



So'Bass

2016

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
 Le pictogramme 'ENGAGEMENT' est un logo circulaire rouge et blanc. Le mot 'ENGAGEMENT' est écrit en arc de cercle au-dessus d'un symbole central qui ressemble à un œil ou à une spirale.	Identifier rapidement nos engagements clés
 Le pictogramme 'FOCUS' est un logo orange et blanc. Le mot 'FOCUS' est écrit en arc de cercle au-dessus d'un symbole central qui ressemble à une loupe ou à un objectif.	Mettre en évidence certaines de nos innovations et nos points différenciants
 Le pictogramme 'RESPONSABILITE' est un logo bleu et blanc. Le mot 'RESPONSABILITE' est écrit en arc de cercle au-dessus d'un symbole central qui ressemble à un engrenage ou à une roue dentée.	Identifier nos démarches en termes de responsabilité environnementale, sociale, et sociétale

Gestion du document		
Validation	Alexia GIRARDEAU	

L'édito



Rapport annuel du délégataire 2016

Madame le Président,

J'ai le plaisir de vous adresser le Rapport Annuel du Délégué qui vous permet de disposer des informations relatives à la gestion de votre service de l'eau tout au long de l'année 2016.

A travers ses différentes composantes, techniques, économiques et environnementales, vous pourrez ainsi analyser la performance de votre service, pour lequel nos équipes se mobilisent au quotidien.

Nos responsables locaux sont à votre disposition pour venir vous présenter ce bilan annuel, à vous-même ainsi qu'à vos équipes.

Les services publics de l'eau et de l'assainissement sont en profonde mutation. La loi NOTRe devrait diviser par 10 le nombre d'entités organisatrices d'ici à 2020. Dans le même temps, celles-ci vont concentrer de nouvelles compétences telles que la Gestion des Milieux Aquatiques et la Prévention des Inondations (GEMAPI), la biodiversité, la défense-incendie, l'assainissement par temps de pluie...

Les femmes et les hommes de l'entreprise sont résolument engagés à vos côtés pour faire face à ces nouveaux défis. La qualité du service rendu et les solutions apportées pour répondre à ces enjeux comme la plateforme d'hypervision Wateramics ou notre accompagnement des collectivités impactées par les inondations de juin 2016 apportent un meilleur service à l'ensemble des habitants et participent à l'attractivité des territoires.

Nous poursuivons également ses efforts pour mieux répondre à vos attentes en termes de proximité.

Des centres régionaux ont été mis en place pour ancrer nos compétences au cœur des territoires. Cet ancrage garantit qualité et réactivité pour votre service. De nouveaux projets pilotes visant à renforcer encore cette proximité ont été déployés en 2016, avec la préfiguration d'organisations opérationnelles plus autonomes à l'échelle des territoires.

Par ailleurs, et au-delà d'enjeux de plus en plus partagés par l'ensemble des acteurs, comme la nécessité de faire face au vieillissement des réseaux ou, demain, à la question des perturbateurs endocriniens, le cumul de nouvelles exigences réglementaires a un impact fort sur la gestion des services. L'interdiction des coupures d'eau pour impayé pour les résidences principales, la systématisation des dégrèvements pour fuite, les obligations renforcées de repérages avant chantier sur les réseaux, la gestion du risque amiante avant travaux sont autant de sujets qui obligent à adapter les savoir-faire tout en impactant l'économie des services. Les solutions les plus adaptées à chaque situation doivent être alors déterminées localement.

Nous vous remercions de faire confiance aux femmes et aux hommes de l'entreprise pour le service de vos concitoyens. Ils ont à cœur de mettre la transparence, la qualité et l'innovation au centre des missions que vous leur confiez.

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

Frédéric Van Heems
Directeur Général de Veolia Eau France

Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE	9
1.1. Présentation du Contrat.....	10
1.2. L'essentiel de l'année 2016.....	12
1.3. Les indicateurs réglementaires 2016	16
1.4. Autres chiffres clés de l'année 2016	17
1.5. Le prix du service public de l'eau	19
2. LES CLIENTS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	21
2.1. Les abonnés du service	22
2.2. La satisfaction des clients.....	23
2.3. Données économiques.....	25
3. UNE ORGANISATION DE LA SO'BASS AU SERVICE DES CLIENTS.....	27
3.1. Un dispositif au service des clients	28
3.2. Présentation de la Société SEEBAS	29
3.3. Les équipes et moyens au service du territoire.....	31
4. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....	35
4.1. L'inventaire des biens	36
4.2. Les indicateurs de suivi du patrimoine	43
4.3. Gestion du patrimoine	45
5. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	49
5.1. La qualité de l'eau	50
5.2. La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau	58
5.3. La maintenance du patrimoine	63
5.4. L'efficacité environnementale	66
5.5. Propositions d'amélioration du patrimoine.....	68
6. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	71
6.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	72
6.2. Situation des biens	74
6.3. Les investissements et le renouvellement.....	75
7. ANNEXES	81
7.1. La facture 120 m ³	82
7.2. Données clientèle par commune	83
7.3. Le bilan énergétique détaillé du patrimoine.....	84
7.4. L'empreinte environnementale	86
7.5. Autres annexes.....	87
7.6. Annexes financières	89
7.7. Actualité réglementaire 2016	93
7.8. Glossaire.....	99



So'Bass

1. L'essentiel de l'année

1.1. Présentation du Contrat

Chiffres clés



64 957

Nombre d'habitants desservis



41 734

Nombre d'abonnés
(clients)



10

Nombre d'installations de
production



15

Nombre de réservoirs



911

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



79,1

Rendement de réseau (%)



211

Consommation moyenne (l/hab/j)

Données clés

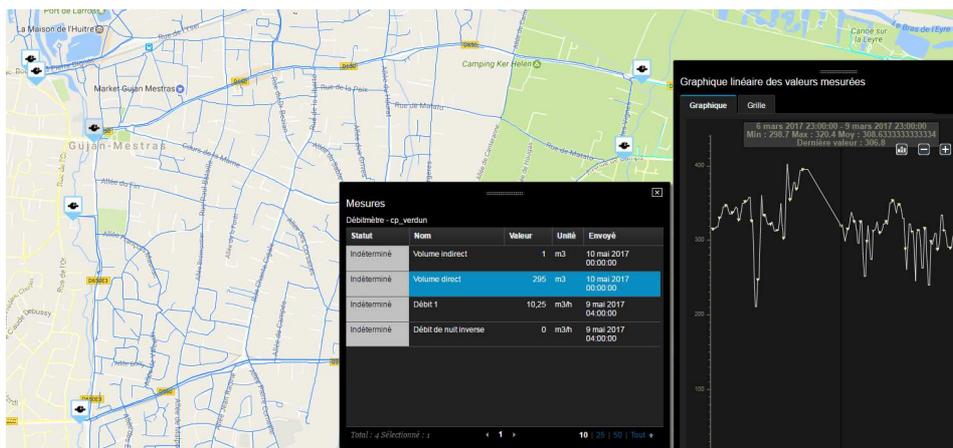
◆ Déléataire	
◆ Périmètre du service	ARCACHON, GUJAN MESTRAS, LA TESTE DE BUCH, LE TEICH
◆ Numéro du contrat	I0260
◆ Nature du contrat	Affermage
◆ Prestations du contrat	Analyses, Désinfection, DICT, Distribution, Entretien et travaux réseau, Assistance technique, Facturation, Gestion abonnés, Gestion clientèle, Lavage réservoirs, Maintenance, Production, Auto surveillance - Métrologie, Télérelève compteurs, SIG, Renouvellement compteurs, Surveillance qualité eaux, Télégestion, Télésurveillance, Branchements
◆ Date de début du contrat	01/01/2016
◆ Date de fin du contrat	31/12/2027
◆ Liste des avenants	

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
1	20/12/2016	Actualisation de l'indice électricité de la formule de rémunération du délégataire

1.2. L'essentiel de l'année 2016

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

- 💧 Création de la société dédiée SEEBAS et des organes de gouvernance.
- 💧 Construction du système d'hypervision, outil qui permet une vision en temps réel de l'ensemble de l'activité et une transparence totale.



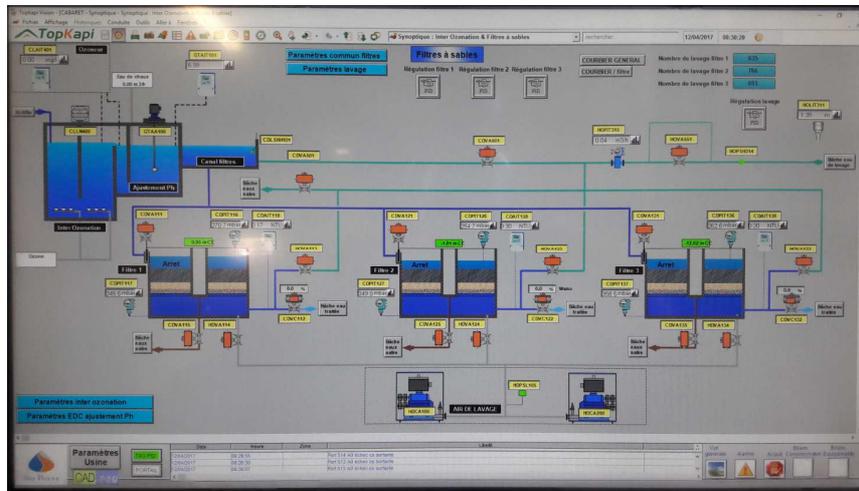
- 💧 Régénération de 4 forages : Villemarie, La Hume 1, Caplande 1 et Passerelle



- 💧 Déploiement des compteurs télérelevés sur les communes de Gujan Mestras et Le Teich.



- Sécurisation de l'usine de Cabaret des Pins : Redondance des automates et des supervisions et réalisation d'une étude AMDEC



- Déploiement de 166 sondes Gutermann sur le réseau , qui permettent de détecter des fuites sur le réseau.
- Renouvellement de 1039 branchements.
- Déploiement de 5 sondes Kapta sur les lieux suivants :
Pôle santé La Teste de Buch, Rue de Césarée Gujan Mestras, Centre de valorisation Le Teich, Centre de dialyse Arcachon et Site de La Hume Gujan Mestras



- 2 campagnes pour l'Observatoire du Goût : 1ere campagne de juillet à septembre et 2^{ème} campagne de Novembre à Décembre



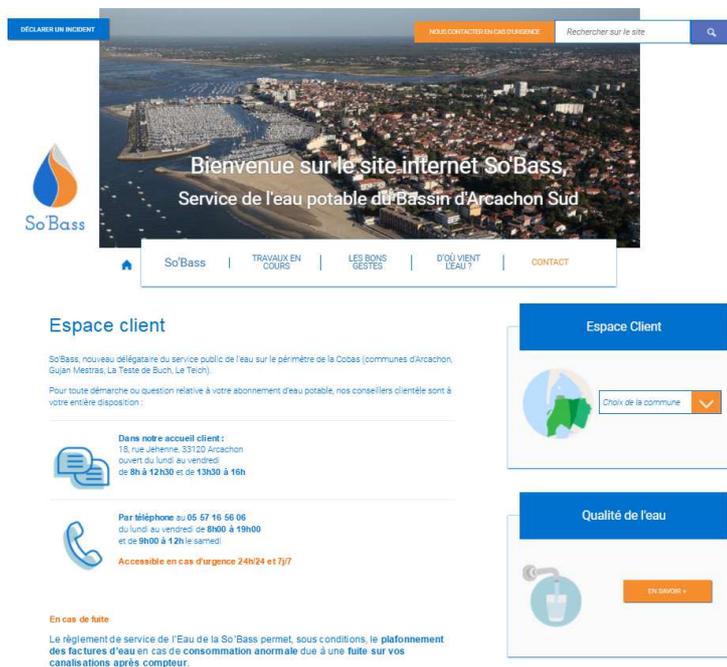
- Recrutement d'un éco-conseiller



- Réalisation d'un film pédagogique à destination des scolaires et aménagement d'un espace d'accueil



- Création d'un site internet dédié permettant de signaler des incidents et de contacter l'éco-conseiller



- Partenariat lancé avec Motor Garage dans le cadre de la facture électronique. Pour toute adhésion à la facture électronique, la So'Bass reverse 1€ à Motor Garage.



1.3. Les indicateurs réglementaires 2016

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2016
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	64 957
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	1,80 €/m ³
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2016
[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)	110
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	79,1 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	6,11 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	5,82 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,52 %
[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)	22
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	1339,8
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	0,81 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	-
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	1,65 u/1000 abonnés

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

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

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

1.4. Autres chiffres clés de l'année 2016

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Volume prélevé	Délégataire	7 081 368 m ³
Volume produit (C)	Délégataire	6 726 288 m ³
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Délégataire	0 m ³
Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	6 726 288 m ³
Volume de service du réseau	Délégataire	48 347 m ³
Volume consommé autorisé année entière (A)	Délégataire	5 317 956 m ³
Nombre de fuites réparées	Délégataire	652
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Nombre d'installations de production	Délégataire	10
Capacité totale de production	Délégataire	37 290 m ³ /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	911 km
Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	662 km
Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml
Nombre de branchements	Délégataire	32 017
Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0
Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0
Nombre de branchements neufs	Délégataire	242
Nombre de compteurs	Délégataire	43 797
Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	8 669
LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION D'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Nombre de communes	Délégataire	4
Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	41 734
- Abonnés domestiques	Délégataire	41 733
- Abonnés non domestiques	Délégataire	1
- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	0
Volume vendu	Délégataire	5 265 751 m ³
- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	5 264 401 m ³
- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	1 350 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	122 m ³ /abo/an

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

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

LA SATISFACTION DES CLIENTS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Déléataire	Mesure statistique sur le périmètre du service
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Déléataire	91 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Déléataire	Oui
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Déléataire	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Déléataire	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Déléataire	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Energie relevée consommée	Déléataire	4 278 847 kWh

1.5. Le prix du service public de l'eau

LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

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 : SEEBAS gère le service, assure l'amélioration continue de la performance. Il rend compte à la collectivité et facilite sa mission de contrôle.

SEEBAS 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 le prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m³ **[D102.0]** pour 120 m³, au tarif en vigueur au 1^{er} janvier, est la suivante :

ARCACHON Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2017	Montant Au 01/01/2017
Part délégataire			113,30
Abonnement			32,24
Consommation	120	0,6755	81,06
Part syndicale			43,23
Abonnement			13,72
Consommation	120	0,2459	29,51
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0800	9,60
Organismes publics			38,40
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3200	38,40
Total € HT			204,53
TVA			11,25
Total TTC			215,78
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,80

Les factures type sont présentées en annexe.



2. 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 de l'arrêté du 2 mai 2007, et le nombre d'habitants desservis [D101.0] figurent au tableau suivant :

	2016
Nombre total d'abonnés (clients)	41 734
domestiques ou assimilés	41 733
autres que domestiques	1
Volume vendu selon le décret (m3)	5 265 751
Nombre total d'habitants desservis (estimation)	64 957

→ *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

	2016
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client (hors déploiement Télérelève)	4607
Nombre annuel de demandes d'abonnement	4021
Taux de clients mensualisés	34,6 %
Taux de clients prélevés hors mensualisation	25,2 %
Taux de mutation	9,8 %

2.2. La satisfaction des clients

Pour adapter les services proposés aux abonnés et aux habitants, l'Entreprise réalise régulièrement un baromètre de satisfaction.

Ce baromètre porte à la fois sur :

- ◆ la qualité de l'eau ;
- ◆ la qualité de la relation avec l'abonné : accueil par les conseillers du Centre d'appel, par ceux de l'accueil de proximité,... ;
- ◆ la qualité de l'information adressée aux abonnés.

Les résultats nationaux représentatifs pour l'année 2016 sont :

	2016
Satisfaction globale	91
La continuité de service	95
La qualité de l'eau distribuée	80
Le niveau de prix facturé	56
La qualité du service client offert aux abonnés	87
Le traitement des nouveaux abonnements	89
L'information délivrée aux abonnés	76

Les résultats détaillés pour la SEEBAS concernant le traitement des nouveaux abonnements sont présentés dans le tableau ci-après :

Taux de satisfaction suite à demande d'abonnement	2016
Très satisfait	37,5
Plutôt satisfait	53,6
Plutôt pas satisfait	5,1
Pas du tout satisfait	3,8



Composition de votre eau !

Le calcaire, les nitrates, le chlore sont également une cause potentielle d'insatisfaction. Sur le site internet ou sur simple appel chaque 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]*

	2016
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements	100,00 %
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)	1
Nombre total de branchements ouverts	4 021
Nombre de branchements ouverts dans le délai	4 021

→ *Le taux de réclamations écrites [P155.1]*

En 2016, le taux de réclamations écrites [P155.1] pour votre service est de **1,65/ 1000 abonnés**.

→ *Nombre de plaintes qualité eau*

	2016
Nombre total de plaintes	41
Chlore	2
Couleur / Aspect	29
Odeur	8
Particules	a

L'ensemble de ces réclamations a été traité par une enquête terrain. L'observatoire de l'eau permet de suivre l'évolution de la situation sur les secteurs géographiques concernés.

→ *Les engagements de service de la SEEBAS*

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'indemnités accordées, au titre de non-respect de la charte, en 2016 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 n'est pas présenté dans ce rapport car le taux d'impayés au 31/12 de l'année 2016 doit être calculé à partir des factures émises au titre de l'année précédente et le contrat de délégation n'a démarré que le 1^{er} janvier 2016.

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

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

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 (et alors que les fermetures pour impayés restent par exemple légales en dehors de la trêve hivernale dans le domaine de l'énergie), 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. Cette situation a potentiellement pour effet de renchérir les coûts de recouvrement et/ou de pénaliser les recettes de l'ensemble des acteurs de la filière (délégués, collectivités...).

L'indicateur impayés peut faire apparaître une détérioration par rapport à l'année précédente. Cette dégradation, malgré le renforcement des actions de recouvrement mises en œuvre, traduit les difficultés structurelles auxquelles le service est confronté.

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

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

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées **[P151.1]** est calculé à partir du nombre de coupures d'eau qui n'ont pas fait l'objet d'une information aux clients au moins 24h avant. En 2016, ce taux pour votre service est de 0,81/ 1000 abonnés.

	2016
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	0,81
Nombre d'interruptions de service	34
Nombre d'abonnés (clients)	41 734

→ *Le 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 SEEBAS. 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, SEEBAS participe au dispositif Solidarité Eau intégré au Fonds de Solidarité Logement départemental.

En 2016, le montant des abandons de créance s'élevait à 1339,8 €.

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

	2016
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	22
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	1339,8
Volume vendu selon le décret (m3)	5 265 751

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

→ *Les échéanciers de paiement*

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

	2016
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	726

→ *Le fond de solidarité logement*

Le détail des chèques eau encaissés en 2016 figure au tableau ci-après :

Commune	Nombre de chèque émis	Montant total des chèques en €
Arcachon	30	2 890
La Teste de Buch	50	5 675
Gujan Mestras	47	5 280
Le Teich	17	2 770
TOTAL Chèques eau encaissé	144	16 615



3. Une organisation de la So'Bass au service des clients

3.1. Un dispositif au service des clients

VOTRE LIEU D'ACCUEIL



**SOCIETE D'EXPLOITATION D'EAU
DU BASSIN D'ARCACHON SUD
18, Rue Jehenne
33120 ARCACHON**

*Ouvert au public du lundi au vendredi
de 8h00 - 12h30 & 13h30 - 16h 00*

Accueil téléphonique 24h/24 & 7j/7

 **05 57 16 56 06**

Prix d'un appel local

Pour toutes les démarches en lien avec vos abonnements aux services d'eau, vous pouvez nous contacter via plusieurs canaux mis à disposition.



NOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE :

- www.sobass.fr
- Vous pouvez envoyer un message à notre Eco-conseiller
- Vous pouvez signaler un dysfonctionnement
- sur votre smartphone via nos applications IOS et Android

NOTRE CENTRE SERVICE CLIENT, DONT LES COORDONNEES FIGURENT SUR TOUTE FACTURE

VOS URGENCES 7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24



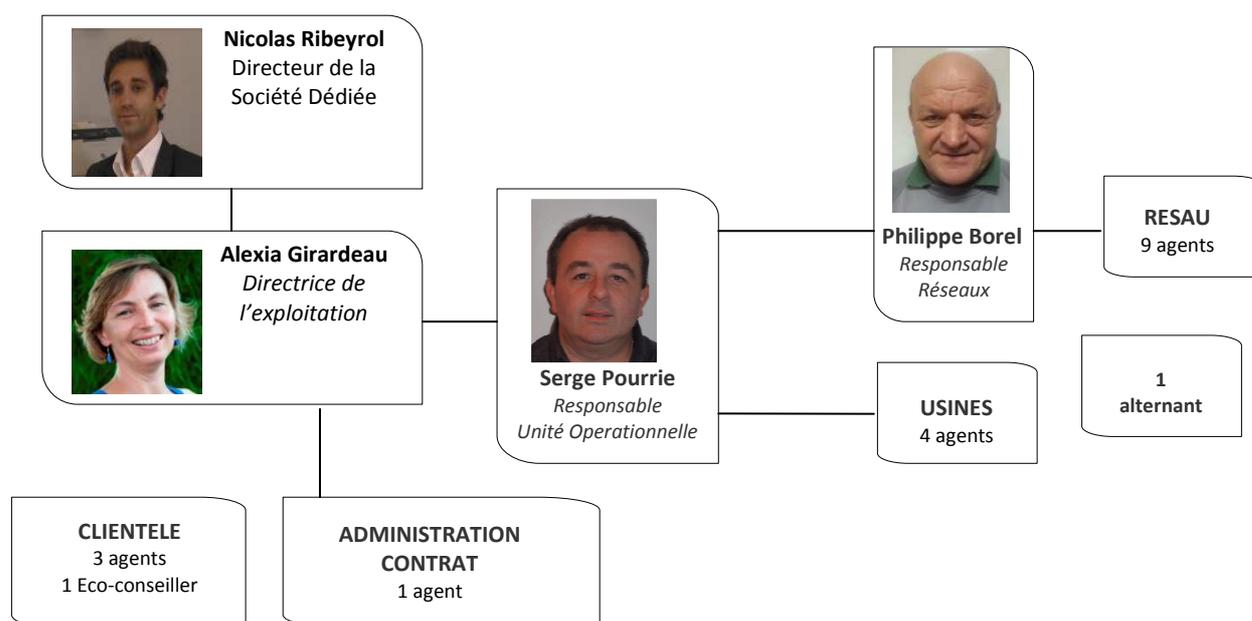
Pour toute fuite, incident concernant la qualité de l'eau ou fait anormal touchant le réseau, un branchement, une installation de stockage ou de production d'eau, nous intervenons jour et nuit.

L'exploitation est optimisée de manière à perturber le moins possible les usagers de services.

3.2. Présentation de la Société SEEBAS

SEEBAS est la nouvelle société délégataire du service public de production et de distribution de l'eau potable sur le Bassin d'Arcachon Sud. Elle s'appuie localement sur les ressources et compétences du Centre Atlantique. Elle est garante de la qualité et de la continuité de ce service si précieux à la vie des habitants et du territoire

La SEEBAS s'appuie sur 23 salariés exclusivement affectés au service délégué et mène une démarche forte de l'emploi sur le territoire puisqu'elle compte un alternant et un emploi en insertion.



En 2016, aucun accident de travail significatif n'est survenu au cours de l'exercice. Il n'y a pas eu d'évolution majeure affectant la situation du personnel et aucune observation n'a été formulée par l'Inspection du Travail.

La liste des emplois et postes de travail et la qualification des agents est détaillé en annexe 7.5.

Parmi les engagements de SEEBAS pour les 12 années du contrat de délégation de service public :

💧 La transparence et la gouvernance

2 membres de la COBAS siègent au Conseil d'Administration de So'Bass. Ils interviennent à différents niveaux de la vie de l'entreprise pour décider des grandes orientations du service. Le comité Technique Performance de l'Exploitation se réunit mensuellement, les comités de Pilotage et Relation avec les usagers se réunissent trimestriellement et le comité Recherche et Développement se réunit semestriellement.

💧 La réactivité d'intervention

Les agents de la SEEBAS interviennent dans un délai de 1h à compter du signalement d'un incident pour évaluer la situation et réparer au plus vite. Si le traitement de ce dernier nécessite plus de temps (réparation, commande de matériel spécifique), les agents mettent tout en œuvre pour garantir la continuité du service.

💧 Sécuriser la ressource en eau

L'alimentation en eau de la COBAS repose sur 11 forages et une usine de traitement des eaux de surface alimentée par le Lac de Cazaux. Pour faire face aux pics de consommation en période estivale, la SEEBAS s'est engagée dans une démarche d'optimisation et de maintenance permanente des infrastructures d'approvisionnement.

💧 Garantir une qualité d'eau irréprochable

Le premier objectif de tout service d'eau potable est de garantir la qualité sanitaire de l'eau distribuée, 24h sur 24, 365 jours par an. Outre les analyses effectuées en continu au niveau de la production, les réseaux de distribution font l'attention d'une attention accrue.

💧 Améliorer le rendement de réseau

SEEBAS s'est fixé un objectif ambitieux de rendement du réseau (limitation des pertes en eau) qui pourra être atteint par des actions complémentaires : le déploiement du télérelevé des compteurs sur 3 ans, l'instrumentation complète du réseau par des capteurs de fuites, une équipe dédiée à la recherche de fuite, le renouvellement de 6000 branchements en 5 ans.

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

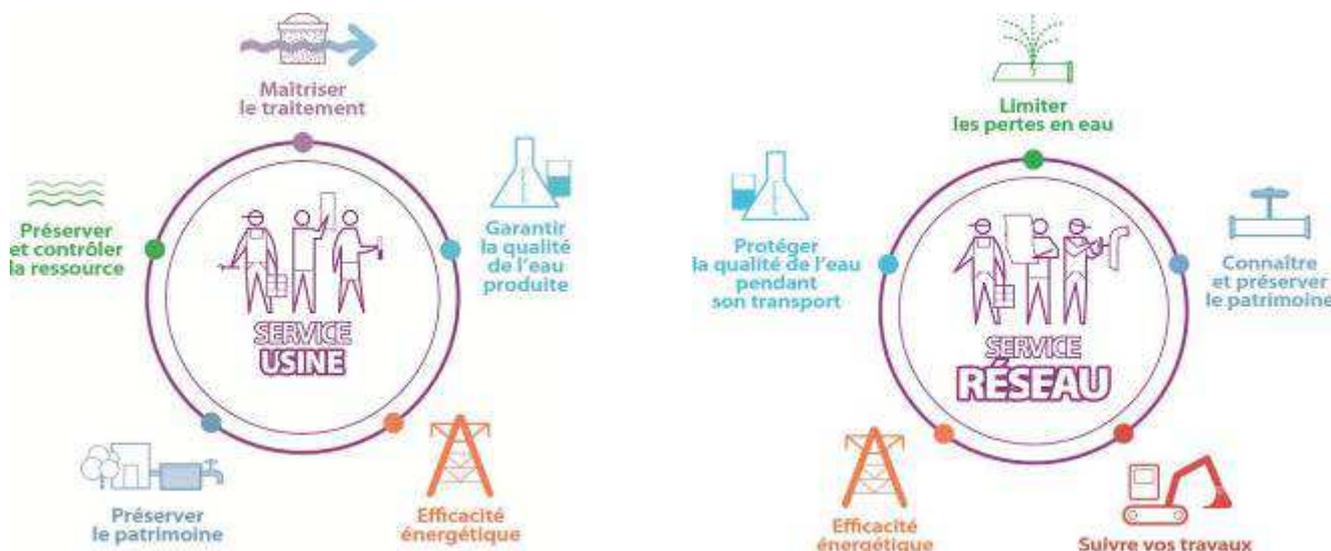
Le Centre Atlantique, support de la So'Bass, dispose de services experts dans les domaines de :

- ◆ 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

Les compétences sont organisées au plus près du terrain en créant :

- ◆ une filière dédiée à la clientèle ;
- ◆ une filière exploitation structurée autour de compétences réseaux et usines.



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 compte-rendu.



→ 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 et 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 ;
- être alertés d'un dysfonctionnement, notamment par notre application de télésurveillance ;
- agir à distance, par exemple, en modifiant la consigne d'un équipement téléopéré (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 la consolidation des données d'exploitation.

3.3.3. RECONNAISSANCE ET CERTIFICATION DU SERVICE

L'entreprise 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 mis en place et l'engagement d'amélioration continue de l'entreprise. Cette démarche s'inscrit dans le cadre élargi de la politique de l'Eau France qui comprend des objectifs forts en matière de santé et de sécurité au travail.

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





So'Bass

4. 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. Par défaut, les biens sont propriétés de la collectivité et, s'il y a lieu, l'inventaire distingue les biens propres du délégataire (ou financés par le délégataire dans le cadre du contrat) en précisant s'il s'agit de biens de retour ou de biens de reprise.

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

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

→ *Les installations de prélèvement et de production*

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.

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 Desbief se fait directement dans le réservoir. Les installations de traitement y ont été intégrées.

Station Desbief

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

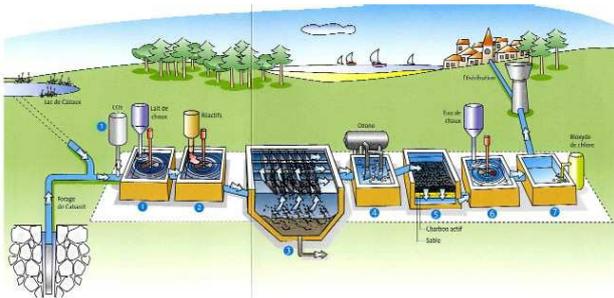


Usine du Cabaret des Pins

Cette usine est alimentée par l'eau pompée au niveau de l'exhaure de Cazaux Lac. La filière de traitement comporte différentes étapes : traitement COT et pesticides par du 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.

L'eau du forage après désinfection est envoyée dans le réseau.



Station Le Golf

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



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)

Station Portes de l'Océan



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

Il a été complété en 2000 par le nouveau surpresseur du « Hameau des Barons » .

Station Piste 214

Cette station est composée d'un pompage de reprise équipé d'une bache 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 (secours) et des plages océanes.



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 bache de 1000 m³.

Station La Passerelle

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



Station de Caplande



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

Station de Villemarie

Cette station de production est composée du forage de Villemarie et d'une station de reprise équipée d'une bache de 1000 m³.

Station du Hameau des Barons



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

Il a été mis en service en 2000.

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 Caône alimente également ce réservoir en amont de la désinfection.



Station de Cazaux Caône

Cette station est composée de :



D'un forage qui alimente le réservoir de libération.

Une bache de 500 m³

De surpresseurs qui alimentent une partie de la ville de Cazaux dont 1 qui assure la défense incendie.

Station de Camicas

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



Installation de production	Capacité de production (m ³ /j)	Capacité de stockage (m ³)
ST 01 - ST02- DESBIEY / ETOILE	1 600	3 000
ST 07 - PISSENS	1 550	6 000
ST 10 - LA HUME	3 520	1 000
ST 11 - LA PASSERELLE	1 600	1 500
ST 12 - CAPLANDE	2 000	900
ST 15 - CAZAUX LIBERATION	500	350
ST 16 - CAZAUX CAONE	1 120	500
ST05-CABARET PINS (Forage)	3 200	1 300
ST05-CABARET PINS(Cazaux Lac)	20 000	
ST13 - VILLEMARIE	2 200	1 000
Capacité totale	37 290	15 550

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)	Capacité de stockage (m3)
ST 09 - PISTE 214	90 (sur variateur)	300
ST 14 - HAMEAU DES BARONS	30 (sur variateur)	0
ST 17 - CAMICAS	10	0
ST08 - PORTES OCEAN (Secours)	10	0
Capacité totale		300

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
ST 06 - LE GOLF	5 000
Capacité totale	5 000

→ Les réseaux de distribution

Canalisations		Qualification
Longueur d'adduction (ml)	29 582	Bien de retour
Longueur de canalisations de distribution (ml)	661 568	Bien de retour

En 2016 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). 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.

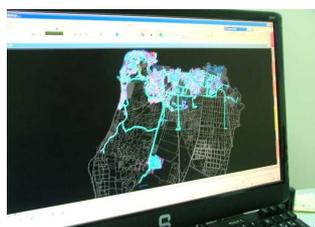
Après analyse, nous avons pu constater un indice de criticité faible sur les canalisations de la COBAS.

→ Les branchements en domaine public

Branchements		Qualification
Nombre de branchements	32 017	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	220 160	Bien de retour
Dont branchements neufs	242	Bien de retour
Dont branchements fermé et non réouvert	126	Bien de retour

En 2016 l'analyse du patrimoine des branchements a été mise à jour pour gérer la politique de renouvellement des 6000 branchements jusqu'à 2020.

La cartographie

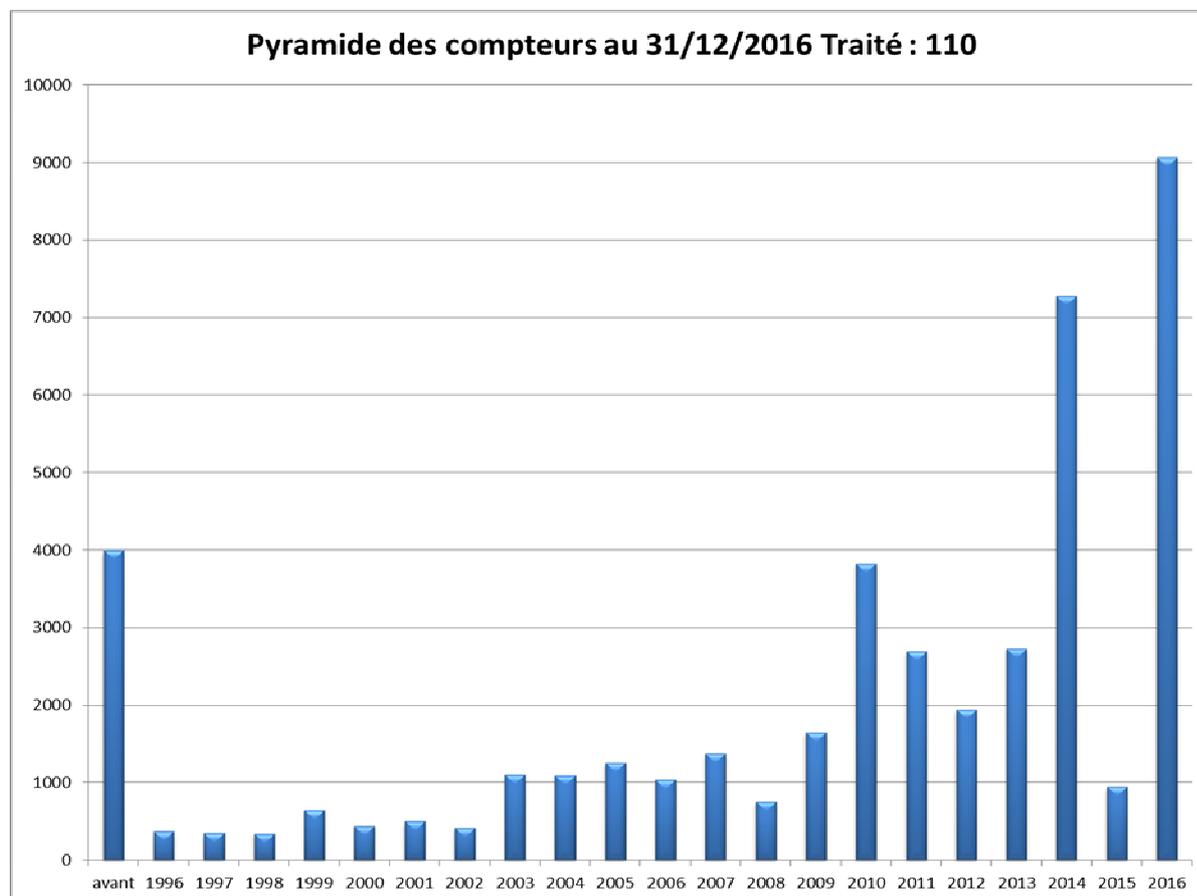


Les 4 communes de la COBAS possèdent une cartographie du réseau d'eau potable. Ce SIG est en service et réactualisé régulièrement. Une modélisation du réseau a été mise en place, celle-ci est actualisée tous les ans.

→ Les compteurs

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la collectivité	43 797	Bien de retour

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



La 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 le client.

Au 31/12/2016 le déploiement télérelève a permis d'équiper 3349 compteurs sur Le Teich. Pour la commune de Gujan Mestras 10 307 compteurs sont équipés .

L'ensemble des sites de production et de stockage sont équipés de concentrateurs.



→ *Les équipements du réseau*

Equipements de réseau		Qualification
Nombre d'appareils publics (*)	1 471	Bien de retour
dont poteaux d'incendie	1 471	Bien de retour
Nombre d'accessoires hydrauliques	4 372	Bien de retour

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

Les éventuelles remarques liées à l'état de certains éléments du patrimoine seront présentées au paragraphe "Propositions d'amélioration pour votre service".

4.2. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

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

Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable.

	2016
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	661 568
Longueur renouvelée totale (ml) (collectivité)	5 811

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

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

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 MEEM dans son instruction du 16 juin 2015.

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

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

Calculé sur un barème de 120 points (ou 100 points pour les services n'ayant pas la mission de distribution), la valeur de cet indice [P103.2] pour l'année 2016 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2016
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	110

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	Barème	Valeur ICGPR
Partie A : Plan des réseaux (15 points)		
Existence d'un plan des réseaux	10	10
Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)		
Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	15
Total Parties A et B	45	45
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)		
Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	10
Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
Localisation des autres interventions	10	10
Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	0
Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
Total:	120	110

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2016 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation.

Dans le cadre de sa mission, SEEBAS 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.

D'autre part, le rendement du réseau constitue l'indicateur pris en compte par la Loi Grenelle II pour évaluer la maîtrise des pertes en eau et la nécessité d'engager un plan d'actions dédié, susceptible d'inclure des actions de renouvellement du patrimoine.

4.3. Gestion du patrimoine

4.3.1. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

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

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

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

→ Les installations

Le matériel renouvelé dans le cadre du programme contractuel en 2016 est détaillé ci-dessous :

Nom de l'installation	Description
Forage de Desbiey	Comptage
Exhaure de Cazaux	Débitmètre P1
Exhaure de Cazaux	Débitmètre P2
Station de Cabaret des Pins	Débitmètre eau brute Lac DN 500
Station de Cabaret des Pins	Débitmètre eaux sales
Forage de Pissens	Comptage
Station de La Hume	Comptage F1
Station de La Hume	Compteur Aller DN200
Station de La Hume	Compteur Retour DN 200
Station de La Hume	2 Compteurs DN 250mm
Forage la Passerelle	Comptage
Forage la Passerelle	Télégestion
Forage la Passerelle	Transformateur
Station de Caplande	Compteur DN200
Station de Villemarie	Comptage DN150
Divers réseau	Télétransmission Camps
Divers réseau	Compteur sectorisation Etoile Pied réservoir
Divers réseau	Compteur de sectorisation Gambetta
Divers sites	Régénération Forages Lot 1
Réseau	1039 Renouvellement branchements

Le matériel renouvelé dans le cadre du compte de renouvellement en 2016 est détaillé ci-dessous :

Nom de l'installation	Description
Divers réseau	vanne DN 250 château eau passerelle
Exhaure de Cazaux	Afficheur télégestion
Forage de la Passerelle	Armoire Electrique
Forage de Libération	Sonde Hauteur de Nappe
Station de Caplande	Pompe Reprise 2
Station de Villemarie	Pompe P1
Station de Villemarie	Sonde Hauteur de Nappe
Station de La Hume	Ballon anti-bélier sur réseau départ Gujan
Station de Cabaret des Pins	Capteur Point de rosée
Station de Cabaret des Pins	Masse filtrante - Charbon Actif Filtre 1
Station de Cabaret des Pins	Pompe Doseuse lait de chaux saturateur 5
Station de Cabaret des Pins	Vanne d'Injection micro-sable 1
Station de Cabaret des Pins	Pompe vers Etoile 1
Station de Cabaret des Pins	Analyseur de Chlore
Station de Cabaret des Pins	Pompe doseuse chlorite
Station de Cabaret des Pins	Groupe froid
Station de Cabaret des Pins	Vanne régulation entrée usine DN500
Station de Cabaret des Pins	Batterie de condensateur 150kVAR
Station de Cabaret des Pins	Turbidimètre eau brute
Station de Cabaret des Pins	Débitmètre eau brute forage dn150
Station de Cabaret des Pins	Débitmètre électromagnétique lait de chaux 1

→ 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, l'entreprise a choisi celle qui donne la meilleure connaissance du parc : la mise en place d'un système qualité pour utiliser ses propres moyens de contrôle. Les compteurs de diamètre nominal strictement inférieur à 40 mm sont inspectés selon une méthode statistique définie par cet arrêté tandis que les autres compteurs sont renouvelés selon la méthode de renouvellement suivant l'âge et la classe du compteur.

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

L'entreprise a été autorisée 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 l'entreprise est accrédité (accréditation n° 3-1316 (précédemment accréditation n° 2 – 5146 jusqu'au 1^{er} décembre 2016) portée disponible sur WWW.COFRAC.fr) pour faire inspecter les compteurs par ses laboratoires.

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

Renouvellement des compteurs	2016
Nombre de compteurs	43 797
Nombre de compteurs remplacés	8 669
Taux de compteurs remplacés	19,8

→ *Les branchements*

Renouvellement des branchements

Quantité renouvelée dans l'exercice	Type de renouvellement
1039 branchements eau	programme

4.3.2. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ *Les installations*

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

Nom de l'installation	Description
Station de Cabaret des Pins	Redondance des Automates et de la supervision
Station de Cabaret des Pins	Mise en place de 4 sous comptage Electrique

→ *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	Description
Commune de Gujan Mestras	Déploiement de 166 sondes Gutermann
Sur l'ensemble du réseau	7 purges automatiques
Sur l'ensemble du réseau	5 Sondes Kapta
Station de La Hume	Mise en place d'une vanne automatique
Pompier du Pyla Avenue de Biscarrosse	Mise en place d'une vanne automatique
Sur l'ensemble du réseau	Déploiement télérelève 3349 compteurs équipés sur le Teich 10 307 compteurs équipés sur Gujan Mestras Infrastructure déployée sur les sites de production et de stockage

4.3.3. SYNTHÈSE DU PATRIMOINE

Canalisations	2016
Longueur totale du réseau (km)	911,3
Longueur d'adduction (ml)	29 582
Longueur de distribution (ml)	881 728
<i>dont canalisations</i>	661 568
<i>dont branchements</i>	220 160
Equipements	2016
Nombre d'appareils publics (*)	1 471
<i>dont poteaux d'incendie</i>	1 471
Branchements	2016
Nombre de branchements	32 017
Compteurs	2016
Nombre de compteurs	43 797
<i>dont sur abonnements en service</i>	41 620
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>	2 177

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

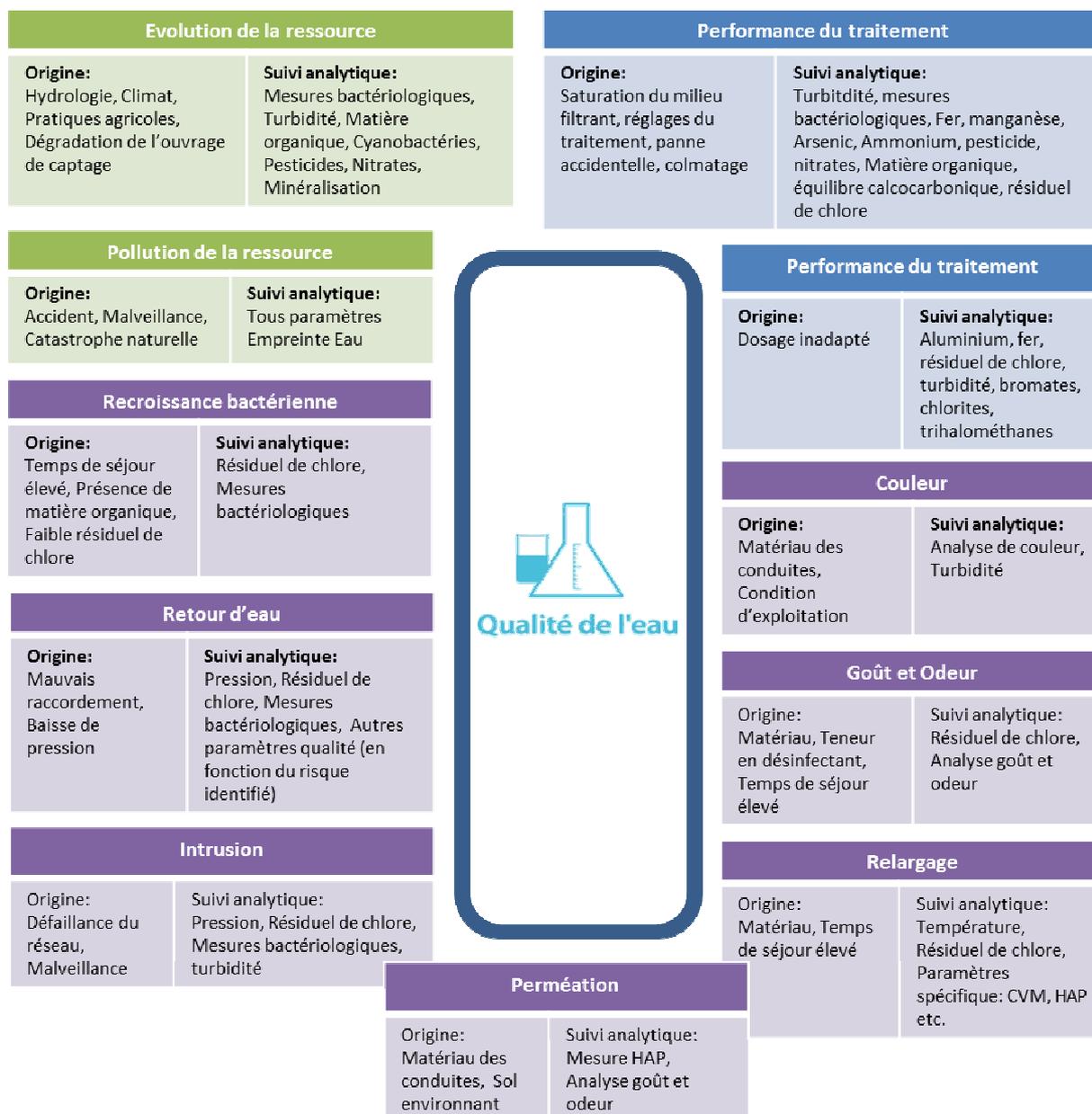


5. La performance et l'efficacité opérationnelle pour votre service

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, la SEEBAS fait le choix de compléter le contrôle réglementaire réalisé par l'Agence Régionale de Santé, par un plan d'auto-contrôle de la qualité de l'eau sur la ressource et sur l'eau produite ainsi que distribuée. Les prélèvements sont réalisés sur les points de captage, dans les usines de production d'eau potable et sur le réseau de distribution jusqu'au robinet du consommateur. Le

contrôle réglementaire réalisé par l'ARS porte sur l'ensemble des paramètres réglementaires microbiologiques et physico-chimiques. L'auto-contrôle est adapté à chaque service et cible davantage les paramètres réglementés pour un suivi du bon fonctionnement des installations et de la qualité de l'eau distribuée.

Le tableau suivant présente le nombre de résultats d'analyses réalisées sur l'ensemble des systèmes.

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	1327	956	
Physico-chimique	5228	2257	7

5.1.2. LA RESSOURCE

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	29	29	8	8
Physico-chimique	1353	1353	732	726

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

	Contrôle sanitaire et surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Arsenic	8	8
Atrazine	8	8
Baryum	5	5
Chlorures	41	41
Déséthylatrazine	8	8
Nitrates	41	41
Simazine	8	8
Sodium	41	41
Sulfates	41	41
Terbutylazine	8	8

Détail des non-conformités sur la ressource :

	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Nb de non-conformités	Valeur du seuil et unité
Température de l'eau	10.3	26.8	34	6	25 °C

Dépassements limites de qualité Eaux brutes : 6 dépassements

Seul le paramètre température de l'eau est concerné par ces dépassements :

- Forage 1 La Hume : 2 dépassements constatés le 19/05/16 (25.8°C) et le 02/08/16 (25,4 °C)

- Forage de Cabaret les Pins : 4 dépassements le 08/02/16 (25,8 °C), 05/04/16 (26,5°C), 12/07/16 (25,7°C) et le 18/10/16 (26,8°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 du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégué	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	228	228	158	158	386	386
Physico-chimie	51	51	59	59	110	110

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

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

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

→ **Conformité des paramètres analytiques**

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à limite de qualité des paramètres soumis à une référence de qualité ¹ :	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	456	456	316	316
Physico-chimique	1581	1581	178	178
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	834	832	632	631
Physico-chimique	1684	1674	889	873
Autres paramètres analysés				
Microbiologique	8			
Physico-chimique	625		485	

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 d'analyses	Conformes aux limites ou aux références de qualité	Type de seuil
Atrazine	11	11	Limite de Qualité
Carbone Organique Total	88	84	Référence de Qualité
Déséthylterbuthylazine	11	11	Limite de Qualité
Fer total	214	214	Référence de Qualité
Nitrates	79	79	Limite de Qualité
Simazine	11	11	Limite de Qualité
Terbuthylazine	11	11	Limite de Qualité
Turbidité	373	373	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
Tous les résultats sont conformes							

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

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégitaire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégitaire	Valeur du seuil et unité
Bactéries Coliformes	0	4	2	1	228	158	0 n/100ml
Carbone Organique Total	0	2,5	3	1	47	41	2 mg/l C
Chlorite	0	520	6	3	6	6	200 µg/l
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1	4	1	5	16	36	2 Qualitatif
Température de l'eau	8,4	27,9	0	7	90	169	25 °C

Dépassements références de qualité bactériologiques : 3 dépassements

Tous les dépassements concernent le paramètre Coliformes totaux :

- 10/03/16 : analyse So'Bass à l'office du tourisme de La hume (Coliformes totaux = 1/100ml). Le prélèvement de contrôle réalisé le 17/03/16 a été conforme.
- 21/07/16 : analyse ARS à la borne fontaine de la jetée la chapelle croix des marins (Coliformes totaux = 3/100ml). Les 2 analyses de contrôle réalisées par l'ARS le 27/07/16 à la pharmacie de la chapelle ainsi qu'à la borne fontaine ont été conformes ainsi que le contrôle réalisé par la So'Bass le 26/07/16 à la borne fontaine.
- 23/08/16 : analyse ARS au sanitaire de la plage du Petit Nice (Coliformes totaux = 4/100ml). Les 2 analyses de contrôle réalisées par l'ARS le 26/08/16 au restaurant et au sanitaire de la plage du Petit Nice ont été conformes.

L'environnement spécifique des points de mesure peut influencer sur les conditions de prélèvement et conduire à une « pollution » extérieure de l'échantillon c'est pourquoi des analyses de contrôle sont systématiquement réalisées.

Les prélèvements réalisés les 10 mars, 21 juillet et 23 août 2016 en d'autres points de surveillance du réseau de distribution de la COBAS se sont révélés conformes aux exigences de qualité bactériologique.

Dépassements références de qualité physico-chimiques : 26 dépassements

- Carbone Organique Total (COT) : 4 dépassements sur 88 résultats soit 4,5%

Usine de Production Cabaret des Pins : 2 dépassements

Unité de Production Pissens : 2 dépassements

L'optimisation du traitement au charbon actif mis en œuvre au niveau de l'unité de production de Cabaret les pins a permis en 2016 d'améliorer l'élimination du COT de manière à réduire le nombre des dépassements de la référence de qualité de 2 mg/l (8,5 % de dépassement en 2015 et 29,5 % en 2014).

- Chlorites : 9 dépassements

Avec une valeur maximale mesurée à 520 µg/l aucun dépassement du seuil de 700 µg/L proposé par l'Agence Française de Sécurité des aliments (AFSSA) dans son avis de Juin 2004 n'a été constaté. Au cours du mois de mars 2017 sur l'ensemble des installations de la SEEBAS le bioxyde de chlore a été remplacé par du chlore (Hypochlorite de sodium ou chlore gazeux) de manière à supprimer la présence d'ions chlorites dans l'eau.

- Equilibre Calco-carbonique : 6 dépassements

Ces dépassements concernent des unités de production (UP) qui ne sont pas équipées de traitement pour corriger ce paramètre.

UP Cazaux Caone : 1 dépassement (eau agressive)
 UP La Hume : 3 dépassements (eau légèrement agressive)
 UP Passerelle : 1 dépassement (eau légèrement agressive)
 UP Pissens : 1 dépassement (eau agressive)

- Température de l'eau : 7 dépassements du seuil de 25°C

Ces dépassements avec une valeur maximale de 27,9°C ont été constatés au niveau des unités de production de La Hume et Cabaret des Pins ainsi qu'en distribution. Aucun impact significatif sur la qualité bactériologique de l'eau distribuée n'a été constaté.

→ 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 So'Bass.

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	13,10	29	57	mg/l	Sans objet
Chlorures	7,80	85	79	mg/l	250
Fluorures	80	280	17	µg/l	1500
Magnésium	2,90	21,20	57	mg/l	Sans objet
Nitrates	0	0,40	79	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0,18	16	µg/l	0,5
Potassium	2,30	3,90	57	mg/l	Sans objet
Sodium	20,50	71,90	57	mg/l	200
Sulfates	0	35	79	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	6,22	131	79	°F	Sans objet

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 contrôle officiel peut être consulté sur le site du ministère : <http://social-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/eaux/article/qualite-de-l-eau-potable>

Paramètres microbiologiques	2016
Taux de conformité microbiologique	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	228
Nombre de prélèvements non conformes	0
Nombre total de prélèvements	228
Paramètres physico-chimique	2016
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	51
Nombre de prélèvements non conformes	0
Nombre total de prélèvements	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 2016, comme les années précédentes, les Agences Régionales de Santé (ARS) ont continué d'appliquer l'instruction de la Direction Générale de la Santé du 18 octobre 2012 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation humaine. La plupart des ARS appliquent une stratégie d'échantillonnage ciblée sur les canalisations précédemment repérées comme à risques. Il s'agit avant tout des canalisations susceptibles d'être concernées par le phénomène de migration du CVM compte-tenu de leurs caractéristiques patrimoniales (période de pose) et hydrauliques (temps de séjour de l'eau dans la canalisation).

Situation sur votre service.

Le contrôle sanitaire a réalisé 11 analyses du paramètre CVM sur le réseau de distribution en 2016.

Date du prélèvement	Adresse du point de prélèvement	Valeur du résultat	
21/07/2016	LE TEICH pharmacie caplande	0	µg/l
28/06/2016	LA TESTE Quartier du port.	0,3	µg/l
02/11/2016	GUJAN MESTRAS Office Tourisme la hume	0	µg/l
25/10/2016	ARCACHON BF quartier Péreire,ave du Parc.	0	µg/l
11/10/2016	ARCACHON Ecole du Moulleau,av des Galipes	0	µg/l
25/10/2016	ARCACHON Ecole du Moulleau,av des Galipes	0	µg/l
25/10/2016	LA TESTE BF à la Corniche,Bd L Gaume.	0	µg/l
11/10/2016	GUJAN MESTRAS Place de l'église rue P. Daney.	0	µg/l
02/11/2016	LE TEICH Ecole du Bourg, rue Saint-Louis.	0	µg/l
21/06/2016	CAZAUX école primaire	0,3	µg/l
25/10/2016	CAZAUX école primaire	0	µg/l

La SEEBAS a réalisé 10 analyses du paramètre CVM sur le réseau de distribution en 2016.

Date du prélèvement	Adresse du point de prélèvement	Valeur du résultat	
07/09/2016	LE TEICH allée de Grangeneuve	0	µg/l
08/09/2016	LE TEICH allée des alouettes	0	µg/l
07/09/2016	ARCACHON, allée des tilleuls	0	µg/l
07/09/2016	LA TESTE Av Chapelle forestière	0	µg/l
07/09/2016	LA TESTE Rue Lagrua	0	µg/l
07/09/2016	LA TESTE rue de la Migreque	0	µg/l
07/09/2016	LA TESTE rue Louis Gaume	0	µg/l
07/09/2016	GUJAN Allée de Jafeine	0	µg/l
07/09/2016	GUJAN Allée Labiche	0	µg/l
07/09/2016	GUJAN Boulevard côte d'argent	0	µg/l

Toutes les analyses se sont révélées conformes au seuil de 0,5 µg/L.

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

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 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 15 - CAZAUX LIBERATION	25	500
ST 16 - CAZAUX CAONE	80	900
ST05-CABARET PINS (Forage)	220	5 280
ST05-CABARET PINS(Cazaux Lac)	1 000	20 000
ST13 - VILLEMARIE	150	3 000

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

	2016
Volume prélevé par ressource (m3)	7 081 368
ST 02 - DESBIEY	337 210
ST 07 - PISSENS	354 841
ST 10 - LA HUME	779 726
ST 11 - LA PASSERELLE	458 562
ST 12 - CAPLANDE	636 977
ST 15 - CAZAUX LIBERATION	53 455
ST 16 - CAZAUX CAONE	81 232
ST05-CABARET PINS (Forage)	1 337 149
ST05-CABARET PINS(Cazaux Lac)	2 601 319
ST13 – VILLEMARIE	440 897

	2016
Volume prélevé par nature d'eau (m3)	7 081 368
Eau de surface	2 601 319
Eau souterraine non influencée	4 480 049

→ **Indicateur SAGE « Nappes Profondes »**

Le niveau statique de la ressource après 4h arrêt est détaillé dans le tableau suivant :

	Date	Niveau (m) par rapport au terrain naturel
ST 02 - DESBIEY	16/01/2016	0 (forage arthésien)
ST 07 - PISSENS	07/06/2016	-60.76
ST 10 - LA HUME forage n°1	08/02/2016	-8.95
ST 10 - LA HUME forage n°2	09/05/2016	-11.07
ST 11 - LA PASSERELLE	18/02/2016	-6.64
ST 12 – CAPLANDE forage n°1	10/01/2016	-8.30
ST 12 – CAPLANDE forage n°2	07/11/2016	-10.91
ST 16 - CAZAUX CAONE	17/04/2016	-18.49
ST05-CABARET PINS (Forage)	26/02/2016	-16.65
ST13 - VILLEMARIE	13/11/2016	-16.72

→ **Le volume produit et mis en distribution**

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

	2016
Volume prélevé (m3)	7 081 368
Volume eau brute vendu (Aqualand)	100 815
Besoin des usines	254 165
Pertes en adduction	100
Volume produit (m3)	6 726 288
Volume mis en distribution (m3)	6 726 288
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	0

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

	2016
Volume vendu selon le décret (m3)	5 265 751
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	5 265 751
domestique ou assimilé	5 264 401
autres que domestiques	1350
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	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 l'année entière par un calcul prorata temporis sur la part comptabilisée, en fonction du nombre de jours de consommation.

	2016
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	5 404 984
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	377
Volume comptabilisé hors ventes en gros année entière (m3)	5 247 279
Volume consommateurs sans comptage (m3)	22 330
Volume de service du réseau (m3)	48 347
Volume consommé autorisé (m3)	5 475 661
Volume consommé autorisé année entière (m3)	5 317 956

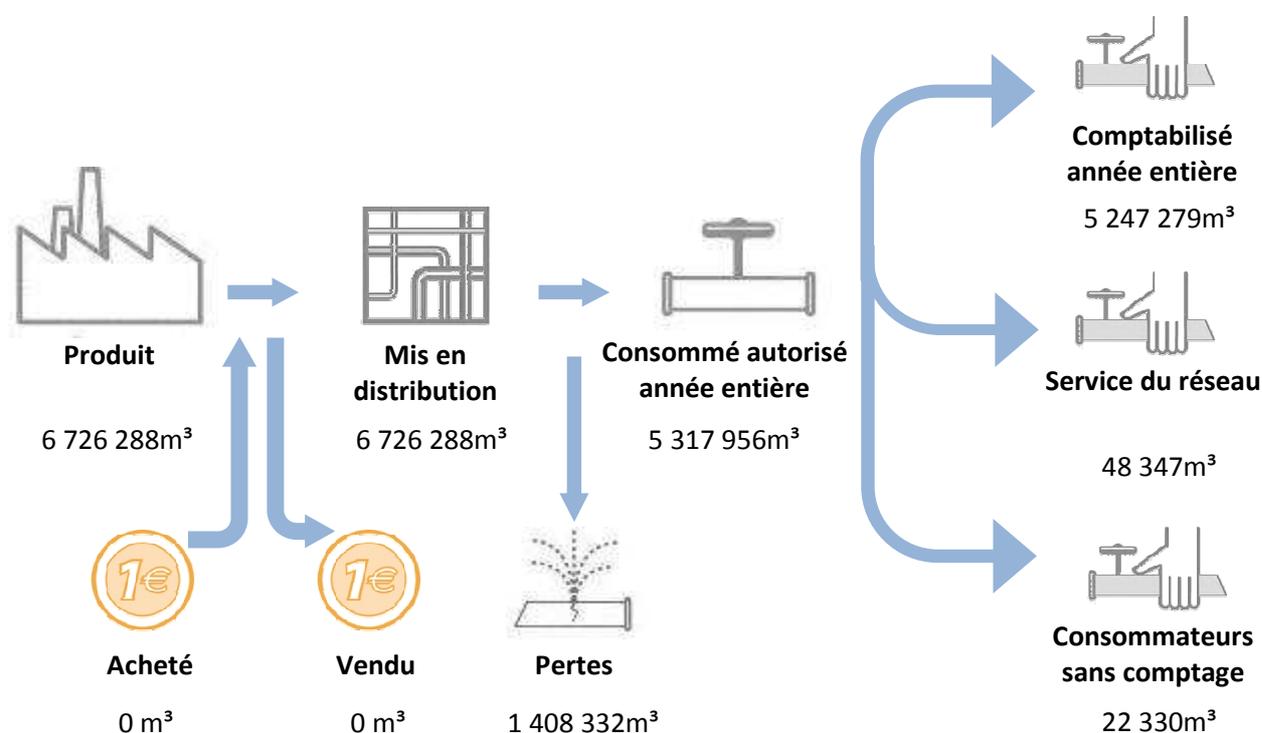
Les volumes de service du réseau sont composés de :

- Volumes de vidange lors du nettoyage des réservoirs
- Purges après travaux
- Purges qualité d'eau
- Pertes dues aux analyseurs
- Eau de service utilisée pour l'installation de CAP de l'usine de Cabaret des Pins

Les volumes sans comptage comprennent :

- Les essais et les manœuvres de poteaux incendie
- Le lavage des voiries

→ Synthèse des flux de volumes



5.2.3. LA MAÎTRISE DES PERTES EN EAU

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

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

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

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

Le calendrier d'application de cette disposition est précisé dans l'instruction du MEEM 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 2016 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle 2 (%)	ILP (m ³ /j/km)	ILVNC (m ³ /j/km)	ILC (m ³ /j/km)
2016	79,1	69,39	5,82	6,11	21,96

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

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

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

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

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

	2016
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	79,1 %
Volume consommé autorisé année entière (m3) A	5 317 956
Volume produit (m3) C	6 726 288

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 année entière ; 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

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

	2016
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/Nombre de jours dans l'année	6,11
Volume mis en distribution (m3) A	6 726 288
Volume comptabilisé année entière (m3) B	5 247 279
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	661 568

	2016
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/Nombre de jours dans l'année	5,82
Volume mis en distribution (m3) A	6 726 288
Volume consommé autorisé année entière (m3) B	5 317 956
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	661 568

5.3. La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

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

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

En 2016, on note 39 interventions urgentes en exploitation (autres que les fuites sur le réseau détaillées ci-après) dont les deux causes principales sont :

- Problème électromécanique
- Dérive météorologique ou gestion des consommations



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.

5.3.1. LES FUITES

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

	2016
Nombre de fuites sur canalisations	35
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1
Nombre de fuites sur branchement	402
Nombre de fuites pour 100 branchements	1,3
Nombre de fuites sur compteur	171
Nombre de fuites sur équipement	44
Nombre de fuites réparées	652
Linéaire soumis à recherche de fuites (terrain par corrélation acoustique)	80

- *Fuites curatives sur le réseau et les branchements*

En 2016, 360 fuites curatives ont été réparées sur les branchements et 34 sur les canalisations.

- **Fuites préventives sur le réseau et les branchements : Campagne de recherche de fuites**

Une analyse journalière des débits minimum enregistrés par les compteurs de sectorisation détermine les zones de recherche de fuites. Les campagnes de recherche de fuites réalisées durant cet exercice ont permis de maintenir le rendement du réseau à un niveau satisfaisant.

Les recherches ont concerné 80 km de réseau.

La campagne de recherche de fuite en 2016 a permis de déceler 42 fuites sur les branchements et 1 sur conduite

- **Etat des principales coupures d'eau**

Les coupures d'eau significatives de l'année 2016 sont listées en annexe du présent document.

Ce tableau liste les fuites sur canalisation : leur localisation, le nombre d'abonnés impactés ainsi que la durée de l'intervention.

5.3.2. LES AUTRES OPERATIONS DE MAINTENANCE

→ Les installations

- **Opérations d'exploitation courante**

Lors de ces passages sur les installations, SEEBAS 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 (APAVE) ;
- Nettoyage des ouvrages.

- **Opérations d'entretien et de maintenance significatives**

Cette année, en plus des opérations d'exploitation courantes, SEEBAS a réalisé des opérations d'exploitation plus significatives telles que :

Nom de l'installation	Description
Usine de Cabaret des Pins	Mise en place de variateurs sur les vis doseuses de chaux
Ensemble des sites télégrés	Passage en communication GPRS et Box pour l'usine et la station de cazulac
La hume	Ajout d'un nouveau point d'injection pour la désinfection sur le forage 1 et déplacement de l'injection sur le forage 2
Forage Passerelle	Déplacement de la pompe eau motrice du local forage au local électrique pour éviter le gel

- **Lavage des réservoirs**

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

Nom de l'installation	Descriptif	Capacité en m ³	Année 2016
Rs 01 - ETOILE	<i>Château d'eau</i>	3 000	10/03
Rs 03 - CABARET DES PINS	<i>Bâche de reprise</i>	1 000	03/03
Rs 04 - LE GOLF	<i>Réservoir au sol</i>	5 000	16/02
Rs 05 - PISSENS 1	<i>Réservoir au sol</i>	500	17/02
Rs 06 - PISSENS 2	<i>Réservoir au sol</i>	500	17/02
Rs 07 - PISSENS 3	<i>Réservoir au sol</i>	5 000	07 et 08/03
Rs 08 - PISTE 214	<i>Bâche de reprise</i>	300	18/02
Rs 09 - VILLEMARIE	<i>Bâche de reprise</i>	1 000	25/07
Rs 10 - PASSERELLE	<i>Château d'eau</i>	1 500	09/03
Rs 11 - LA HUME	<i>Bâche de reprise</i>	1 000	03/03
Rs 12 -CAPLANDE 1	<i>Château d'eau</i>	650	02/03
Rs 13 – CAPLANDE 2	<i>Bâche de reprise</i>	250	02/03
Rs 14 – CABARET DES PINS	<i>Bâche eau traitée</i>	300	03/03
Rs 15 - CAZAUX LIBERATION	<i>Château d'eau</i>	350	29/02
Rs 16 - CAZAUX CAONE	<i>Bâche de reprise</i>	500	09/03

→ **Les réseaux et branchements**

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.

5.4. L'efficacité environnementale

5.4.1. LA PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU



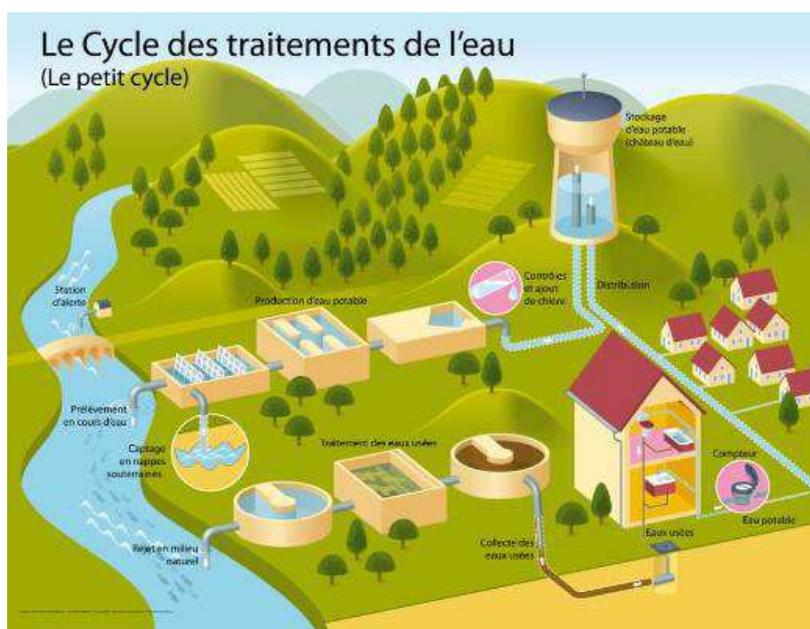
La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la préservation de la ressource en eau aussi bien pour les installations gérées en propre que pour les achats d'eau. Le périmètre de protection est un des principaux moyens pour éviter la dégradation de la ressource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

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

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2016
ST 01 - ETOILE	80 %
ST 07 - PISSENS	80 %
ST 10 - LA HUME	80 %
ST 11 - LA PASSERELLE	80 %
ST 12 - CAPLANDE	80 %
ST 15 - CAZAUX LIBERATION	80 %
ST 16 - CAZAUX CAONE	80 %
ST05-CABARET PINS (Forage)	80 %
ST05-CABARET PINS(Cazaux Lac)	80 %
ST13 - VILLEMARIE	80 %

La mise en place d'une procédure de vérification des périmètres de protection permettra de passer à 100%.



5.4.2. LE BILAN ENERGETIQUE DU PATRIMOINE



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

	2016
Energie relevée consommée (kWh)	4 278 847
Surpresseur	31 622
Installation de reprise	134 742
Installation de captage	4 106 856
Installation de production	5 627

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

5.4.3. LA CONSOMMATION DE REACTIFS

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

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

Le tableau ci-dessous donne la quantité de réactifs par nature utilisé pour le traitement de l'eau en 2016 :

PRODUIT	Quantité annuelle	unité
Azote	4	bouteilles
Polymère	1,16	tonnes
Acide 35%	9,83	tonnes
Chlorite 25%	10,65	tonnes
Acide 9%	74,85	tonnes
Chlorite 7,5 %	78,79	tonnes
Charbon Actif en Poudre	84,5	tonnes
Coagulant	120	tonnes
Micro Sable	16	tonnes
Chaux	135	tonnes
CO2	158,2	tonnes
Chlore gazeux	0,25	tonnes

5.5. Propositions d'amélioration du patrimoine

Ces propositions d'amélioration sont issues de l'ensemble des points précédemment développés ainsi que des données disponibles dans les outils de gestion du patrimoine.

Aussi, comme exploitant du service, SEEBAS est à même de proposer à la Collectivité les arbitrages entre réparation et renouvellement ainsi que des évolutions à programmer pour améliorer la performance du service.

De même, SEEBAS apporte les conseils à la Collectivité utiles à l'établissement de ses priorités patrimoniales, afin d'optimiser le renouvellement dont elle a la charge dans une perspective de gestion durable du service.

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.

Nom Installation	Constat	Commentaires
EXHAURE CAZAUX LAC	Pas de double porte pour sécuriser l'accès à l'eau	Demande de l'ARS afin de ne pas vidanger la bache en cas d'intrusion
EXHAURE CAZAUX LAC	Pas de connexions appropriées pour installer un groupe électrogène de secours	Impact sur la continuité de service
CABARET DES PINS	L'échelle d'accès à la bache 1000 n'a pas de système de condamnation avec clé	Demande de l'ARS pour sécuriser l'accès à l'eau
CABARET DES PINS	Il n'y a pas de barrière de sécurité sur le toit de la bache 1000	Sécurité d'intervention
CABARET DES PINS	L'étanchéité intérieure de la bache 1000 est dégradée	Risque de fuite
CABARET DES PINS	L'accès aux nids d'abeille du décanteur lamellaire est dangereux	Sécurité d'intervention
CABARET DES PINS	L'accès aux ouvrages en terrasse (filtre, décanteur) n'est pas fermé par un système de porte	Demande de l'ARS pour sécuriser l'accès à l'eau
CABARET DES PINS	Pas d'accès à la grille de l'extracteur de la cuve de préparation du lait de chaux	Sécurité d'intervention
CABARET DES PINS	Clôture limitrophe avec le voisin inférieur à la hauteur préconisée par l'ARS	Risque d'intrusion
GOLF	L'échelle d'accès à la bache 1000 n'a pas de système de condamnation avec clé	Demande de l'ARS pour sécuriser l'accès à l'eau.
GOLF	Pas de système d'accroche sur le toit du réservoir	Sécurité d'intervention
GOLF	Fissures et cloques apparentes sur le toit de la bache	Aucune information sur l'état de l'étanchéité.
PISENS	Bâches 5000 et 2x500 traces humidité alors que réfection récente	Aucune information sur l'état de l'étanchéité.
PORTE DE L'OCEAN	Surpresseur non utilisé	Remplacé par les pompes du Hameau des Barrons

PISTE 214	Fêlure apparente sur la poutre de soutènement local électrique	Risque d'affaissement du local électrique
LA HUME	L'échelle d'accès à la bâche 1000 n'a pas de système de condamnation avec clé	Demande de l'ARS pour sécuriser l'accès à l'eau
PASSERELLE	Pas de lumière dans la partie haute des escaliers du château d'eau	Accès aux paliers non sécurisé
CAPLANDE	Le forage n°1 est sous la ligne 20 kV	Problème de manutention qui nécessite l'arrêt total du site car obligation de couper la ligne
VILLEMARIE	Fissures apparentes sur la toiture de la bâche	Aucune information sur l'état de l'étanchéité.
VILLEMARIE	Pas de garde-corps sur échelle d'accès toiture et fixation insuffisante	Demande de l'ARS pour sécuriser l'accès à l'eau
LIBERATION	L'isolation de la toiture du local chlore a été refait mais n'est optimal	Risque de gel des équipements en hiver
LIBERATION	Les marches de l'escalier d'accès au haut de la cuve sont dangereuses	Sécurité d'intervention
CAONE	Joint de dilatation extérieur entre la bâche et le local pompe non étanche	Dégradation prématuré des équipements liés à l'atmosphère humide du local
DESBIEY	Accès toit terrasse pour le lavage de pompe non sécurisé	Sécurité d'intervention



So'Bass

6. Le rapport financier du service

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

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

→ Le CARE

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

Société d'Exploitation d'Eau du Bassin

Version Finale

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2016 (en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: I0260 - COBAS

Eau

LIBELLE	2016
PRODUITS	12 231 787
Exploitation du service	5 253 748
Collectivités et autres organismes publics	6 115 501
Travaux attribués à titre exclusif	496 589
Produits accessoires	365 949
CHARGES	12 379 716
Personnel	1 398 615
Energie électrique	443 854
Produits de traitement	299 309
Analyses	80 537
Sous-traitance, matières et fournitures	1 591 713
Impôts locaux et taxes	57 294
Autres dépenses d'exploitation	772 079
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	23 043
<i>engins et véhicules</i>	105 324
<i>informatique</i>	21 604
<i>locaux</i>	42 328
<i>autres</i>	579 779
Redevances contractuelles	50 000
Collectivités et autres organismes publics	6 115 501
Charges relatives aux renouvellements	967 602
<i>programme contractuel (renouvellements)</i>	721 045
<i>fonds contractuel (renouvellements)</i>	246 557
Charges relatives aux investissements	599 385
<i>programme contractuel (investissements)</i>	599 385
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	3 829
RESULTAT AVANT IMPOT	- 147 929
RESULTAT	- 147 928

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

14/03/2017

→ **L'état détaillé des produits**

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

Société d'Exploitation d'Eau du Bassin

Version Finale

**Etat détaillé des produits (1)
Année 2016**

Collectivité: I0260 - COBAS

Eau

LIBELLE	2016
Recettes liées à la facturation du service	5 253 748
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	2 416 621
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	2 837 127
Exploitation du service	5 253 748
Produits : part de la collectivité contractante	2 183 791
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	1 204 804
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	978 987
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	804 858
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	186 260
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	618 599
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	1 859 474
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	672 391
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	1 187 083
Redevance Modernisation réseau	1 267 378
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	478 638
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	788 740
Collectivités et autres organismes publics	6 115 501
Produits des travaux attribués à titre exclusif	496 589
Produits accessoires	365 949

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

14/03/17

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

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 (cf 4.1) est établi selon les préconisations de la FP2E. Les biens propres de la Société y figurant sont ceux, conformément au décret 2016-86 du 1^{er} février 2016, expressément désignés au contrat comme biens de reprise.

→ *Situation des biens*

Par le compte rendu du chapitre 5.5, SEEBAS 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 SEEBAS 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.

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

→ Programme contractuel d'investissement

Au titre de l'exercice 2016, il a été réalisé des investissements contractuels.

Installations électromécaniques	Montant en €
CABARET DES PINS	
CONTROLE / COMMANDE - ARMOIRE ELECTRIQUE GENERALE	
AUTOMATISMES SUR FORAGES	53 424 €
REDONDANCE AUTOMATE	133 560 €
SOUS COMPTAGE USINE	10 944 €
FILE EAU - DISTRIBUTION EAU TRAITEE	
STABILISATEUR PRESSION AMONT GUJAN	13 322 €
DIVERS CONTRAT	
DIVERS	
CREATION SOCIETE DEDIEE	3 370 €
HYPERVISION HUBLO	217 000 €
DIVERS RESEAU	
DIVERS	
CONCENTRATEURS	413 368 €
2 VANNES AUTOMATIQUES	27 165 €
166 SONDAS GUTERMANN	200 047 €
7 PURGES AUTOMATIQUES	11 360 €
TOTAL	1 083 560 €
Réseaux (Canalisations et accessoires, branchements, compteurs)	Montant en €
COMPTEURS EAU	817 671 €
EMETTEURS RADIO-RELEVE	305 660 €
TOTAL	1 123 331 €

→ *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 ;
- Du fonds contractuel de renouvellement.

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

Programme contractuel de renouvellement

Installations	Equipements
Forage de Desbiey	Comptage
Exhaure de Cazaux	Débitmètre P1
Exhaure de Cazaux	Débitmètre P2
Station d'eau potable de Cabaret des Pins	Débitmètre eau brute Lac DN 500
Station d'eau potable de Cabaret des Pins	Débitmètre eaux sales
Forage de Pissens	Comptage
Station de La Hume	Comptage F1
Station de La Hume	Compteur Aller DN200
Station de La Hume	Compteur Retour DN 200
Station de La Hume	2 Compteurs DN 250mm
Forage la Passerelle	Comptage
Forage la Passerelle	Télégestion
Forage la Passerelle	Transformateur
Station d'eau potable de Caplande	Compteur DN200
Station de production d'eau potable de Villemarie	Comptage DN150
Divers réseau	Télétransmission CAMPS
Divers réseau	Compteur sectorisation Etoile Pied réservoir
Divers réseau	Compteur de sectorisation GAMBETTA
Divers sites	Régénération Forages Lot 1
Réseau	1039 Renouvellement branchements

Fonds contractuel de renouvellement

Installations	Equipements
Divers réseau	vanne DN 250 château eau passerelle
Exhaure de Cazaux	Afficheur télégestion
Forage de la Passerelle	Armoire Electrique
Forage de Libération	Sonde Hauteur de Nappe
Station de Caplande	Pompe Reprise 2
Station de Villemarie	Pompe P1
Station de Villemarie	Sonde Hauteur de Nappe
Station de La Hume	Ballon anti-bélier sur réseau départ Gujan
Station de Cabaret des Pins	Capteur Point de rosée
Station de Cabaret des Pins	Masse filtrante - Charbon Actif Filtre 1
Station de Cabaret des Pins	Pompe Doseuse lait de chaux saturateur 5
Station de Cabaret des Pins	Vanne d'Injection micro-sable 1
Station de Cabaret des Pins	Pompe vers Etoile 1
Station de Cabaret des Pins	Analyseur de Chlore
Station de Cabaret des Pins	Pompe doseuse chlorite
Station de Cabaret des Pins	Groupe froid
Station de Cabaret des Pins	Vanne régulation entrée usine DN500
Station de Cabaret des Pins	Batterie de condensateur 150kVAR
Station de Cabaret des Pins	Turbidimètre eau brute
Station de Cabaret des Pins	Débitmètre eau brute forage dn150
Station de Cabaret des Pins	Débitmètre électromagnétique lait de chaux 1
Total	102 509 €

→ *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 SEEBAS, 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, SEEBAS pourra détailler ces éléments.

6.3.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

→ *Biens de retour*

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

→ *Biens de reprise*

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

→ *Autres biens ou prestations*

Hormis les biens de retour et les biens de reprise prévus au contrat, SEEBAS 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.

6.3.2. DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL

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

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

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

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

→ *Dispositions conventionnelles applicables aux salariés*

Les salariés bénéficient :

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

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

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

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

Dans cette hypothèse, SEEBAS 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 SEEBAS. Au-delà de ces trois mois, le statut SEEBAS 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. SEEBAS 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 agents² affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

→ *Comptes entre employeurs successifs*

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

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

² 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.



7. Annexes

7.1. La facture 120 m³

Communes : Arcachon, La Teste de Buch, Gujan Mestras, Le Teich	m³	Prix au 01/01/2017	Montant au 01/01/2017
Production et distribution de l'eau			166,13
Part délégataire			113,30
Abonnement			32,24
Consommation	120	0,6755	81,06
Part syndicale			43,23
Abonnement			13,72
Consommation	120	0,2459	29,51
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0800	9,60
Collecte et dépollution des eaux usées			217,78
Part délégataire			114,98
Abonnement			11,18
Consommation	120	0,8650	103,80
Part communale			102,80
Abonnement			44,00
Consommation	120	0,4900	58,80
Organismes publics et TVA			103,77
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3200	38,40
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2450	29,40
TVA *			35,97
TOTAL € TTC			487,68

* 5,5 % Part Eau Potable, Préservation des ressources en eau, Lutte contre la pollution
10 % Part Assainissement, Modernisation réseau de collecte

7.2. Données clientèle par commune

ARCACHON	2016
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	10 831
Nombre d'abonnés (clients)	10 222
Volume vendu (m3)	1 420 888
GUJAN MESTRAS	2016
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	20 853
Nombre d'abonnés (clients)	11 653
Volume vendu (m3)	1 232 811
LA TESTE DE BUCH	2016
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	25 974
Nombre d'abonnés (clients)	16 353
Volume vendu (m3)	2 192 987
LE TEICH	2016
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	7 299
Nombre d'abonnés (clients)	3 506
Volume vendu (m3)	419 065

7.3. Le bilan énergétique détaillé du patrimoine

Installation de production

ST 01 - ETOILE(Désinfection seule)	2016
Energie relevée consommée (kWh)	5 627
Consommation spécifique (Wh/m3)	17
Volume produit refoulé (m3)	335 377
ST 07 - PISENS(Désinfection seule)	2016
Volume produit refoulé (m3)	352 913
ST 10 - LA HUME(Désinfection seule)	2016
Volume produit refoulé (m3)	694 277
ST 11 - LA PASSERELLE(Désinfection seule)	2016
Volume produit refoulé (m3)	456 070
ST 12 - CAPLANDE(Désinfection seule)	2016
Volume produit refoulé (m3)	637 490
ST 15 - CAZAUX LIBERATION(Désinfection seule)	2016
Volume produit refoulé (m3)	53 164
ST 16 - CAZAUX CAONE(Désinfection seule)	2016
Volume produit refoulé (m3)	80 791
ST05-CABARET PINS	2016
Volume produit refoulé (m3)	3 782 644
ST13 - VILLEMARIE(Désinfection seule)	2016
Volume produit refoulé (m3)	333 562

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

ST 09 - PISTE 214	2016
Energie relevée consommée (kWh)	134 742
ST 14 - HAMEAU DES BARONS	2016
Energie relevée consommée (kWh)	30 154
ST 17 - CAMICAS	2016
Energie relevée consommée (kWh)	1 468

Installation de captage

FORAGE CABARET DES PINS	2016
Energie relevée consommée (kWh)	1 922 863
Consommation spécifique (Wh/m3)	1 438
Volume pompé (m3)	1 337 149
FORAGE CAONE	2016
Energie relevée consommée (kWh)	66 264
Consommation spécifique (Wh/m3)	816
Volume pompé (m3)	81 232

FORAGE CAPLANDE 1	2016
Energie relevée consommée (kWh)	0
Volume pompé (m3)	0
FORAGE CAPLANDE 2	2016
Energie relevée consommée (kWh)	316 318
Consommation spécifique (Wh/m3)	497
Volume pompé (m3)	636 977
FORAGE DESBIEY	2016
Energie relevée consommée (kWh)	232 754
Consommation spécifique (Wh/m3)	690
Volume pompé (m3)	337 210
FORAGE HUME 1	2016
Energie relevée consommée (kWh)	214 443
Consommation spécifique (Wh/m3)	714
Volume pompé (m3)	300 379
FORAGE HUME 2	2016
Energie relevée consommée (kWh)	342 550
Consommation spécifique (Wh/m3)	715
Volume pompé (m3)	479 347
FORAGE LA PASSERELLE	2016
Energie relevée consommée (kWh)	281 825
Consommation spécifique (Wh/m3)	615
Volume pompé (m3)	458 562
FORAGE LIBERATION	2016
Energie relevée consommée (kWh)	32 608
Consommation spécifique (Wh/m3)	610
Volume pompé (m3)	53 455
FORAGE PISSENS	2016
Energie relevée consommée (kWh)	260 920
Consommation spécifique (Wh/m3)	735
Volume pompé (m3)	354 841
FORAGE VILLEMARIE	2016
Energie relevée consommée (kWh)	250 338
Consommation spécifique (Wh/m3)	568
Volume pompé (m3)	440 897
ST 04 - CAZAUX LAC	2016
Energie relevée consommée (kWh)	185 973
Consommation spécifique (Wh/m3)	71
Volume pompé (m3)	2 601 319

7.4. L’empreinte environnementale

Le développement d’outils adaptés permet d’évaluer de manière pertinente l’empreinte carbone et l’empreinte eau des services publics de l’eau. Chaque évaluation donne lieu à un plan d’actions visant à limiter les impacts et à réduire l’empreinte du service.

SEEBAS s’est également engagé dans la cotation développement durable de certains services publics d’eau et d’assainissement afin de mesurer l’efficacité de ses actions au regard d’une performance globale. La direction technique et performance consolide l’ensemble des Reporting et peut si la collectivité le souhaite calculer des indicateurs spécifiques tels que le Water Impact Index.

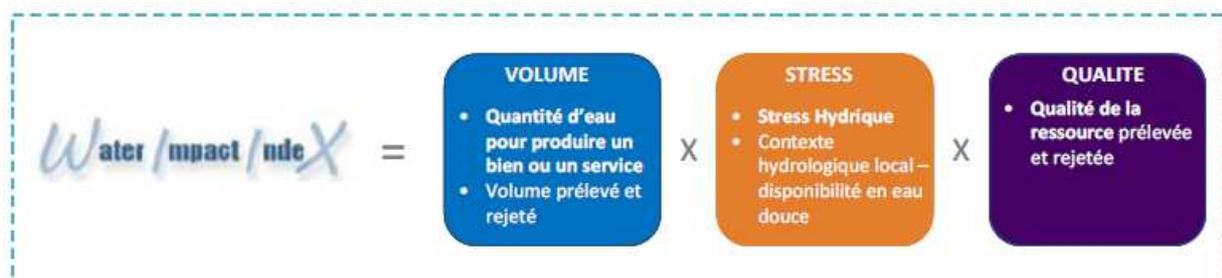


Le Water Impact Index

Le WIIX (Water Impact IndeX) est l’indicateur d’empreinte eau que nous avons développé pour évaluer l’impact de nos activités sur la ressource « eau ». Le WIIX prend en compte l’ensemble des prélèvements et des rejets d’eau directs et indirects dans le milieu naturel.

Il permet d’évaluer l’impact d’une activité sur la disponibilité des ressources en eau. Le Water Impact IndeX prend en compte la quantité d’eau utilisée et également sa qualité et le stress hydrique local.

Compatible avec la norme ISO 14046, le WIXX permet d’identifier si l’empreinte eau est générée directement par le service ou si elle se situe en amont (énergie et réactifs consommés) ou en aval (traitement des déchets)



7.5. Autres annexes

◆ Synthèse des arrêtés préfectoraux

POINTS D'EAU						ARRETES PREFECTORAUX						
						PERIMETRES DE PROTECTION		AUTORISATIONS DE PRELEVEMENT				
N° interne	NOM	COMMUNE	Profond.	Ind. BRGM	observat.	date	(1) copie reçue	date	(1) copie reçue	m3/h	m3/jour	m3/an
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	506,00	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
						Légende (1)						
								Document reçu		10 000	Prescrit	
								Document pas reçu		10 000	Calculé	

◆ Situation du personnel

Liste des emplois et poste de travail
Agent Réseau
Agent Usine
Technicien Réseau
Technicien Maintenance
Technicien Etude
Responsable Exploitation
Directeur Exploitation
Directeur Service

Qualification des agents
16 Ouvriers
3 Techniciens
1 Agent de Maîtrise
3 Cadres

💧 Etat des principales coupures d'eau

Commune	Adresse	Durée de l'intervention	Nombre d'abonnés
Arcachon	7 allée raoul Laborderie	3h30	10
	1 rue Père Ozil	2h30	43
	8 rue des Tourterelles	2h	14
	45 rue des Abatilles	5h	84
	Intersection louis le Marie/Ste Anne	2h	0
	Rue Guynemer	2h30	48
	Avenue Général Leclerc	6h	26
Gujan Mestras	18 rue Pierre Dignac	2h	18
	42 rue Armand Daney	3h	47
	95 rue daubric	3h	48
	15, Rue Chante Cigale	3h	39
	19 Allée de Bordeaux	2h30	16
	Cours de la Marne	2h	47
La Teste de Buch	30 rue des Camélias	2h	29
	18 rue Jules Ferry	3h	21
	11 rue de l'Yser	3h	20
	Esplanade port de Cazaux	9h	8
	18 portes du Pyla	2h30	10
	36 rue Christophe Colomb	5h	48
	Chemin de l'Oustalet	2h	45
	Chemin de L'oustalet	2h	45
	20 rue Darriet	2h30	9
	Rue des Gemelles	3h	43
	26 rue de l'Observatoire	2h	12
	91 rue Charles de Gaulle	6h	26
	Avenue Saint Exupéry	3h	46
	Rue Jules Ferry	2h30	21
62bis rue de Grailly	2h	19	
Le Teich	74 avenue de la côte d'argent	4h	8
	Allée des Bouvreuils	2h	35
	Rue des Ancelyns	2h	40
	17 rue Jeangard	2h30	41
	29 rue Jeangard	2h30	41
	Rue des Pins	3h	21
	Avenue de la côte d'Argent	3h	39

7.6. Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

Introduction générale

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

Le CARE établi au titre de 2016 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Pour la réalisation de son activité, la Société SEEBAS dispose de moyens propres ; elle bénéficie par ailleurs de l'assistance de l'entreprise dans les domaines suivants : administration et gestion du personnel, gestion administrative comptable et financière, informatique, gestion clientèle, assistance juridique, locaux et assurance, assistance technique et opérationnelle.

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

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

1. Produits

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

En ce qui concerne les activités de distribution d'eau et d'assainissement, ces produits se fondent sur les volumes distribués de l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de l'exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des produits non relevés et/ou facturés au cours du mois de décembre. Ces facturations sont comptabilisées dans les comptes de l'année suivante, tout comme, le cas échéant, les écarts d'estimation.

Par ailleurs, la loi dite « Warsmann » du 17/05/11 fait obligation à la Société d'accorder – dans certaines conditions - des dégrèvements aux usagers ayant enregistré des surconsommations d'eau et d'assainissement du fait de fuites sur leurs installations après compteur. Ces dégrèvements interviennent en minoration de factures déjà émises. A compter de l'exercice 2016, ces dégrèvements (comme l'ensemble des dégrèvements) sont portés en minoration des produits d'exploitation de l'exercice où ils sont accordés alors qu'ils étaient auparavant comptabilisés sur la rubrique « pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement ».

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

2. Charges

Les charges inscrites dans le compte rendu financier englobent l'ensemble des charges imputables au contrat.

Le montant de ces charges résulte soit directement de dépenses inscrites en comptabilité soit de calculs à caractère économique (charges calculées § 2.2).

2.1. Dépenses courantes d'exploitation

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

En cours d'année, les imputations directes de dépenses de personnel opérationnel au contrat ou au chantier sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote-part de frais « d'environnement » (véhicule, matériel et outillage, frais de déplacement, encadrement de proximité...) . En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau de l'unité opérationnelle (UO) dont dépendent les agents et le coût standard imputé fait l'objet d'une répartition au prorata des heures imputées sur les contrats de l'UO. Ce calcul n'a pas d'incidence sur la présentation des charges, qui continuent à figurer selon leur nature dans les différentes rubriques du CARE.

2.2. Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

Charges relatives au renouvellement :

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

- Programme contractuel

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

Le montant porté sur cette ligne est issu du compte d'exploitation prévisionnel annexé au contrat du 18 décembre 2015.

- Fonds contractuel de renouvellement

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

C'est le montant correspondant à la définition contractuelle qui est repris dans cette rubrique.

Charges relatives aux investissements :

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

Le montant porté sur cette ligne est issu du compte d'exploitation prévisionnel annexé au contrat du 18 décembre 2015.

- Investissements du domaine privé

Les redevances attachées aux biens du domaine privé sont portées sur les lignes correspondant à leur affectation (la redevance d'un camion cureur sera affectée sur la ligne « engins et véhicules », celle relative à un ordinateur à la ligne « informatique »...).

2.3. Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement

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

Par ailleurs, on rappelle que comme évoqué au §2 « Produits », les dégrèvements accordés au titre de la loi « Warsmann » (comme l'ensemble des dégrèvements) sont portés à compter de 2016 en minoration des produits d'exploitation de l'exercice où ils sont accordés ; ils étaient auparavant comptabilisés sur la rubrique « pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement ». Ce retraitement peut également expliquer une partie de l'évolution de ce poste en 2016.

2.4. Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2016 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,3% applicable lorsque l'entreprise dépasse certains seuils. Il s'entend également hors effet du crédit d'impôt Compétitivité Emploi (CICE) dont a pu bénéficier la société et qui a été porté en minoration de son impôt sur les sociétés dans ses comptes sociaux.

2.5. Charges d'encadrement et de structure

Ces charges représentent la quote-part des charges de structure facturées par Veolia Eau-Compagnie Générale des Eaux dans le cadre de l'assistance au plan management, technique, administratif et financier réparties sur plusieurs postes dans le CARE.

2.6. Autres informations

Enfin, au-delà des charges économiques calculées présentées ci-dessus et substituées aux charges enregistrées en comptabilité générale, la Société a privilégié, pour la présentation de ses comptes annuels de résultat de l'exploitation, une approche selon laquelle les risques liés à l'exploitation – et notamment les risques sur créances impayées mentionnées au paragraphe 2.1.3, qui donnent lieu à la constatation de provisions pour risques et charges ou pour dépréciation en comptabilité générale, sont pris en compte pour

leur montant définitif au moment de leur concrétisation. Les dotations et reprises de provisions relatives à ces risques ou dépréciation en sont donc exclues.

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2016 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2017.

Notes :

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

→ **Avis des commissaires aux comptes**

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

7.7. Actualité réglementaire 2016

Certains textes présentés ci-dessous ont un impact contractuel. L'entreprise 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

→ *Application de la Loi NOTRe*

Stratégie d'Organisation des Compétences Locales de l'Eau (SOCLE).

L'arrêté du 20 janvier 2016 modifie l'arrêté du 17 mars 2006. Il impose qu'une Stratégie d'Organisation des Compétences Locales de l'Eau (Socle) soit annexée au plus tard le 31 décembre 2017 à chacun des Schémas Directeurs d'Aménagement et de Gestion des Eaux (SDAGE - définissant les priorités des politiques de l'eau sur chacun des grands bassins hydrographiques). La première Socle sera établie par le préfet coordonnateur de bassin après avis du comité de bassin.

Dans une note d'information aux Préfets en date du 13 juillet 2016, la Direction Générale des Collectivités Locales rappelle qu'à compter du 1^{er} janvier 2020, les compétences «eau» et «assainissement» seront exercées à titre obligatoire par les communautés de communes (CC) et communautés d'agglomération (CA). Pour ce qui concerne la compétence «assainissement», elle expose les mécanismes transitoires applicables aux CC pour la période 2018-2020. Enfin, elle souligne que la compétence «assainissement» inclut le service d'évacuation et de traitement des eaux pluviales.

La note aux préfets coordonnateurs de bassin du 7 novembre 2016 détaille les échéances de mise en œuvre dans les territoires des nouvelles compétences de la gestion locale de l'eau, à savoir :

- ◆ Etape 1 pour le 31/12/2017 : centrée sur les compétences Gemapi, Eau et Assainissement incluant une phase de consultation des Collectivités durant l'été 2017 ;
- ◆ Etape 2, à l'horizon 2020/2021 : en configuration définitive pour intégration dans les SDAGE 2022 – 2027.

L'annexe de la note du 7 novembre 2016 liste l'ensemble des compétences exclusives et partagées selon la nature des Collectivités (EPCI, Département, Région). Les compétences exclusives des EPCI sont « eau », « assainissement », « GEMAPI », « eaux pluviales urbaines » et « Défense Extérieure Contre l'Incendie ».

Contentieux européens et responsabilité des collectivités territoriales.

Pris au titre de l'article 112 de la loi NOTRe (codifié L.1611-10 dans le CGCT), le décret n°2016-1910 du 27 décembre 2016 précise les modalités selon lesquelles l'Etat peut solliciter les collectivités territoriales dans le cadre d'un manquement au droit de l'Union Européenne relevant en tout ou partie de compétences exercées par les collectivités territoriales ou leurs groupements.

Loi biodiversité.

Les articles 61 à 65 de la loi Biodiversité du 8 août 2016 introduisent différentes dispositions concernant les Etablissements Publics de Territoriaux de Bassin et les modalités d'instauration de la taxe pour la gestion des milieux aquatiques et la prévention des inondations.

→ *Marchés publics et concessions*

L'ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics a été complétée par le décret d'application n°2016-360 du 25 mars 2016, la nouvelle réglementation applicable aux marchés publics est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2016 et s'applique aux marchés passés postérieurement à cette date.

L'ordonnance n°2016-65 du 29 janvier 2016 et son décret d'application n°2016-86 du 1^{er} février 2016 ont quant à eux mis en application le nouveau régime des concessions au titre desquelles figurent les concessions de services publics et donc les délégations de services publics d'eau et d'assainissement. Ce nouveau régime est applicable aux procédures engagées postérieurement au 1^{er} avril 2016 à l'exception notable des dispositions relatives aux conditions de modification des concessions qui elles s'appliquent aux contrats en cours.

Ces deux dispositifs très structurants ont été complétés par divers textes au contenu plus administratifs : deux arrêtés des 19 mars et 25 mai 2016 listant les documents et certificats pouvant être demandés aux candidats à un marché public ainsi qu'un arrêté du 21 mars 2016 fixant le modèle d'avis à appliquer pour la passation d'un contrat de concession.

→ *Numérique*

Loi pour une République Numérique.

La loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République Numérique intègre dans le champ de la libre réutilisation toutes les données produites ou reçues par des personnes exerçant un SPIC revenant ainsi sur l'exception mise en place par la loi sur l'Open Data dite « Valter » du 29 décembre 2015.

La loi maintient néanmoins une exception en dotant les administrations exerçant une mission de SPIC soumise à la concurrence du droit de s'opposer à la libre réutilisation des bases de données qu'elles ont produites ou reçues.

Un décret n°2016-1036 du 28 juillet 2016, dont l'entrée en vigueur a été fixée au 1^{er} janvier 2017, encadre les conditions dans lesquelles des redevances de réutilisation de données publiques peuvent être appliquées, par dérogation au principe de gratuité, ainsi que leurs modalités de calcul.

Facturation électronique.

Le décret du 2 novembre 2016 et l'arrêté du 9 novembre ont été pris en application de l'ordonnance du 26 juin 2014, relative au développement de la facturation électronique. Cette nouvelle réglementation s'applique à compter du 1^{er} janvier 2017 aux grandes entreprises et aux personnes publiques.

Elle stipule que les fournisseurs de l'Etat, des collectivités territoriales et des établissements publics doivent obligatoirement transmettre leurs factures sous forme électronique. En retour, l'Etat, les collectivités territoriales et des établissements publics sont tenus d'accepter les factures électroniques de leurs fournisseurs.

Les textes précisent que la dématérialisation doit s'opérer via le portail mis en œuvre à cet effet par le ministère du Budget (« Chorus pro »), à l'exclusion de tout autre mode de transmission. Mais également que les entités publiques ne pourront rejeter les factures transmises hors Chorus Pro (ex : envoi de factures papier) qu'après avoir rappelé l'obligation de dématérialisation, via Chorus Pro, à leur fournisseur.

L'AIFE (Agence pour l'Informatique Financière de l'Etat), dépendant du ministère des Finances édite un annuaire des entités publiques concernées par la réforme (services de l'Etat, collectivités territoriales, établissements publics).

Sécurité des systèmes d'information.

Pris en application des articles R 1332-41-1 R 1332-41-2 et R 1332-41-10 du code de la défense, l'arrêté du 17 juin 2016 fixant les règles de sécurité et les modalités de déclaration des systèmes d'information d'importance vitale et des incidents de sécurité relatives au secteur d'activités d'importance vitale « Gestion de l'eau » est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2016. Cet arrêté détaille :

- ◆ les règles de sécurité que les opérateurs d'importance vitale (OIV) dans le domaine de la gestion de l'eau sont tenus de respecter pour protéger leurs systèmes d'information ;
- ◆ leurs délais d'application ;

- les modalités de déclaration à l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI) ;
- la liste de leurs systèmes d'information d'importance vitale identifiés par type de système ;
- ainsi que les modalités de déclaration à l'ANSSI de certains types d'incidents affectant la sécurité ou le fonctionnement de leurs systèmes d'information.

Service public de l'eau

→ *Relation avec les abonnés*

Recouvrement des petites créances.

Depuis le 1^{er} juin 2016, il est possible en application du décret n°2016-285 du 9 mars 2016 et du nouvel article 1244-4 du Code Civil (loi n°2015 du 6 août 2015) de recouvrer une créance jusqu'à 4000 euros (principal et intérêts compris) par la procédure simplifiée de recouvrement des petites créances mise en œuvre auprès d'un huissier de justice sans faire appel à un juge.

Présentation du prix au litre.

L'arrêté du 28 avril 2016 définit les modalités de calcul et de présentation du prix du litre d'eau tel qu'il doit figurer sur la facture dès le 1^{er} janvier 2017. Le consommateur est informé du prix du prix de l'eau en distinguant, d'une part, le coût de l'abonnement et, d'autre part, le prix TTC du litre d'eau basé sur la seule consommation.

L'indication du prix au litre apparaît déjà sur les factures des abonnés mais la règle de présentation nécessitait d'être harmonisée.

→ *Travaux à proximité des réseaux / réforme anti-endommagements / DT-DICT*

L'arrêté du 12 janvier 2016 modifie le formulaire CERFA relatif à l'avis de travaux urgents (ATU) et crée une notice explicative qui lui est associée. Il modifie également le formulaire CERFA relatif au récépissé de DT ou de DICT.

L'ordonnance n°2016-282 du 10 mars 2016 modifie de façon mineure la seule partie législative des articles du Code de l'Environnement relatifs à la réforme.

L'arrêté du 26 juillet 2016 fixe pour l'année 2016 le barème des redevances instituées pour financer le téléservice (« Guichet Unique » de l'Inéris) référençant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux tiers.

L'arrêté du 27 décembre 2016 rend d'application obligatoire le guide technique, récemment remis à jour sous la forme de trois fascicules. Le texte simplifie par ailleurs le fonctionnement du guichet unique, en particulier la gestion des modifications des zones d'implantation des réseaux justifiées par les mises à jour successives de la carte des périmètres des communes.

→ *Dispositions diverses*

Métrologie légale & comptage.

Divers textes français et européens relatifs aux instruments de mesure et à la métrologie légale, dont relèvent les compteurs d'eau, ont été publiés durant l'année 2016.

Le décret n°2016-769 du 9 juin 2016 et l'arrêté du 9 juin 2016 transposent en droit français la directive 2014/31/UE du 26 février 2014 et la directive 2014/32/UE du 26 février 2014. Ces deux textes abrogent à compter du 1^{er} novembre 2016 le décret n°76-130 du 29 janvier 1976 réglementant les compteurs d'eau froide.

Un rectificatif à la directive déléguée 2015/13/UE met en conformité l'annexe III de la Directive 2014/32/UE du 26 février 2014 avec la norme EN 14154 et modifie très marginalement l'étendue des débits des compteurs d'eau.

L'arrêté du 2 novembre 2016 précise les modalités d'application du décret n°2016-769 du 9 juin 2016 en modifiant différents arrêtés dont, pour les compteurs d'eau, l'arrêté du 6 mars 2007 relatif au contrôle des compteurs d'eau froide en service.

Eau potable, Environnement et Biodiversité

→ Loi Biodiversité

Promulguée le 8 août 2016, la loi n°2016-1087 pour la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages renforce le droit de l'environnement et la protection de la biodiversité (avec l'introduction de 4 nouveaux principes généraux du droit de l'environnement, notamment les principes de solidarité écologique et de non-régression), l'introduction de la réparation du préjudice écologique dans le code civil, le mécanisme de l'accès aux ressources génétiques et partage juste et équitable des avantages et le nouveau dispositif de compensation des atteintes à la biodiversité Cette loi modifie par ailleurs la gouvernance de la politique de l'eau (composition des comités de bassin, attribution des aides des agences de l'eau, ...).

Le décret n°2016-1842 du 26 décembre 2016 fixe l'organisation et le fonctionnement de l'Agence Française de la Biodiversité (AFB), nouvel établissement public créé par la loi du 8 août 2016. A compter du 1^{er} janvier 2017, l'AFB reprend notamment les fonctions précédemment exercées par l'ONEMA.

→ Action de groupe

La loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du 21e siècle crée un socle commun pour les actions de groupe applicables aux secteurs de la santé, des discriminations, de l'environnement et du traitement des données personnelles numériques. L'action de groupe est codifiée à l'art. L. 142-3-1 du code de l'environnement et peut être actionnée devant les juges judiciaires et administratifs par toutes associations, régulièrement déclarées depuis au moins cinq ans, dont les statuts comportent la défense de dommages corporels ou la défense des intérêts économiques de leurs membres ou toutes associations agréées de protection de l'environnement.

→ Zones vulnérables

L'arrêté du 11 octobre 2016 modifie l'arrêté du 19 décembre 2011 relatif au programme d'actions national à mettre en œuvre dans les zones vulnérables afin de réduire la pollution des eaux par les nitrates d'origine agricole. Cet arrêté précise les capacités de stockage des effluents d'élevage et leurs délais de mise en œuvre ainsi que les caractéristiques des « bandes enherbées » visant à limiter les fuites d'azote par ruissellement au cours des périodes pluvieuses.

→ Substances prioritaires dans les milieux

Une note technique du Ministère de l'Environnement du 20 janvier 2016 dresse les objectifs et les caractéristiques de la liste de vigilance européenne dans la surveillance de l'état chimique des eaux de surface ainsi que les modalités de mise en œuvre de cette liste de vigilance au niveau national pour le cycle de surveillance (2016-2017).

L'arrêté du 23 juin 2016 modifie l'arrêté du 17 décembre 2008 qui établit les critères d'évaluation et les modalités de détermination de l'état des eaux souterraines et des tendances significatives et durables de dégradation de l'état chimique des eaux souterraines. Plus précisément, l'arrêté explicite les principes à prendre en considération pour l'établissement des valeurs seuils dans les situations particulières de « fond géochimique naturel » élevé et ajoute les nitrites et orthophosphates à la liste minimale des polluants à prendre en compte.

Eau potable et Qualité

→ *Loi Santé*

La loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 relative à la « modernisation de notre système de santé » comporte trois articles dédiés plus ou moins directement aux usages de l'eau.

- ◆ L'article 51 introduit une réglementation sur les brumisateurs visant à encadrer le risque « légionnelle » ;
- ◆ L'article 52 crée un régime de sanctions pour les gestionnaires d'eau de baignade pour les installations privatives situées dans les établissements recevant du public (ERP – typiquement hôtel) ;
- ◆ L'article 204 autorise le Gouvernement à légiférer par ordonnances afin de permettre l'utilisation d'eau non destinée à la consommation humaine lorsque la qualité de l'eau n'a pas d'effet sur la santé des usagers ou sur la salubrité des denrées alimentaires finales.

→ *Traitement des eaux destinées à la consommation humaine (EDCH)*

Deux avis de la Direction Générale de la Santé publiés au JO du 15 juin 2016 dressent la liste des attestations de conformité sanitaire émises par les laboratoires habilités par le ministère chargé de la santé pour, d'une part, les réacteurs équipés de lampes à rayonnements ultra-violet et, d'autre part, les modules de filtration membranaire utilisés pour le traitement de l'eau destinée à la consommation humaine.

Le décret n°2016-859 du 29 juin 2016 détaille les procédures d'approbation, de mise à disposition sur le marché ainsi que de déclaration des produits et des substances actives biocides en application du règlement (UE) n° 528/2012 du Parlement européen et du Conseil du 22 mai 2012. En France, l'agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) est désormais en charge de la délivrance, la modification et le retrait des autorisations de mise sur le marché dont, notamment, les produits de désinfection utilisés dans le traitement de l'eau potable.

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

Agrément des laboratoires.

L'arrêté du 5 juillet 2016 constitue une mise à jour technique et réglementaire qui fixe les conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux.

Surveillance des eaux superficielles.

L'arrêté du 24 décembre 2015 modifie l'arrêté du 11 janvier 2007 qui fixe le programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire et détaille le programme d'analyses supplémentaires effectuées à la ressource pour les eaux superficielles dont le débit prélevé est supérieur ou égal à 100 m³/jour.

Ce programme correspondant au programme d'analyses additionnel (« RSadd ») par rapport au programme réalisé sur la ressource en eau. Il consiste en l'analyse de plusieurs paramètres selon une fréquence définie en fonction du débit prélevé à la ressource. Ce programme, initialement lancé en 2010, doit être reconduit tous les six ans. Le programme révisé comporte 10 substances supplémentaires (9 pesticides et l'acide perfluorooctanesulfonique (PFOS)). Pour ces nouveaux paramètres, la première analyse doit être réalisée avant le 31 décembre 2018.

→ *Mesures de gestion*

Présence de tétrachloroéthylène et trichloréthylène dans l'EDCH.

Dans l'instruction DGS/EA4/2015/356 du 4 décembre 2015 (mise en ligne le 5 janvier 2016), la DGS détaille les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation pour la somme des concentrations en tétrachloroéthylène et en trichloréthylène.

Cette instruction précise les mesures correctives à mettre en place afin de rétablir la qualité de l'eau selon les seuils de concentrations observées et la présence concomitante (ou non) de tétrachloroéthylène et de trichloréthylène.

Lutte contre le saturnisme infantile.

Dans une instruction du 21 septembre 2016, la Direction Générale de la Santé rappelle le dispositif législatif et réglementaire visant à lutter contre le saturnisme infantile et à réduire les expositions au plomb de toute nature (sols, poussières, aliments et eau du robinet). Dans le domaine de l'eau de boisson, l'instruction fixe à 20 µg/L le seuil de concentration en plomb déclenchant un dépistage du saturnisme dans la population des enfants de moins de 7 ans et chez les femmes enceintes.

7.8. 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).

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.

Capacité de production :

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

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

Cette norme concerne le système de management de la qualité. La certification ISO 9001 traduit l'engagement de l'entreprise 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 l'entreprise à analyser ses usages et ses consommations énergétiques pour privilégier la performance énergétique dans le respect de la législation en vigueur et la perspective d'une amélioration continue.

Certification OHSAS 18001 :

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

Client (abonné) :

Le client est une personne physique ou morale ayant souscrit un ou plusieurs abonnements auprès de l'opérateur du service public (par exemple service de l'eau, de l'assainissement, etc..). 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). Pour l'entreprise, 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 :

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

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

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

Eau souterraine influencée :

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

HACCP :

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

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

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

- ◆ 0 % : aucune action ;
- ◆ 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours ;
- ◆ 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu ;
- ◆ 50 % : dossier déposé en préfecture;
- ◆ 60 % : arrêté préfectoral ;
- ◆ 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés) ;

- ◆ 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

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

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

Avec :

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

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

Taux de 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.

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

Ressourcer le monde

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

033-243300563-20170630-17-148-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 05/07/2017

Publication : 05/07/2017

Le Président
Marie-Hélène DES ESGAULX

