général énoncé par l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Précurseur en la matière, la Médiation de l'Eau, à laquelle adhère le délégataire, a pour but de favoriser le règlement amiable des litiges dans le respect des exigences de l'ordonnance 2015-1033 du 20 août 2015 et du décret 2015-1382 du 30 octobre 2015.

> Données du service.

• Rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau potable et de l'assainissement.

Le délai de présentation fixé antérieurement à six mois suivant la clôture de l'exercice - est apparu trop court pour permettre d'intégrer dans ce rapport les données relatives aux comptes et à la qualité du service rendu par le délégataire, tenu quant à lui de remettre au plus tard ces éléments le 1er juin de chaque année. C'est pourquoi, le Décret n° 2015-1820 du 29 décembre 2015 décale de trois mois le délai de présentation à l'assemblée délibérante du rapport annuel relatif au prix et à la qualité des services publics (RPQS), le portant à neuf mois au plus tard suivant la clôture de l'exercice concerné. En d'autres termes, le RPQS de l'année N doit être présenté à l'assemblée délibérante dans un délai de 9 mois à compter de la clôture de l'exercice, soit avant le 30 septembre de l'année N+1.

• Observatoire des services publics d'eau et d'assainissement.

Le décret précité introduit par ailleurs l'obligation, pour les collectivités de plus de 3500 habitants, de saisir et transmettre par voie électronique au système d'information sur les services publics d'eau et d'assainissement (Sispea) géré par l'Onema les indicateurs techniques et financiers qui doivent figurer dans ces rapports lorsqu'ils concernent l'eau et l'assainissement. L'obligation de transmission concernera pour la première fois les données relatives à l'exercice 2015 devant être présentées et transmises en 2016. Elle inclut en outre une obligation de transmission au Préfet de chaque département ainsi qu'une information du public sur la mise à disposition de ces données.

Ce dispositif s'inscrit dans le cadre général de l'ouverture des données publiques tel que confirmé par la Loi 2015-1779 du 28 décembre 2015 sur les modalités de réutilisation des informations du secteur public.

Sécurité des systèmes d'information.

Le Décret no 2015-351 porte sur la sécurité des systèmes d'information des opérateurs d'importance vitale. Il précise les conditions dans lesquelles :

- sont fixées les règles de sécurité nécessaires à la protection des systèmes d'information des opérateurs d'importance vitale;
- sont mis en œuvre les systèmes de détection d'événements affectant la sécurité de ces systèmes d'information ;
- sont déclarés les incidents affectant la sécurité ou le fonctionnement de ces systèmes d'information;
- sont contrôlés ces systèmes d'information.

En outre, il prévoit la publication d'arrêtés sectoriels d'application, dont un sera dédié à « la gestion de l'eau ».

→ Dispositions diverses.

• Grenelle II / Doublement de la redevance pour prélèvement.

L'instruction du MEDDE du 16 juin 2015 rappelle les critères de performance que les services d'eau potable doivent satisfaire pour éviter le doublement de la redevance pour prélèvement visé à l'article L. 2224-7 du CGCT au regard de la connaissance patrimoniale et de la maîtrise des pertes en eau, ainsi que les délais et modalités d'application, ou non, de ce doublement.

Elle précise également le principe de l'imputation de la charge fiscale entre les services. Ainsi le doublement du taux de redevance est appliqué sur le volume d'eau prélevé pour chacun des réseaux de distribution concernés par le manquement aux obligations. Le dispositif permet d'éviter les effets de propagation de ce doublement à travers les ventes en gros entre services. En revanche, selon ce même principe, il appartient au service de production de fournir les éléments pour chacun des services de distribution à qui il vend de l'eau en gros, même s'il n'est pas responsable de la gestion de ces services.

Défense Extérieure Contre l'Incendie.

En application de la Loi du 17 mai 2011, le décret n°2015-235 du 27 février 2015 relatif à la défense extérieure contre l'incendie précise les obligations respectives des maires, des communes, des EPCI et des divers partenaires concernés par la DECI, dont notamment, les services d'eau.

L'arrêté du 15 décembre 2015 fixe le référentiel national de la défense extérieure contre l'incendie, à savoir, la méthode de conception et les principes généraux de la défense extérieure contre l'incendie. Il présente différentes solutions techniques pour chacun des domaines qui la compose. Ce référentiel a pour vocation d'être déployé d'abord au niveau des départements puis au niveau des communes et/ou intercommunalités.

Métrologie légale & comptage.

En application de la Loi 17 mars 2014 relative à la consommation, le Décret n° 2015-327 du 23 mars 2015 fixe les amendes administratives qui se substituent à certaines infractions pénales dans le domaine de la métrologie légale dont, notamment, les compteurs « abonnés » aux services d'eau. Le décret définit l'autorité administrative chargée de prononcer ces amendes aux détenteurs des instruments de mesure légale ainsi que les modalités de publication des sanctions et de recours.

♦ ICPE / Seveso 3.

Le décret n°2014-285 du 3 mars 2014 a transposé la directive européenne 2012/18/UE du 4 juillet 2012 dite « Seveso 3 »), et est applicable depuis le 1er juin 2015. L'objet de cette transposition a été de modifier la nomenclature des ICPE.

Selon l'article L 513-1 du code de l'environnement, en cas de changement de classement ICPE, l'exploitant a le droit de continuer d'exploiter l'installation sous réserve de se faire connaître du préfet avant le 01/06/2016 pour les établissements devenant SEVESO au 1/06/2015.

Eau potable, Environnement et Biodiversité

→ Adoption des SDAGE 2016 – 2021.

Douze arrêtés publiés au JO du 21 décembre 2015 portent sur l'approbation des Schémas Directeurs d'Aménagement et de Gestion des Eaux (SDAGE) et les programmes pluriannuels de mesures qui leur sont associés pour les bassins hydrographiques métropolitains et les départments d'outre-mer.

A noter que c'est à travers les SDAGE 2016 – 2021 qu'est étendue la liste des captages prioritaires (captages dits « Grenelle »). Au plan national, cette liste passe de 532 à 1000 captages sur lesquels doivent être déclinées des actions ciblées de maîtrise de la pollution diffuse à l'échelle d'aires d'alimentation (AAC), généralement plus vastes que les périmètres de protection réglementaires.

Différents textes réglementaires publiés durant l'année 2015 s'inscrivent dans le processus d'approbation des SDAGE :

- ◆ La note technique du MEDDE du 11 juin 2015 actualise les objectifs nationaux de réduction des rejets de substances dangereuses dans les eaux de surface ;
- L'arrêté du 27 juillet (JO du 28 août 2015) qui modifie l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des l'article R. 212 du code de l'environnement ;
- L'arrêté du 7 août 2015 (JO du 28 août 2015) qui modifie l'arrêté du 25 janvier 2010 établissant le programme de surveillance de l'état des eaux en application de l'article R. 212-22 du code de l'environnement ;
- ♦ L'arrêté du 13 septembre 2015 (JO du 24/10/2015) qui modifie l'arrêté du 16 mai 2005 portant sur la délimitation ou les groupements de bassins en vue de l'élaboration de la mise à jour des SDAGE.
- L'avis du MEDDE du 8 novembre 2015 relatif aux limites de quantification des couples « paramètre-matrice » pour les analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques en vue de l'agrément des laboratoires prévu à l'arrêté du 27 octobre 2011.

→ Adoption des PGRI 2016 – 2021.

En parallèle du processus d'adoption des SDAGE, douze arrêtés publiés au JO du 22 décembre 2015 portent sur l'approbation des Plans de Gestion des Risques d'Inondation (PGRI) pour les bassins hydrographiques métropolitains et les départments d'outre-mer. Ces PGRI s'inscrivent dans le cadre de la Stratégie Nationale de Gestion des Risques d'Inondation arrêtée en octobre 2014.

→ Police de l'eau / Politique pénale.

La circulaire n° 2015-9/G4 du 21 avril 2015 relative à la lutte contre les atteintes à l'environnement est axée en premier lieu, sur le principe d'une définition d'une politique pénale adaptée aux enjeux environnementaux locaux en établissant notamment une collaboration avec les services administratifs relatifs à la police de l'environnement. En second lieu, sur le traitement judiciaire des infractions, la Ministre recommande d'apporter des réponses pénales diversifiées en fonction de la gravité de l'infraction (recherche systématique de la remise en état, quelle que soit l'orientation procédurale ; poursuites systématiques en cas de dommage grave ou irréversible, d'obstacle aux fonctions ou de réitération ; alternatives aux poursuites dans tous les autres cas). La circulaire du 21 avril 2015 préconise par ailleurs de favoriser le recours à l'enquête de flagrance ou préliminaire qui permet de développer le traitement en temps réel par un magistrat référent des procédures d'atteintes à l'environnement afin d'éviter la persistance dans le temps de situations illégales et génératrices de dommages croissants.

→ Zones vulnérables.

Deux textes réglementaires publiés en 2015 portent sur les modalités de désignation des zones vulnérables aux pollutions azotées.

- ◆ Le décret 2015 126 (JO du 5 février 2015) simplifie les modalités de désignation et de délimitation des zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole. En outre, il assure une meilleure transposition de la directive européenne dite "nitrates" (directive 91/676/CE du 12 décembre 1991 concernant la protection des eaux contre la pollution par les nitrates à partir de sources agricoles);
- L'arrêté du 5 mars 2015 (JO du 11 mars 2015) précise les critères et méthodes d'évaluation de la teneur en nitrates des eaux susceptibles de provoquer une eutrophisation et les modalités de désignation et de délimitation des zones vulnérables définies aux articles R. 211-75, R. 211-76 et R. 211-77 du code de l'environnement.

→ Substances prioritaires.

La Décision d'Exécution (UE) n° 2015/495 du 20 mars 2015 établit une liste de vigilance relative aux substances soumises à surveillance dans le domaine de la politique de l'eau conformément à la directive 2008/105/CE. La désignation de ces substances vise à établir les priorités qui seront retenues lors de la révision de la directive cadre sur l'eau (2000/60/CE).

L'arrêté du 7 septembre 2015 fixe les modalités et délais de réduction progressive et d'élimination des déversements, écoulements, rejets directs ou indirects dans le milieu aquatique des substances prioritaires visées à l'article R212-9 du code de l'environnement. La liste de ces substances, annexée à l'arrêté du 8 juillet 2010, est complétée afin d'assurer la transposition de la directive 2013/39 du 10 août 2013 ajoutant 12 nouvelles substances aux 33 substances existantes de la directive-cadre sur l'eau (2000/60/CE).

Eau potable et Qualité

→ Surveillance de la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine.

- La directive (UE) 2015/1787 du 6 octobre 2015 modifie les annexes II (exigences minimales des programmes de contrôle pour toutes les eaux destinées à la consommation humaine) et III (spécifications pour les méthodes d'analyse) de la directive 98/83/CE du Conseil relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine. Les paramètres et les valeurs paramétriques de l'annexe I ne sont pas modifiés.
- Les exigences minimales des programmes de contrôle des eaux destinées à la consommation humaine (EDCH) et les spécifications pour la méthode d'analyse de différents paramètres de leur qualité sont mises à jour pour s'adapter aux progrès techniques et scientifiques. Pour le volet contrôle, la directive introduit la possibilité d'une surveillance flexible avec notamment l'ouverture vers l'utilisation de démarches préventives de gestion du risque. Cette directive devra être transposée en droit français d'ici le 27 octobre 2017.
- Dans la cadre de la transposition de de la Directive 2013 / 51 (dite « Euratom »), deux arrêtés en date du 9 décembre 2015 fixent les modalités de mesure du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire prévu au code de la santé publique.
- L'instruction Direction Générale de la Santé aux Agences Régionales de Santé n° DGS/EA4/2015/280 en date du 7 septembre 2015 précise les modalités de transmission des ARS vers la DGS des données sur la qualité de l'eau au robinet du consommateur en 2014.

> Troisième Plan National Santé Environnement.

L'instruction du 27 octobre 2015 commune MEDDE et Ministère de la Santé à destination des préfets de régions porte sur les modalités d'application dans les territoires, durant l'année 2016, du troisième Plan National Santé Environnement (PNSE III).

Le PNSE III a été publié en novembre 2014 pour la période 2015-2019. Cinq actions concernent à des degrés divers l'eau de consommation humaine :

- Action n°32 : surveiller les substances émergentes prioritaires dans les milieux aquatiques et les captages d'eau destinée à la consommation humaine.
- ♦ Action n°53 : élaborer un nouveau plan "micropolluants » qui devra intégrer les plans sur les « résidus de médicaments dans les eaux » et sur les PCB.
- ♦ Action n°54 : mieux prendre en compte le caractère perturbateur endocrinien des micropolluants.
- Action n°55 : promouvoir la mise en place de plans de sécurité sanitaire « AEP.
- ♦ Action n°56 : mettre en œuvre la protection des captages utilisés pour l'alimentation en eau potable (AEP) contre les pollutions accidentelles et les pollutions diffuses.

7.5. 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).

Abonné domestique ou assimilé :

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

Capacité de production :

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

Certification ISO 14001:

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

Certification ISO 9001:

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

Certification ISO 22000:

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

Certification ISO 50001:

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

Certification OHSAS 18001:

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, de façon définitive, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son

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

Consommation individuelle unitaire:

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

Consommation globale unitaire:

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

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

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

- O 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, pompages...) 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)

Rendement Grenelle 2 (ou objectif de rendement Grenelle 2) :

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

Objectif Rdt Grenelle 2 = Min (A + 0.2 ILC; 85)

Avec:

- Objectif Rdt Grenelle 2 exprimé en % ;
- ILC : Indice Linéaire de Consommation (m³/j/km) qui traduit la densité de l'habitat et la taille du service ;
- ♦ A = 65 dans la majorité des situations excepté pour les réseaux alimentés, d'une part, par une ressource en eau classée en Zone de Répartition des Eaux (ZRE) et, d'autre part, par des prélèvements supérieurs à 2 Mm³/an où le terme A prend alors la valeur de 70 (pour tenir compte de la faible disponibilité de la ressource en eau).

Réseau de desserte :

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

7.6. Autres annexes

| | | | | | ARRETES PREFECTORAUX | | | | | | | |
|--------------|--------------------|------------------|----------|--------------------------|----------------------|----------------------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|------|---------|-----------|
| POINTS D'EAU | | | | PERIMETRES DE PROTECTION | | AUTORIS ATIONS DE PRELEVEMENT | | | | | | |
| N° interne | NOM | COMMUNE | Profond. | Ind. BRGM | observat. | date | (1) copie reçue | date | (1) copie reçue | m3/h | m3/jour | m3/an |
| 110.0-F01 | DESBIEY | ARCACHON | 478,00 | 825.8.5 | | 09/12/1987 | | | | 95 | 1 900 | 693 500 |
| 110.0-F02 | VILLEMARIE | LA TESTE DE BUCH | | 849.4.79 | | 23/05/2003 | | 23/05/2003 | | 150 | 3 000 | 1 000 000 |
| 110.0-F03 | CABARET DES PINS | LA TESTE DE BUCH | 609,00 | 849.4.57 | | 01/04/1985 | | 18/08/1980 | | 220 | 5 280 | 1 927 200 |
| 110.0-F04 | PISSENS | LA TESTE DE BUCH | 480,00 | 849.3.88 | | 23/05/2003 | | 23/05/2003 | | 120 | 1 500 | 550 000 |
| 110.0-F05 | LA PASSERELLE | GUJAN-MESTRAS | 376,00 | 850.1.5 | | 09/12/1987 | | 17/10/1988 | | 120 | 2 880 | 876 000 |
| 110.0-F06 | LA HUME 1 | GUJAN-MESTRAS | 615,50 | 849.4.56 | | 01/04/1985 | | 18/08/1980 | | 170 | 4 080 | 1 489 200 |
| 110.0-F07 | LA HUME 2 | GUJAN-MESTRAS | 402,00 | 849.4.58 | | 01/08/1985 | | 09/04/1984 | | 150 | 2 500 | 912 500 |
| 110.0-F08 | CAPLANDE 1 | LE TEICH | 390,00 | 850.1.4 | | 09/12/1987 | | 14/10/1965 | | 60 | 625 | 228 125 |
| 110.0-F09 | CAPLANDE 2 | LE TEICH | 310,00 | 850.1.86 | | 03/11/1989 | | 26/04/1988 | | 150 | 3 000 | 1 095 000 |
| 110.0-F10 | CAZAUX LIBERATION | LA TESTE DE BUCH | 129,00 | 849.8.001 | | 01/04/1985 | | 25/04/1961 | | 25 | 500 | 182 500 |
| 110.0-F11 | CAZAUX CAONE | LA TESTE DE BUCH | 185,00 | 849.8.053 | | 01/06/2015 | | 01/06/2015 | | 80 | 1 400 | 250 000 |
| 110.0-C01 | CAPTAGE CAZAUX LAC | LA TESTE DE BUCH | 0,00 | 849.8.57 | | 03/12/2010 | | 03/12/2010 | | 1000 | 20 000 | 3 000 000 |
| | | | | | | <u>Légende (1)</u> | | Document reçu | | | | |
| | | | | | | | | Document pas reçu | | | | |



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 - Compagnie Générale des Eaux - SCA au capital de 2.207.287.340,98 euros - 575008 Paris RCS Paris 572 025 526 - Tous droits réservés - 2015