



2014

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

Communauté d'Agglomération du BASSIN D'ARCACHON

COBAS

Une année de performance et de gestion durable de votre service public de l'eau (Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005)

REPERES DE LECTURE

Notre mémoire explicatif intègre différents repères visuels destinés à faciliter sa lecture.

Vous trouverez ci-dessous une explication quant à l'usage de chacun des pictogrammes utilisés.

<i>Repère visuel</i>	<i>Objectif</i>
	<i>Identifier rapidement nos engagements clé</i>
	<i>Mettre en évidence certaines de nos innovations et nos points différenciants</i>
	<i>Identifier nos démarches en termes de responsabilité environnementale, sociale, et sociétale</i>

L'édito



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2014

Dans un marché en profonde mutation, Veolia Eau France s'emploie quotidiennement à faire évoluer ses métiers en plaçant l'innovation et les progrès des nouvelles technologies au cœur de sa stratégie de développement, et en se positionnant comme un véritable partenaire des territoires, grâce à une organisation de proximité tournée vers vos attentes.

Le rapport annuel constitue pour les équipes de Veolia, l'occasion de vous présenter les différentes composantes techniques, économiques, sociales et environnementales qui structurent la gestion de votre service public de l'eau. Il constitue ainsi un outil de synthèse et de pilotage intelligent vous permettant de juger et de vous approprier en toute transparence la performance de votre service.

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

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

Alain Franchi
Directeur Général de Veolia Eau France

Sommaire

1. L'essentiel de l'année	7
1.1. Le contrat	8
1.1. L'essentiel de l'année 2014	9
1.2. Les chiffres clés de l'année 2014	11
1.3. Le prix du service public de l'eau	13
1.4. Un dispositif au service des clients	14
2. La performance et l'efficacité opérationnelle à votre service	17
2.1. L'efficacité de la production et de la distribution d'eau potable	18
2.2. La qualité de l'eau	27
3. Le patrimoine de votre service	37
3.1. L'inventaire des biens du service	38
3.2. La gestion du patrimoine	41
3.3. Les recommandations de Veolia sur les évolutions à prévoir	48
3.4. Les indicateurs de suivi du patrimoine	55
4. Les engagements de Veolia	59
4.1. Les services aux clients	60
4.2. Les équipes et moyens au service du territoire	65
4.3. L'empreinte environnementale	72
4.4. Veolia, acteur économique et social du territoire	76
5. Le rapport financier du service	77
5.1. Le Compte de Résultat conventionnel	78
5.2. Le patrimoine du service	81
5.3. Les investissements et le renouvellement	82
5.4. Les engagements à incidence financière	84
6. Annexes	87
6.1. La facture 120 m ³	88
6.2. Le synoptique du réseau	92
6.3. Le bilan énergétique du patrimoine	93
6.4. Le Parc Compteurs Clientèle	95
6.5. Les nouveaux textes réglementaires	96
6.6. Glossaire	102



1.

L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

1.1. Le contrat

Délégataire :	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
Périmètre du service :	ARCACHON, GUJAN MESTRAS, LA TESTE DE BUCH, LE TEICH
Numéro du contrat	I1100
Nature du contrat :	Affermage
Prestations du contrat :	Compteurs eau froide, Distribution, Elévation, Gestion clientèle, Production, Branchements
Durée du contrat	Date de début : 01/01/1975 Date de fin : 31/12/2015

Liste des avenants

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

1.1. L'essentiel de l'année 2014

SERVICE DE L'EAU - COMMUNES DESSERVIES : ARCACHON, GUJAN MESTRAS, LA TESTE DE BUCH, LE TEICH

LES CHIFFRES DU SERVICE

Habitants desservis	Abonnés (clients)	Installation(s) de production	Réservoir(s)	Longueur de réseau (km)	Taux de conformité microbiologique (%)	Rendement de réseau (%)	Consommation moyenne (l/hab/j)
63 382	40 254	10	15	949	99,6	76,0	207

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

Le Prix de l'eau :

Dans le cadre de la révision quinquennale contractuelle du tarif de l'eau une négociation a été engagée entre la COBAS et Veolia Eau.

Le résultat de cet accord a conduit, en 2014, à une baisse du prix de l'eau de plus de 10% de la part variable sur les consommations domestiques ainsi qu'à des actions optimisant une gestion durable du service et une relation transparente entre les différents acteurs du service : la collectivité, le délégataire et l'utilisateur.

Qualité de l'eau

Dans le cadre de l'avenant 11, en Juillet 2014, une unité de traitement supplémentaire a été mise en place, par Veolia, sur l'usine de Cabaret des Pins, afin de traiter le Carbone Organique Total naturellement présent dans l'eau du lac de Cazaux .

La mesure du COT indique la présence de matière organique dissoute dans l'eau et est une "référence de qualité" au sens de la norme. Il s'agit d'un indicateur non spécifique de la qualité de l'eau qui a un impact sur ses propriétés organoleptiques (goût).

Le traitement mis en oeuvre sur l'usine de Cabaret des Pins est un traitement au Charbon Actif en Poudre qui permet également de traiter les pesticides.



En parallèle, un appel à volontaires a été lancé début 2014 pour constituer un panel de goûteurs d'eau sur le territoire de la COBAS. Les membres du panel ont été formés à la dégustation de l'eau et ont participé à trois campagnes de mesures tout au long de l'année.

Les résultats de ces campagnes de dégustation mettent en avant une satisfaction globale sur la qualité organoleptique de l'eau. Ces mesures permettront de compléter les analyses réalisées et de satisfaire au mieux les usagers.

Rendement de réseau

On constate une augmentation de plus de 100% du nombre de fuites sur canalisations et branchements entre 2010 et 2014 et le rendement 2014 s'élève à 76%.

Des efforts ont été portés pour analyser l'origine de ce problème. Une analyse patrimoniale (MOSARE Branchement) est en cours de réalisation. Les premiers résultats montrent que plusieurs facteurs sont à l'origine de la fragilité des branchements :

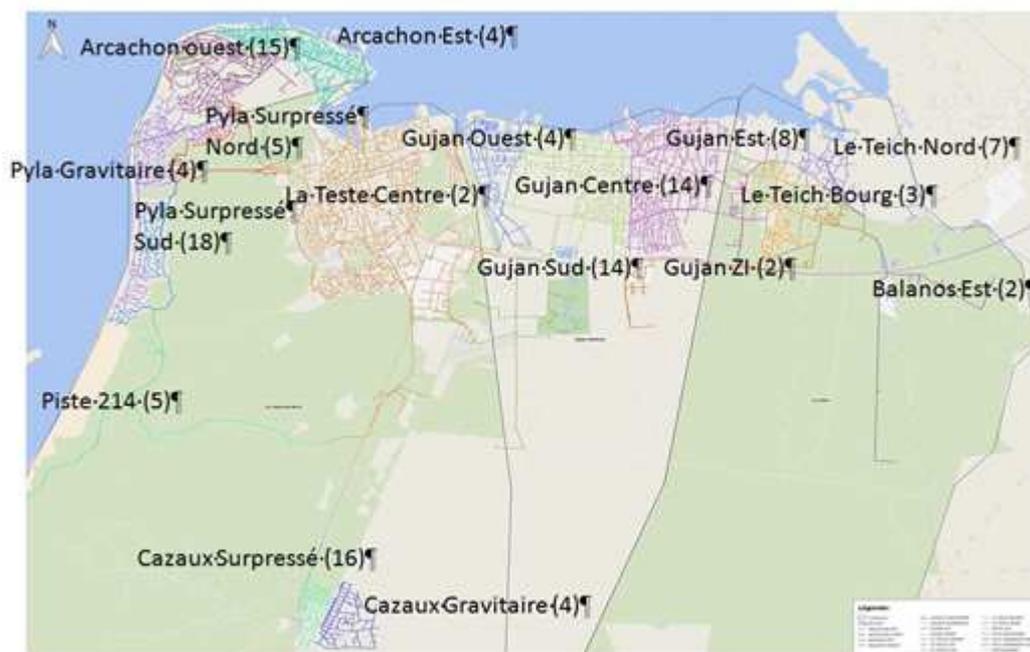
- Le bioxyde de chlore utilisé pour désinfecter l'eau
- Une mauvaise qualité de matériau posé initialement par certains lotisseurs

En parallèle, la recherche de fuite sur le linéaire de la COBAS, mise en œuvre sur ces 4 dernières années a permis de limiter considérablement les pertes en eaux. Le volume d'eau perdu en lien avec ces fuites si elles n'avaient pas été découvertes et réparées s'élèverait à 540 000 m³/an. Sur 2014, 75 fuites trouvées correspondent ainsi à 4.7% du rendement de réseau.

Le temps consacré à cette recherche de fuite représente plus de 150 jours de travail par an sur les 3 dernières années.

Malgré les actions engagées sur le terrain en termes de recherche de fuites il est difficile de lutter au quotidien contre les pertes en eau sur un territoire aussi vaste que la COBAS sans sectoriser le réseau.

C'est dans ce cadre, et en application de l'avenant 11, qu'une sectorisation constituée de plus de 30 débitmètres a été mise en œuvre par Veolia en 2014, elle a permis d'améliorer l'efficacité des actions menées. Sur les 17 secteurs créés le linéaire limité de certains quartiers sensibles permet une intervention rapide et ciblée.



Carte des secteurs avec ILP entre parenthèses

Chèques Eau :

En lien avec les CCAS, la COBAS et Veolia Eau ont instauré en 2014 un dispositif d'accompagnement des personnes les plus démunies. A ce titre, Veolia Eau dote chaque année la COBAS de chèques « eau » à hauteur de 17 000 euros. La COBAS assure la répartition de ces chèques aux CCAS du territoire.

Le chèque « eau » fonctionne sur le principe des chèques service et permet au bénéficiaire de payer tout ou partie de sa consommation.

1.2. Les chiffres clés de l'année 2014

Les indicateurs réglementaires devant être fournis par le délégataire sont mis en évidence dans le tableau ci-dessous par leur couleur « rouge ».

LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	2,25 Euro/m ³
L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR
	Volume prélevé	Délégataire	7 153 335 m ³
	Volume produit (C)	Délégataire	6 907 720 m ³
	Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Délégataire	0 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	6 907 720 m ³
	Volume de service du réseau	Délégataire	63 989 m ³
	Volume consommé autorisé 365 jours (A)	Délégataire	5 250 828 m ³
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D)	Délégataire	76,0 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	7,56 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	6,86 m ³ /jour/km
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	575
LA QUALITE DE L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologique	ARS (1)	99,5 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	96,6 %
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre d'installations de production	Délégataire	10
	Capacité totale de production	Délégataire	40 853 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	949 km
	Longueur de canalisation de distribution	Collectivité (2)	661 km
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	100
	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	399 ml
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,25 %
	Nombre de branchements	Délégataire	37 469
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	600
	Nombre de compteurs	Délégataire	42 227
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	5 492

LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de communes	Délégataire	4
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	63 382
	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	40 254
	- Abonnés domestiques	Délégataire	40 253
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	1
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	
	Volume vendu	Délégataire	4 895 606 m3
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	4 893 044 m3
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	2 562 m3
	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B)	Délégataire	0 m3
	Consommation moyenne	Délégataire	207 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	121 m3/abo/an
LA SATISFACTION DES CLIENTS ET L'ACCES A L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique sur le périmètre du service
	Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	93,3 %
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui
	Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	1,17 u/1000 abonnés
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,35 u/1000 abonnés
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,56 %
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
	- Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	63
	- Montant d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	4 517
LES CERTIFICATS		PRODUCTEUR	VALEUR
	Certifications ISO 9001, ISO 14001, ISO 18001	Délégataire	En vigueur
	Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	80 %
	Energie relevée consommée	Délégataire	4 337 534 kWh

(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 CCSP

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

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

LE PRIX DU SERVICE

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

ARCACHON Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2014	Prix Au 01/01/2015	Montant Au 01/01/2014	Montant Au 01/01/2015	N/N-1
Part délégataire				165,90	166,98	0,65%
Abonnement				47,18	47,50	0,68%
Consommation	120	0,9893	0,9957	118,72	119,48	0,64%
Part syndicale				43,23	43,23	0,00%
Abonnement				13,72	13,72	0,00%
Consommation	120	0,2459	0,2459	29,51	29,51	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0685	0,0685	8,22	8,22	0,00%
Organismes publics				36,60	37,20	1,64%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3050	0,3100	36,60	37,20	1,64%
Total € HT				253,95	255,63	0,66%
TVA				13,97	14,06	0,64%
Total TTC				267,92	269,69	0,66%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3				2,23	2,25	

LA FACTURE 120 M3

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

Les factures type sont présentées en annexe.

1.4. Un dispositif au service des clients

VOTRE LIEU D'ACCUEIL,

DEPUIS LE 07 MARS 2013



SERVICE SUD BASSIN

ARCACHON

18, Rue JEHENNE

33120 ARCACHON

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

Accueil téléphonique 24h/24 & 7j/7

 **05 61 80 09 02**

Prix d'un appel local

TOUTES VOS
DEMARCHES
SANS VOUS
DEPLACER



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



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

Votre service client en ligne est accessible :

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



VOS URGENCES

**7 JOURS SUR 7,
24H SUR 24**

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





2.

LA PERFORMANCE ET
L'EFFICACITE OPERATIONNELLE A
VOTRE SERVICE

2.1. L'efficacité de la production et de la distribution d'eau potable

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

2.1.1. L'EFFICACITÉ DE LA PRODUCTION : LE VOLUME PRÉLEVÉ ET PRODUIT

L'origine de l'eau alimentant le service

COMMUNE	OUVRAGE	NOM	Observations
ARCACHON	FORAGE	DESBIEY	
LA TESTE DE BUCH	FORAGE	VILLEMARIE	
LA TESTE DE BUCH	FORAGE	CABARET DES PINS	
LA TESTE DE BUCH	FORAGE	PISSENS	
GUJAN-MESTRAS	FORAGE	LA PASSERELLE	
GUJAN-MESTRAS	FORAGE	LA HUME 1	
GUJAN-MESTRAS	FORAGE	LA HUME 2	Arrêté depuis fin 2010
LE TEICH	FORAGE	CAPLANDE 1	Remis en service en 2013
LE TEICH	FORAGE	CAPLANDE 2	Remis en service en 2013
LA TESTE DE BUCH	FORAGE	CAZAUX LIBERATION	Pris en charge en 2010
LA TESTE DE BUCH	FORAGE	CAZAUX CAONNE	Pris en charge en 2010
LA TESTE DE BUCH	CAPTAGE	CAZAUX LAC	

Le volume prélevé

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
ST 02 - DESBIEY	80	1 900
ST 04 - CAZAUX LAC	1 000	20 000
ST 05 - CABARET DES PINS	220	5 280
ST 07 - PISSENS	120	1 500
ST 10 - LA HUME	320	6 580
ST 11 - LA PASSERELLE	120	2 880
ST 12 - CAPLANDE	210	3 625
ST 13 - VILLEMARIE	150	3 000
ST 15 - CAZAUX-LIBERATION	25	500
ST 16 - CAZAUX-CAONE	50	900

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

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume prélevé par nature d'eau (m3)	6 185 435	6 650 066	6 658 360	6 760 952	7 153 335	5,8%
Eau de surface	2 115 568	2 767 367	3 123 827	3 430 614	3 264 866	-4,8%
Eau souterraine influencée	0	0	0	0	0	0%
Eau souterraine non influencée	4 069 867	3 882 699	3 534 533	3 330 338	3 888 469	16,8%

Le volume prélevé par ressource est détaillé ci-après :

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume prélevé par ressource (m3)	6 185 435	6 650 066	6 658 360	6 760 952	7 153 335	5,8%
ST 02 - DESBIEY	143 543	279 163	664 764	479 596	379 330	-20,9%
ST 04 - CAZAUX LAC	2 115 568	2 767 367	3 123 827	3 430 614	3 264 866	-4,8%
ST 05 - CABARET DES PINS	489 220	697 719	799 379	463 632	718 481	55,0%
ST 07 - PISSENS	614 045	615 553	300 289	497 662	332 076	-33,3%
ST 10 - LA HUME	776 861	524 826	532 993	580 897	511 691	-11,9%
ST 11 - LA PASSERELLE	417 901	394 852	411 998	493 173	478 058	-3,1%
ST 12 - CAPLANDE	723 813	533 001	0	248 277	740 145	198,1%
ST 13 - VILLEMARIE	699 974	636 241	615 515	440 742	585 758	32,9%
ST 15 - CAZAUX-LIBERATION	149 469	135 521	127 398	85 149	69 059	-18,9%
ST 16 - CAZAUX-CAONE	55 041	65 823	82 197	41 210	73 871	79,3%

Nota :

Augmentation du volume prélevé pour le Forage de Cabaret des Pins afin de diminuer le pompage dans le lac de Cazaux.

Augmentation du volume de Caplande suite à la remise en service du forage sur une année pleine.

Le volume produit et mis en distribution

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

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume prélevé	6 185 435	6 650 066	6 658 360	6 760 952	7 153 335	5,8%
Besoin des usines	234 069	150 406	156 347	154 302	189 000	22,5%
Pertes en adduction	16 324	8 830	7 006	3 428	56 615	1 551,5%
Volume produit (m3)	5 935 042	6 490 830	6 495 007	6 603 222	6 907 720	4,6%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	0%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	0%
Volume mis en distribution (m3)	5 935 042	6 490 830	6 495 007	6 603 222	6 907 720	4,6%

Nota :

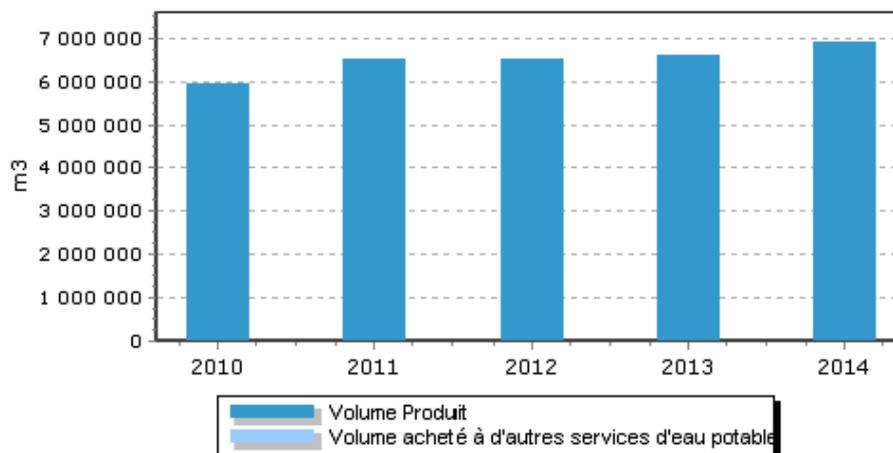
L'augmentation du volume « pertes en adduction » est due à :

- Défaut d'étanchéité de la vanne de vidange du réservoir de l'Etoile, découvert début 2015, grâce à la mise en place de la sectorisation, et estimé à 43 800 m3.
- Défaut d'étanchéité de la bache de reprise et fuite sur la vidange. Ces pertes ont été estimées à 12 815 m3.

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

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	0	0	0	0	0	0%

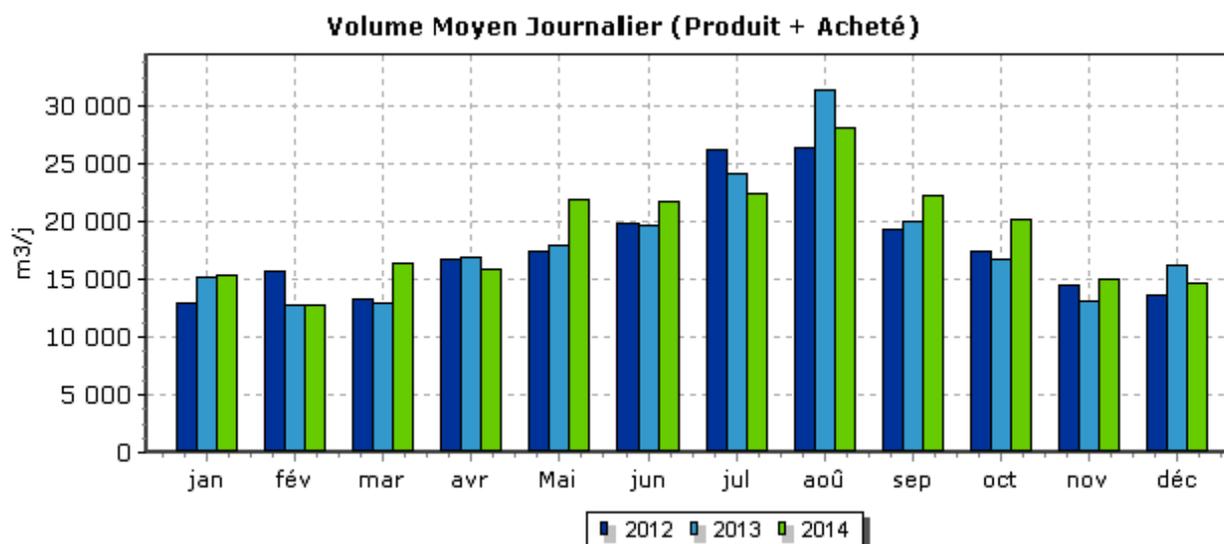
Evolution des volumes produit et acheté à d'autres services d'eau potable



Bilan mensuel

Le volume introduit et mis en distribution moyen par mois :

	Janv	Févr	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Octo	Nov	Déc
Volume moyen journalier produit (m3/j)	15 367	12 677	16 341	15 813	21 903	21 659	22 413	28 123	22 311	20 224	14 935	14 702
Total (m3/j)	15 367	12 677	16 341	15 813	21 903	21 659	22 413	28 123	22 311	20 224	14 935	14 702



2.1.2. L'EFFICACITÉ DE LA DISTRIBUTION : LE VOLUME VENDU, LE VOLUME CONSOMMÉ ET LEUR ÉVOLUTION

Le volume vendu

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

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

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	4 709 177	4 710 252	4 794 220	4 843 881	4 895 606	1,1%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	4 709 177	4 710 252	4 794 220	4 843 881	4 895 606	1,1%
domestique ou assimilé	4 707 259	4 708 713	4 792 645	4 842 476	4 893 044	1,0%
autres que domestiques	1 918	1 539	1 575	1 405	2 562	82,3%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	0%

Le volume consommé

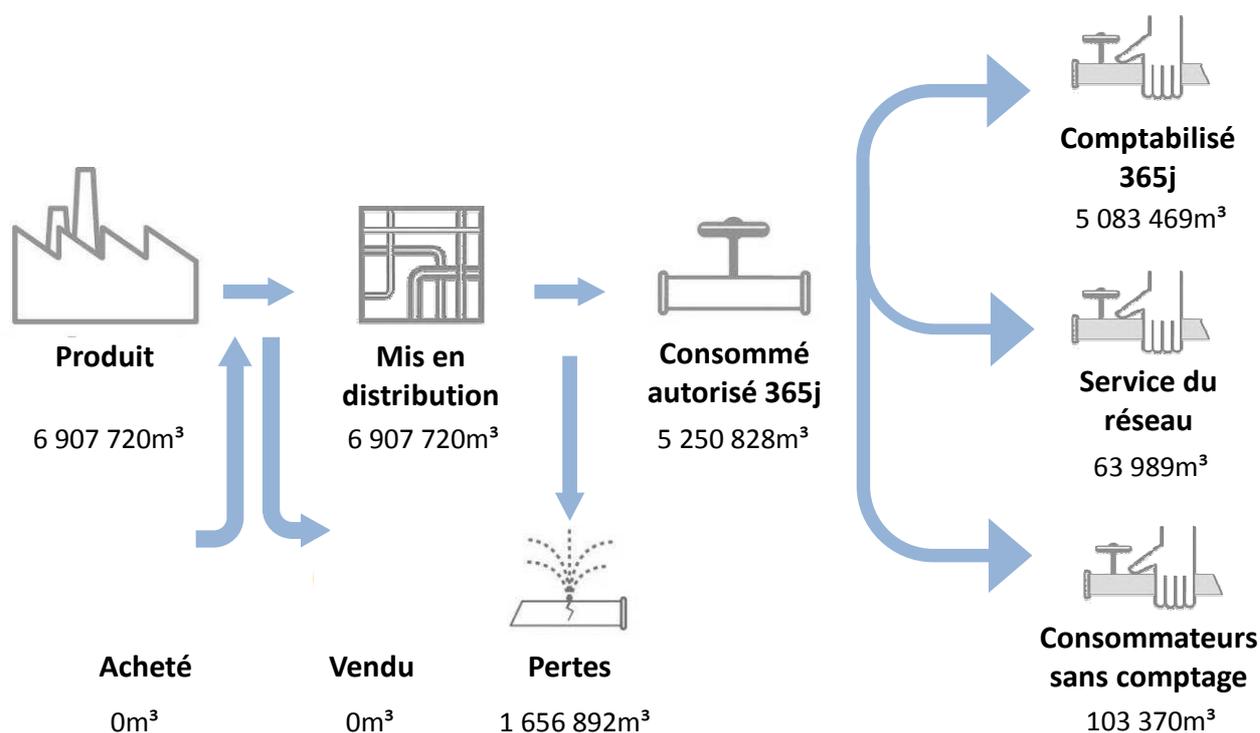
Le volume consommé autorisé est la somme du volume comptabilisé (issu des campagnes de relevés de l'exercice), du volume consommateurs sans comptage (défense incendie, arrosage public, ...) et du volume de service du réseau (purges, vidanges de biefs, nettoyage des réservoirs,...). Il est ramené à 365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

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Volume comptabilisé (m3)	4 743 055	4 759 578	4 849 532	4 872 970	4 999 905	2,6%
Volume comptabilisé 365 jours (m3)	4 704 389	4 812 316	4 862 818	4 926 964	5 083 469	3,2%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	16 600	16 290	53 510	101 530	103 370	1,8%
Volume de service du réseau (m3)	11 085	11 345	35 700	58 454	63 989	9,5%
Volume consommé autorisé (m3)	4 770 740	4 787 213	4 938 742	5 032 954	5 167 264	2,7%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	4 732 074	4 839 951	4 952 028	5 086 948	5 250 828	3,2%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	368	361	365	361	359	-0,6%

Nota : Les volumes de service sont composés de :

- Volumes de vidange pour nettoyage des réservoirs
- Purges après casse
- Purges pour qualité de l'eau
- Purges spéciales sur La Salie et le Petit Nice
- Pertes dues aux analyseur en ligne
- Pertes dues aux pompes avec presse-étoupe
- Spécifiquement pour 2014 : Mise en service du traitement du COT
- Lavages des réseaux neufs
- Spécifiquement pour 2014 : La mise en route du secteur de « Camicas »

Synthèse des flux de volumes



2.1.3. LE RENDEMENT DE RÉSEAU

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

Pour les réseaux d'eau, l'article 161 de la loi Grenelle 2 fixe deux objectifs :

- Inciter les collectivités à mettre en place une gestion patrimoniale des réseaux ;
- Engager des actions afin de limiter le taux de perte et améliorer le rendement du réseau qui représente la part du volume introduit dans le réseau effectivement consommé.

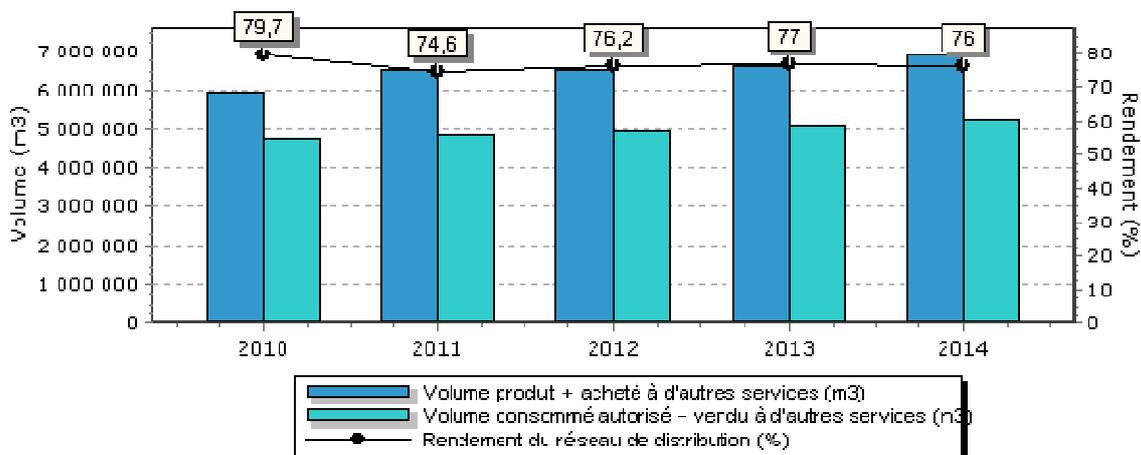
Le décret du 27 janvier 2012 (« limitation des pertes en eau sur les réseaux ») précise que sous peine d'un doublement de la redevance de prélèvement les collectivités doivent définir et mettre en œuvre un plan d'action destiné à la réduction des pertes d'eau pour les réseaux dont le taux de perte, est supérieur au seuil, dit « Grenelle 2 », défini dans le décret et variant de 65 à 85 % selon la taille et les caractéristiques des collectivités.

Dans les quelques cas où cela s'avère nécessaire, Veolia propose les plans d'actions permettant d'atteindre les objectifs réglementaires de rendement."

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	79,7 %	74,6 %	76,2 %	77,0 %	76,0 %	-1,3%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	4 732 074	4 839 951	4 952 028	5 086 948	5 250 828	3,2%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	0	0	0	0	0	0%
Volume produit (m3) C	5 935 042	6 490 830	6 495 007	6 603 222	6 907 720	4,6%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	0	0	0	0	0	0%

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

Evolution du rendement du réseau de distribution



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

	2010	2011	2012	2013	2014
Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	5,05	6,84	6,68	6,88	7,56
Volume mis en distribution (m³) A	5 935 042	6 490 830	6 495 007	6 603 222	6 907 720
Volume comptabilisé 365 jours (m³) B	4 704 389	4 812 316	4 862 818	4 926 964	5 083 469
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	667 778	672 675	667 862	667 862	661 325

Nota : La baisse de longueur de canalisation de distribution s'explique par une mise à jour de la base de cartographie.

	2010	2011	2012	2013	2014
Indice linéaire de pertes en réseau (m³/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	4,94	6,72	6,31	6,22	6,86
Volume mis en distribution (m³) A	5 935 042	6 490 830	6 495 007	6 603 222	6 907 720
Volume consommé autorisé 365 jours (m³) B	4 732 074	4 839 951	4 952 028	5 086 948	5 250 828
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	667 778	672 675	667 862	667 862	661 325

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

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	34	43	44	60	74	23,3%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	157	186	163	226	341	50,9%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,4	0,5	0,5	0,6	0,9	50,0%
Nombre de fuites sur compteur	60	92	110	123	160	30,1%
Nombre de fuites sur équipement	0	0	0	0	0	0%
Nombre de fuites réparées	251	321	317	409	575	40,6%
Linéaire soumis à recherche de fuites par prélocalisation	900	185	34 535	150 792	112 067	-25,7%

Performance opérationnelle du réseau de distribution

Année	Rdt (%)	ILP (m ³ /j/km)	ILVNC (m ³ /j/km)	ILC (m ³ /j/km)
2014	76,0	6,86	7,56	21,75

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

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

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

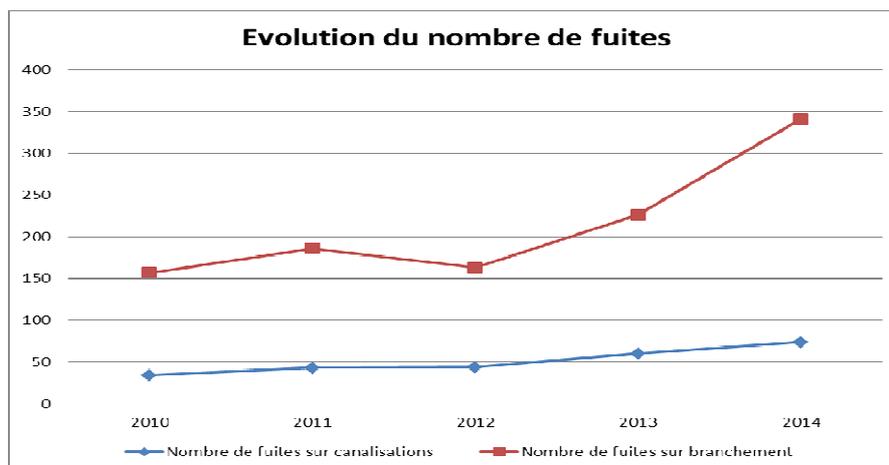
ILC (indice linéaire de consommation (m³/j/km) : (volume consommé autorisé 365j + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/365)

Suivi de l'évolution du rendement du réseau de la COBAS

Le niveau de rendement de réseau de 80% est devenu plus difficile à maintenir ces dernières années, malgré de nombreuses actions engagées.

	2010	2011	2012	2013	2014
Rendement	79.7	74.6	76.2	77.0	76.0

Cela s'explique par une augmentation de plus de 100% du nombre de fuite sur canalisation et branchements entre 2010 et 2014. Bien que le nombre de fuites sur canalisation reste convenable, il apparaît que celui des branchements se dégrade considérablement (341 fuites en 2014 soit une augmentation de plus de 50% par rapport à 2013).



Des efforts ont été portés pour analyser l'origine de ce problème. Une analyse patrimoniale (MOSARE Branchement) est en cours de réalisation. Les premiers résultats montrent que plusieurs facteurs sont à l'origine de la fragilité des branchements :

- Le bioxyde de chlore utilisé pour désinfecter l'eau fragilise les canalisations en Polyéthylène Basse Densité (PEBD),
- Une mauvaise qualité de matériau posé initialement par certains lotisseurs

Par ailleurs, VEOLIA a lancé 22 analyses réalisées par un laboratoire spécialisé dans l'analyse de matériaux sur les branchements renouvelés qui ont mis en évidence que le polyéthylène a perdu toute souplesse et qu'il ne peut plus résister à un fonctionnement normal du réseau.

La cartographie des fuites constatées permet de mettre en évidence les zones prioritaires d'interventions pour nos équipes.



Carte des fuites sur branchement de moins de 5 ans

En parallèle, la recherche de fuite sur le linéaire de la COBAS, mise en œuvre sur ces 4 dernières années a permis de limiter considérablement les pertes en eaux. Le volume d'eau perdu en lien avec ces fuites si elles n'avaient pas été découvertes et réparées s'élèverait à 540 000 m³/an. Sur 2014, 75 fuites trouvées correspondent ainsi à 4.7% du rendement de réseau.

Le temps consacré à cette recherche de fuite représente plus de 150 jours de travail par an sur les 3 dernières années.

Suite à la proposition de Veolia, une sectorisation constituée de plus de 30 débitmètres a été installée en 2014, elle a permis d'améliorer l'efficacité des actions menées. Sur les 17 secteurs créés le linéaire limité de certains quartiers sensibles (Golf de GUJAN), permet une intervention rapide et ciblée. Un travail de fond est réalisé sur les secteurs dont les ILP (Indice Linéaire de Pertes) sont les plus importants, notamment sur la commune de GUJAN-MESTRAS.



Carte des secteurs avec ILP entre parenthèses

L'exploitation au quotidien permet maintenant d'identifier plus de 10 fuites/mois.

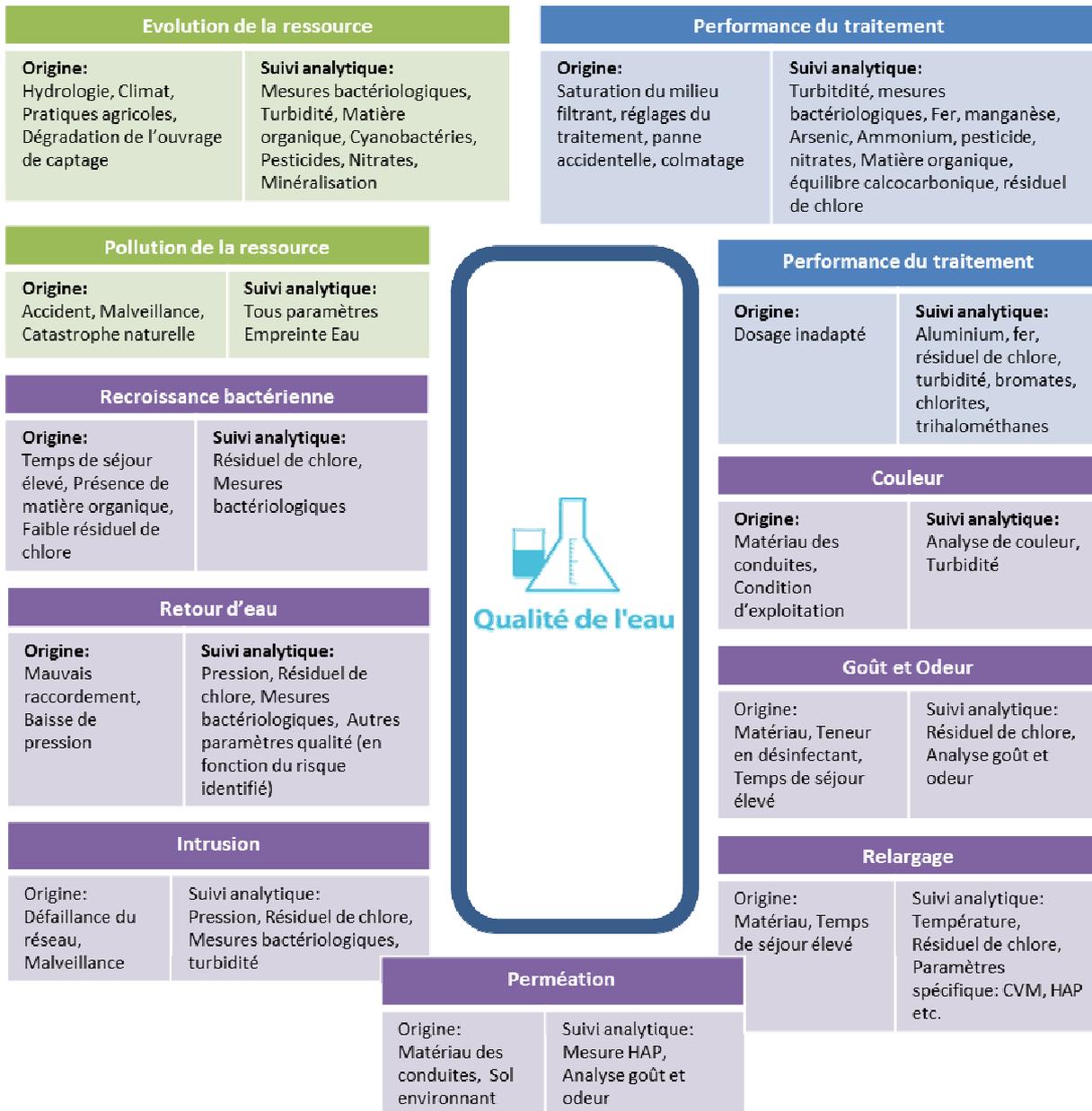
Le maintien ou l'amélioration du rendement de réseau ne pourra se faire qu'avec une gestion patrimoniale basée principalement sur le renouvellement de branchements en masse sur les quartiers identifiés critiques, en plus du renouvellement des branchements présentant déjà des fuites, localisés grâce à la sectorisation couplée à la recherche de fuite.

2.2. La qualité de l'eau

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

Les phénomènes impactant la qualité de l'eau en réseau

Les phénomènes de dégradation de la qualité de l'eau sont complexes et leur compréhension nécessite une bonne connaissance de la conception du réseau, de son environnement et des pratiques d'exploitation. La figure ci-dessous explicite les différents mécanismes de dégradation de la qualité de l'eau en réseau.



2.2.1. LE CONTRÔLE DE L'EAU

Sur tous les services qui lui sont confiés, Veolia complète le contrôle réglementaire réalisé par l'Agence Régionale de Santé, par un plan d'auto-contrôle de la qualité de l'eau sur la ressource et sur l'eau produite et

distribuée. Les prélèvements sont réalisés sur les points de captage, dans les usines de production d'eau potable et sur le réseau de distribution jusqu'au robinet du consommateur. Les analyses effectuées sur ces prélèvements concernent l'ensemble des paramètres réglementaires microbiologiques et physico-chimiques.

Le tableau suivant présente la synthèse des analyses réalisées sur la ressource, les eaux traitées et distribuées.

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	1292	850	0
Physico-chimique	6094	2006	0

2.2.2. 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	27	27	11	11
Physico-chimique	1041	1036	80	80

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	6	6
Atrazine	6	6
Baryum	4	4
Chlorures	6	6
Déséthylatrazine	6	6
Nitrates	7	7
Simazine	6	6
Sodium	6	6
Sulfates	6	6
Terbutylazine	6	6

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	27.3	18	5	25 °C

Commentaires dépassements limites de qualité EAUX BRUTES :

- **Température de l'eau** : 5 dépassements du seuil de 25°C / 18 mesures.

Les ressources concernées par ces dépassements sont :

Forage de LA HUME : 22/05/14(26.5°C) et 29/09/14 (26.8°C)

Forage de Cabaret : 22/05/14 (27°C) , 04/06/14 (27.3°C), 29/09/14 (27.3°C)

2.2.3. 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 des 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	227	162	162	390	389
Physico-chimie	242	241	43	42	285	283

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

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	99,5 %	100,0 %	99,7 %
Physico-chimie	99,6 %	97,7 %	99,3 %

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 référence de qualité.¹ :

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	444	443	314	314
Physico-chimique	1754	1753	126	125
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	799	797	525	522
Physico-chimique	1946	1911	1565	1531
Autres paramètres analysés				
Microbiologique	22			
Physico-chimique	1372		281	

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

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

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

Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégué			
	Nombre total de résultats d'analyses	Conformes aux limites ou aux références de qualité	Type de seuil
Atrazine	13	13	Limite de Qualité
Carbone Organique Total	95	67	Référence de Qualité
Déséthylterbuthylazine	13	13	Limite de Qualité
Fer total	199	199	Référence de Qualité
Nitrates	43	43	Limite de Qualité
Simazine	13	13	Limite de Qualité
Terbuthylazine	13	13	Limite de Qualité
Turbidité	470	461	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 Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
E.Coli /100ml	0	1	1	0	222	152	0 n/100ml
Nitrites	0	0,16	1	0	44	1	.1 mg/l
Turbidité	0	1.51	0	1	13	46	1 NFU

Commentaires dépassements des limites de qualité

Dépassements limites de qualité bactériologiques : 1 dépassement / 758 résultats (0.13%)

- 30/10/14 analyse ARS à CAZAUX , au réservoir de la république (E coli = 1/100ml et Coliformes tx = 1 /100ml). Ce résultat a été obtenu malgré la présence d'un résiduel de bioxyde de chlore significatif de 0.29mg/l. L'analyse de contrôle réalisée le 5/11/14 a été conforme .

Dépassements limites de qualité physico-chimiques : 1 dépassements/ 1880 résultats (0.11%)

- **Nitrites :** 1 dépassements du seuil de 0.10 mg/l / 45 résultats . Le dépassement a été constaté par l'ARS sur le prélèvement réalisé le 26/11/14 (0.105 mg/l) en sortie du réservoir de PISSENS. Les investigations menées par Véolia ont montré que ce résultat a été mesuré sur un mélange d'eaux en provenance du forage de Pissens et de la station de Cabaret les Pins. L'analyse ARS du même jour sur l'eau traitée de Cabaret n'a pas détecté de Nitrites. Les analyses Véolia du 10/12/14 n'ont également pas détecté de Nitrites sur l'eau brute du forage de Pissens ni en sortie du réservoir. L'analyse de contrôle ARS déclenchée le 11/12/14 n'a pas détecté de Nitrites. La nature très fugitive et l'origine non établie de ce dépassement laisse supposer une possible interférence sur les analyses réalisées (présence de chlorites).
- **Turbidité sortie usine:** 1 dépassement du seuil de 1 FNU /59 mesures (1.7%): Analyse VEOLIA du 27/02/2014 en sortie de la station de Cabaret les pins (1.51 FNU), contre analyse conforme.

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Déléguataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Déléguataire	Valeur du seuil et unité
Aluminium total	0,001	0,229	1	0	119	10	.2 mg/l
Bact et spores sulfito-rédu	0	5	1	0	133	59	0 n/100ml
Bactéries Coliforme /Colilert	0	1	0	3	0	10	0 Qualitatif
Bactéries Coliformes	0	1	1	0	222	152	0 n/100ml
Carbone Organique Total	0	3,17	15	13	46	49	2 mg/l C
Chlorite	155	570	2	10	5	11	200 µg/l
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2	4	4	0	18	0	2 Qualitatif
Température de l'eau	9,1	27,4	13	2	244	275	25 °C
Turbidité	0	4,9	0	5	182	229	2 NFU

Commentaires dépassements références de qualité

Dépassements des références de qualité bactériologiques : 5 dépassements/1324 résultats (0.38%)

- **Bactéries et spore sulfito-réductrices** : 1 dépassement/192 résultats :
29/01/14 analyse ARS à La Teste/collège Henri Duerle, l'analyse de contrôle du 5/02/14 a été conforme.
- **Coliformes totaux par test COLILERT** : 3 détections/10 contrôles :
Il s'agit d'analyses d'auto-contrôle réalisées sur la zone de distribution du « Petit Nice » dans le cadre d'un suivi renforcé de la qualité de l'eau. 24/06/14 : 2 détections , 19/08/14 : 1 détection .
Des purges de réseau et un suivi continu des traitements de désinfections ont permis un retour à la conformité.
- **Coliformes totaux** : 1 dépassement/374 résultats : Il s'agit de l'analyse ARS du 30/10/14 à CAZAUX (cf commentaire dépassements limites de qualité)

Dépassements des références de qualité physico-chimiques : 65 dépassements/3511 mesures (1.85%)

- **Aluminium total** : 1 dépassement/129 résultats (0.77%) : 8/09/2014 analyse ARS à Le Teste, école des Miquelots (Al = 0.229 mg/l). contre analyse conforme le 22/9/2014 (113µg/l).
- **Carbone organique total** : 28 dépassements/95 mesures (29,5%) :
Il s'agit d'un paramètre représentatif de la matière organique susceptible de réagir avec les produits oxydants utilisés pour la désinfection de l'eau. Le COT accélère la transformation du bioxyde de chlore en ions chlorites indésirables. Le COT a pour origine essentielle la ressource en eau superficielle du lac de Cazaux. Aussi depuis Juin 2014 la filière de traitement de l'unité de production de Cabaret les pins a été complétée par une étape d'injection de charbon actif en poudre. Cette étape nécessite une optimisation notamment dans le choix du charbon permettant d'assurer le meilleur abattement possible du COT. Veolia a mené en 2014 des essais en ce sens.
En 2014 les sites concernés par les dépassements de COT sont :
UP Cabaret eau traitée : 16
UP L'Etoile : 5
UP La passerelle : 1
UP Pissens : 5
Réseau « Petit Nice » : 1
- **Chlorites** : 12 dépassements/16 mesures (75%)
L'ion chlorite(ClO₂-) constitue le produit de dégradation naturel du bioxyde de chlore. La présence de COT favorise la formation de chlorites . Dans le cas présent l'utilisation de bioxyde de chlore sur une eau présentant une teneur en COT supérieure à 2 mg/l conduit à des dépassements récurrents de la référence de qualité fixée actuellement à 200µg/l. Toutefois aucune des valeurs mesurées

n'excède le seuil de 700 µg/l proposé par l'Agence Française de Sécurité des Aliments (AFSSA) dans son avis donné en Juin 2004.

- **Equilibre calco-carbonique** : 4 dépassements/24 mesures (16,7%)
Il s'agit du paramètre évaluant la capacité d'une eau à dissoudre le calcaire (eau agressive) ou à l'inverse à déposer du calcaire (eau incrustante). Il est calculé à partir de la minéralisation de l'eau et des valeurs de température et pH relevées sur le terrain lors du prélèvement. L'eau doit être à l'équilibre ou légèrement incrustante. En 2014 les dépassements évalués par l'ARS concernent les sites de :
UP Caone : 1 (eau agressive)
UP La Passerelle : 2 (eau légèrement agressive)
UP Cazaux : 1 (eau agressive)
Aucune de ces unités n'est équipée d'étape permettant de corriger l'équilibre calco-carbonique.
- **Turbidité** : 5 dépassements du seuil de 2 NFU/411 mesures (1.2%)
- **Température de l'eau** : 15 dépassements du seuil de 25°C/519 mesures (2.9%)
Aucun de ces dépassements n'a entraîné de non-conformité de la qualité bactériologique de l'eau.

Composition de l'eau du robinet

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Calcium	13,20	33	57	néant
Chlorures	24,50	86,40	46	250 mg/l
Fluorures	0	220	18	1500 µg/l
Magnésium	2,90	8,90	53	néant
Nitrates	0	0,83	43	50 mg/l
Pesticides totaux	0	0,01	17	.5 µg/l
Potassium	2,36	3,38	18	néant
Sodium	21,10	47,70	18	200 mg/l
Sulfates	1,29	10,20	46	250 mg/l
Titre Hydrotimétrique	6,20	10,60	70	néant

2.2.4. L'ÉVOLUTION DE LA QUALITÉ 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://ww.sante.gouv.fr/eau-potable.html>

Paramètres microbiologiques	2010	2011	2012	2013	2014
Taux de conformité microbiologique	96,31 %	100,00 %	98,49 %	99,64 %	99,52 %
Nombre de prélèvements conformes	235	243	261	279	221
Nombre de prélèvements non conformes	9	0	4	1	1
Nombre total de prélèvements	244	243	265	280	222

Paramètres physico-chimique	2010	2011	2012	2013	2014
Taux de conformité physico-chimique	98,08 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	99,57 %
Nombre de prélèvements conformes	51	47	45	55	55
Nombre de prélèvements non conformes	1	0	0	0	1
Nombre total de prélèvements	52	47	45	55	57

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

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

Dans le cadre de l'application de l'instruction de la DGS 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 et dans la continuité du repérage des canalisations à risques réalisé par la plupart des Agences Régionales de Santé, l'année 2014 a été marquée par un renforcement significatif de la surveillance ciblée du Chlorure de Vinyle Monomère sur certains réseaux susceptibles d'être concernés par le phénomène de migration du CVM compte-tenu de leurs caractéristiques patrimoniales (linéaire en PVC et âge de pose).

Par ailleurs, l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) a publié le 3 novembre 2014 un avis portant sur les risques sanitaires en cas de dépassements de la limite de qualité du chlorure de vinyle dans les eaux destinées à la consommation humaine. Dans cet avis, l'Agence confirme, d'une part, la nécessité de maintenir la limite de qualité de 0,5 µg/L et, d'autre part, la mise en œuvre des stratégies d'échantillonnage ciblées sur les zones à risques telles que prévues dans l'instruction de la DGS du 18 octobre 2012.

Aussi, pour les réseaux susceptibles d'être concernés, le programme d'auto-surveillance devra être adapté en pérennisant la réalisation régulière d'analyses sur ce paramètre.

Situation sur votre service.

Au titre de l'adaptation de l'auto-surveillance, nous avons engagé des recherches sur le paramètre CVM au cours des années 2011 et 2012. A ce jour, toutes les analyses réalisées se sont révélées conformes. Dans le cadre du contrôle sanitaire 6 nouvelles analyses ont été réalisées en 2014 sur le réseau de distribution de la COBAS.

Liste des analyses

ARCACHON	Lycée Grand Air, Av L. Monod.
LA TESTE DE BUCH	Ecole des Miquelots
LA TESTE DE BUCH	Quartier du Petit Nice
LA TESTE DE BUCH	Ecole primaire Cazaux
GUJAN MESTRAS	Port de la Barbotière
LE TEICH	Ecole du Bourg, rue Saint-Louis

Les métabolites de chloroacétamides

Des analyses récentes réalisées par l'Agence Régionale de Santé ont montré la présence de métabolites de chloroacétamides dans le lac de Cazaux. VEOLIA a donc optimisé le choix du charbon actif en poudre (CAP), nouvelle étape ajoutée en 2014, afin de respecter la limite de qualité de 0.1 µg/l en pesticides pour les métolachlores ESA et OXA tout en éliminant le COT.

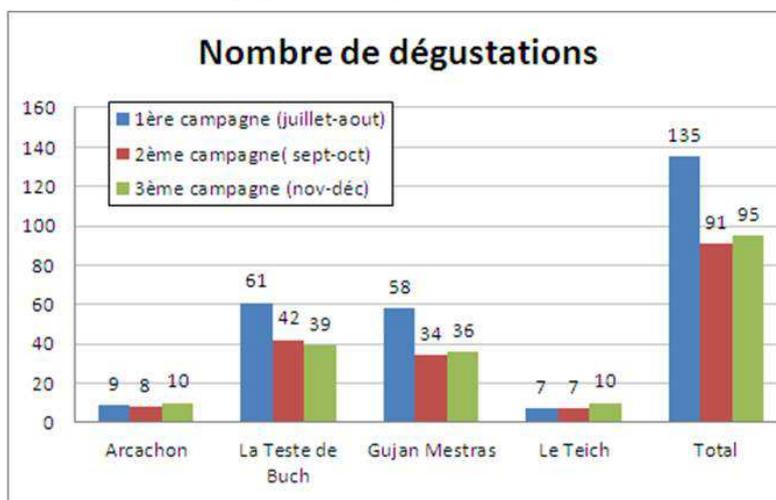
2.2.5. LES GOUTEURS D'EAU – RESULTATS

Le panel de gouteurs d'eau : répartition géographique



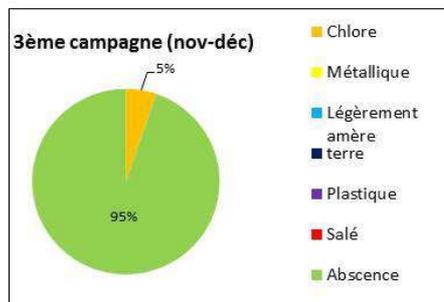
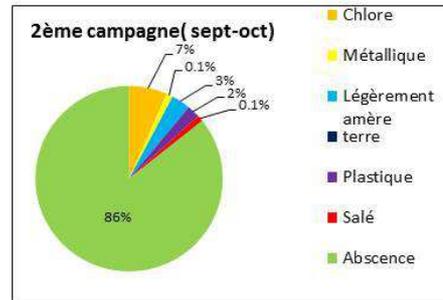
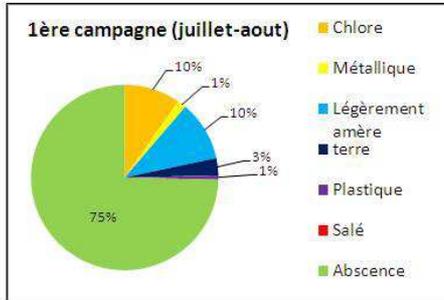
Résultats des 3 campagnes

1^{ère} campagne : 19 dégustateurs
 2^{ème} campagne : 15 dégustateurs
 3^{ème} campagne : 14 dégustateurs



321 dégustations

Répartition des goûts

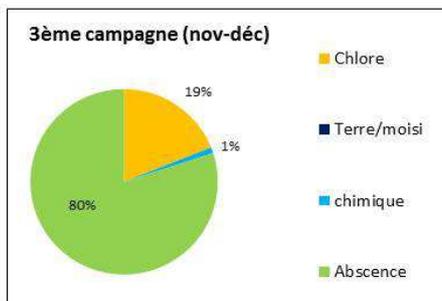
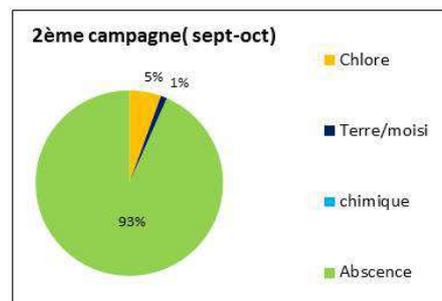
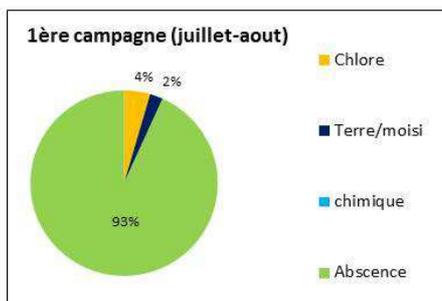


Le chlore est le goût le plus perçu par les dégustateurs : des enquêtes ont été réalisées et n'ont pas révélé de valeurs anormales.

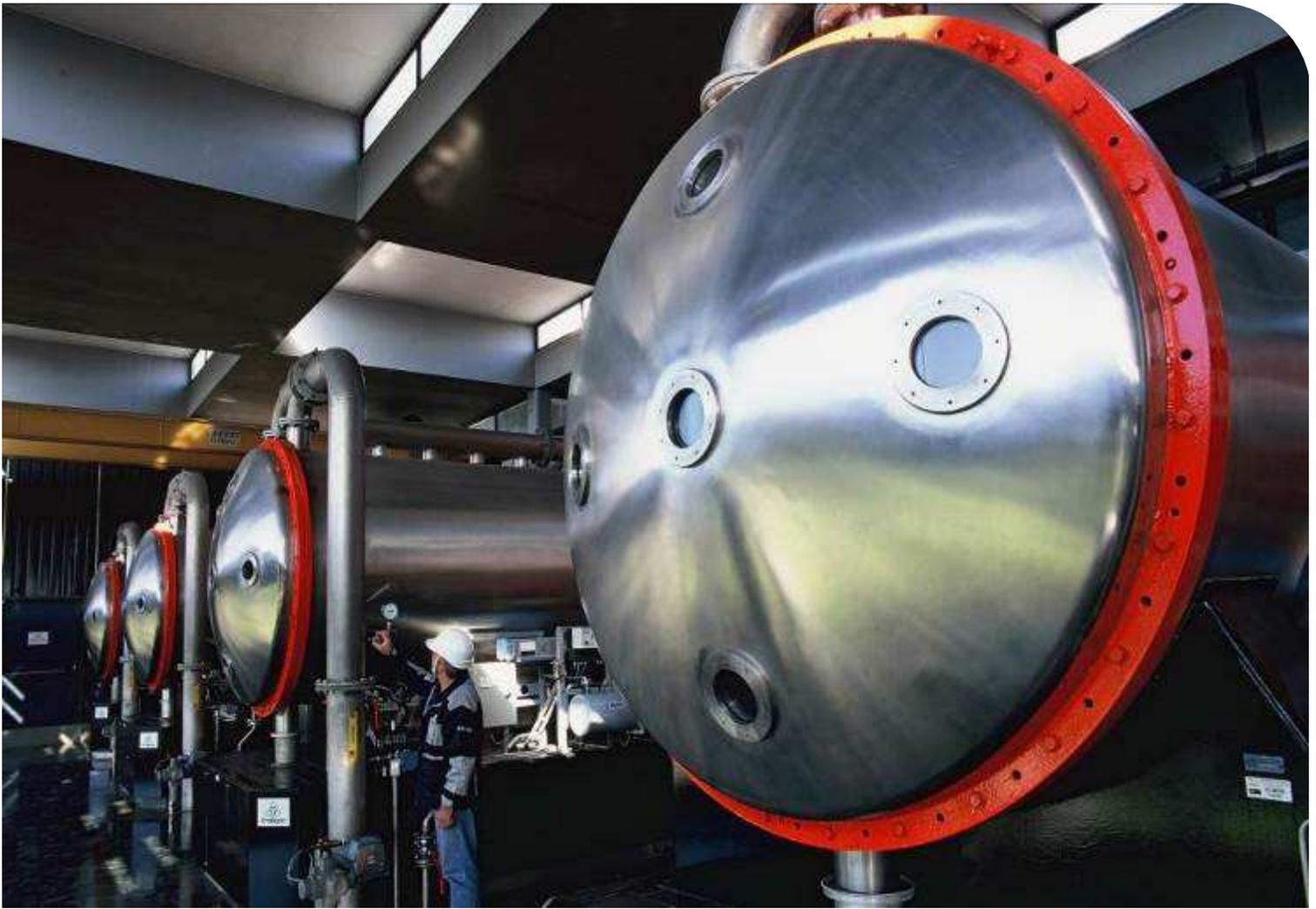
1 dégustateur a noté des saveurs légèrement amère non détectées par un laboratoire spécialisé.

La 3ème campagne n'est caractérisée que par le goût de chlore.

Répartition des odeurs



La 3ème campagne se distingue par une odeur de chlore plus importante. Les consignes de chloration ont été ajustées pour améliorer ce point.



3.

LE PATRIMOINE DE
VOTRE SERVICE

3.1. L'inventaire des biens du service

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

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

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

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

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

Les ressources

N° interne	COMMUNE	OUVRAGE	NOM	CAPTAGE	Observat.
F 01	ARCACHON	FORAGE	DESBIEY	EOCENE SUPERIEUR	
F 02	LA TESTE DE BUCH	FORAGE	VILLEMARIE	EOCENE	
F 03	LA TESTE DE BUCH	FORAGE	CABARET DES PINS	EOCENE INFERIEUR - CRETACE	
F 04	LA TESTE DE BUCH	FORAGE	PISSENS	OLIGOCENE	
F 05	GUJAN-MESTRAS	FORAGE	LA PASSERELLE	OLIGOCENE	
F 06	GUJAN-MESTRAS	FORAGE	LA HUME 1	CRETACE	
F 07	GUJAN-MESTRAS	FORAGE	LA HUME 2	OLIGOCENE	Arrêté depuis fin 2010
F 08	LE TEICH	FORAGE	CAPLANDE 1	CRETACE	Remis en service en 2013
F 09	LE TEICH	FORAGE	CAPLANDE 2	EOCENE SUPERIEUR	Remis en service en 2013
F 10	LA TESTE DE BUCH	FORAGE	CAZAUX LIBERATION	MIOCENE	Pris en charge en 2010
F 11	LA TESTE DE BUCH	FORAGE	CAZAUX CAONE	MIOCENE	Pris en charge en 2010
C 01	LA TESTE DE BUCH	CAPTAGE	CAZAUX LAC	EAU DE SURFACE	

Les installations

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Capacité de stockage (m3)	Qualification
ST 02 - DESBIEY	1 882	0	Bien de retour
ST 04 - CAZAUX LAC	22 000	0	Bien de retour
ST 05 - CABARET DES PINS	3 991	1 300	Bien de retour
ST 07 - PISSENS	2 903	6 000	Bien de retour
ST 10 - LA HUME	1 739	1 000	Bien de retour
ST 11 - LA PASSERELLE	1 790	1 500	Bien de retour
ST 12 - CAPLANDE	2 825	900	Bien de retour
ST 13 - VILLEMARIE	1 692	1 000	Bien de retour
ST 15 - CAZAUX-LIBERATION	680	350	Bien de retour
ST 16 - CAZAUX-CAONE	1 351	500	Bien de retour
Capacité totale	40 853	12 550	

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)	Capacité de stockage (m3)	Qualification
ST 08 - PORTE DE L'OCEAN (hors service)	0	0	Bien de retour
ST 09 - PISTE 214	45	300	Bien de retour
ST 14 - HAMEAU DES BARONS	3	0	Bien de retour
ST 17 - CAMICAS	10	0	Bien de retour

Récapitulatif des réservoirs

RESERVOIRS			Réserves au sol		Réserves surélevées				RESERVES TOTALES	
N° d'ordre	COMMUNE	NOM	Bâches de reprise		Réservoir au sol		Réservoir sur tour		Nbre	Volume
			Nbre	Volume	Nbre	Volume	Nbre	Volume		
			u	m3	u	m3	u	m3	u	m3

St-01	ARCACHON	ETOILE					1	3 000	1	3 000
St-05	LA TESTE DE BUCH	CABARET DES PINS	2	1 300					2	1 300
St-06	LA TESTE DE BUCH	LE GOLF			1	5 000			1	5 000
St-07	LA TESTE DE BUCH	PISSENS			3	6 000			3	6 000
St-09	LA TESTE DE BUCH	PISTE 214	1	300					1	300
St-10	GUJAN-MESTRAS	LA HUME	1	1 000					1	1 000
St-11	GUJAN-MESTRAS	PASSERELLE					1	1 500	1	1 500
St-12	LE TEICH	CAPLANDE	1	250			1	650	2	900
St-13	LA TESTE DE BUCH	VILLEMARIE	1	1 000					1	1 000
St-15	LA TESTE DE BUCH	CAZAUX LIBERATION					1	350	1	350
St-16	LA TESTE DE BUCH	CAZAUX CAONE	1	500					1	500

TOTAL			7	4 350	4	11 000	4	5 500	15	20 850
--------------	--	--	---	-------	---	--------	---	-------	----	--------

Les réseaux de distribution

Canalisations		Qualification
Longueur d'adduction (ml)	29 673	Bien de retour
Longueur de canalisations de distribution (ml)	661 325	Bien de retour

La baisse de longueur de canalisation de distribution s'explique par une mise à jour de la base de cartographie

Un synoptique du réseau de distribution est disponible en annexe.

Les branchements en domaine public

Branchements		Qualification
Nombre de branchements	37 469	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	258 007	Bien de retour

Les compteurs

C.O.B.A.S.			
COMPTEURS 2014	Type compteur	Nombre	Qualification
Propriété de la société	Vitesse	-	Bien de reprise
Propriété de la société	Volume	-	Bien de reprise
Propriété de la collectivité	Vitesse	545	Bien de retour
Propriété de la collectivité	Volume	41 682	Bien de retour
Total		42 227	

Les équipements du réseau

Equipements de réseau		Qualification
Nombre de poteaux d'incendie	1 568	Bien de retour
Nombre d'accessoires hydrauliques	4 319	Bien de retour

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

3.2. La gestion du patrimoine



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

A ce titre deux types d'interventions sont mis en œuvre:

- 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 expérimentées. Les interruptions de service restent ainsi l'exception.

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

De nouveaux outils informatiques de maintenance des installations (GAMA) et de gestion des interventions (PICRU) ont été déployés et viennent en appui des équipes locales pour optimiser les programmes d'intervention.



PivO, ou la gestion centralisée des interventions

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

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

3.2.1. LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE EXISTANT

Pour maintenir ce patrimoine dans la durée, il est nécessaire d'avoir une connaissance précise du tracé du réseau, des éléments qui le constituent, de son fonctionnement hydraulique, des événements d'exploitation ou encore de son vieillissement. Cette capitalisation des informations permet d'intervenir efficacement au quotidien et de construire une stratégie optimisée de l'exploitation et du renouvellement.

Les installations

Réservoirs	Vidange et nettoyage annuel (voir liste des interventions)
Ens. des Stations	Interventions de dépannage et de réparation : 52
Ens. des Stations	Autres interventions non programmées : 99

Réservoirs

Les réservoirs de chacun de nos services d'eau potable font annuellement (sauf dérogation de l'ARS) l'objet, d'une vidange pour une inspection, d'un nettoyage complet et d'une désinfection.

Le tableau ci-dessous donne les dates des derniers entretiens réalisés.

N° interne	COMMUNE	NOM	DESCRIPTIF	Capacité m3	DATE du dernier entretien
Rs 01	ARCACHON	ETOILE	<i>Château d'eau</i>	3 000	10/04/2014
Rs 03	LA TESTE DE BUCH	CABARET DES PINS	<i>Bâche de reprise</i>	1 000	31/03/2014
Rs 04	LA TESTE DE BUCH	LE GOLF	<i>Réservoir au sol</i>	5 000	20/03/2014
Rs 05	LA TESTE DE BUCH	PISSENS n°1	<i>Réservoir au sol</i>	500	18/03/2014
Rs 06	LA TESTE DE BUCH	PISSENS n°2	<i>Réservoir au sol</i>	500	18/03/2014
Rs 07	LA TESTE DE BUCH	PISSENS n°3	<i>Réservoir au sol</i>	5 000	03/04/2014
Rs 08	LA TESTE DE BUCH	PISTE 214	<i>Bâche de reprise</i>	300	18/03/2014
Rs 09	LA TESTE DE BUCH	VILLEMARIE	<i>Bâche de reprise</i>	1 000	09/04/2014
Rs 10	GUJAN-MESTRAS	PASSERELLE	<i>Château d'eau</i>	1 500	20/03/2014
Rs 11	GUJAN-MESTRAS	LA HUME	<i>Bâche de reprise</i>	1 000	18/03/2014
Rs 12	LE TEICH	CAPLANDE 1	<i>Château d'eau</i>	650	01/04/2014
Rs 13	LE TEICH	CAPLANDE 2	<i>Bâche de reprise</i>	250	01/04/2014
Rs 14	LA TESTE DE BUCH	CABARET DES PINS	<i>Bâche eau traitée</i>	300	31/03/2014
Rs 15	LA TESTE DE BUCH	CAZAUX LIBERATION	<i>Château d'eau</i>	350	08/04/2014
Rs 16	LA TESTE DE BUCH	CAZAUX CAONE	<i>Bâche de reprise</i>	500	02/04/2014

Les réseaux et branchements

Rendement réseau	Interventions de recherche de fuite par prélocalisation sur 112 km de réseau
Rendement réseau	Suivi de la sectorisation permanente et sectorisation de nuit sur l'ensemble du périmètre
Fuites ou casses	575 interventions de réparation
Qualité de l'eau	138 opérations de purge sur le réseau

Les recherches de fuites par prélocalisation

COMMUNE	NOM DE LA RUE OU DE LA ZONE	Réalisé par	Nombre	Linéaire en ml
ARCACHON	VILLE D'ÉTÉ	VE	En continu	40 997
LA TESTE DE BUCH	CENTRE VILLE + PYLA SURPRESSE	VE	En continu	20 094
CAZAUX	CENTRE VILLE	VE	En continu	1 000
GUJAN-MESTRAS	LA HUME + CENTRE VILLE	VE	En continu	35 228
LE TEICH	CENTRE VILLE	VE	En continu	14 748

3.2.2. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

Le renouvellement des installations techniques du service est un aspect important de l'exploitation d'un service d'eau ou d'assainissement. Il conditionne l'avenir à court et long termes du service et, sur un cycle de vie complet des installations, peut représenter de l'ordre de 10 % des coûts. A court terme, les actions d'exploitation permettent de maintenir ou d'améliorer la performance technique des installations. A long

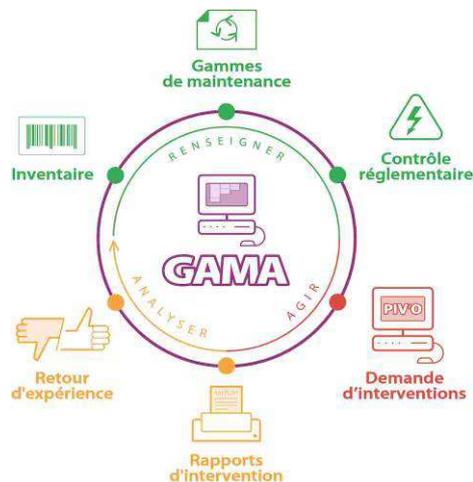
terme, elles deviennent insuffisantes pour compenser leur vieillissement, et il faut envisager leur remplacement, en cohérence avec les niveaux de service fixés par la collectivité.

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

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

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

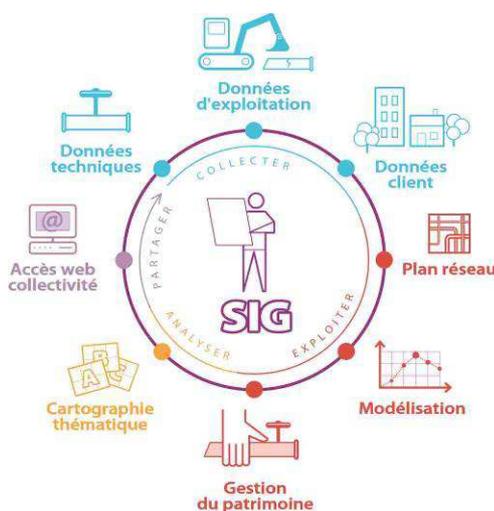
Le développement d'outils avancés de gestion du patrimoine a permis la gestion de centaines d'installations (par exemple environ 700 usines de traitement d'eau potable en France), ainsi que le suivi des 200.000 km de réseaux d'eau potable et des équipements associés. Si nécessaire, des outils de modélisation peuvent être utilisés pour dimensionner très précisément les installations lors de leur remplacement.



GAMA, le patrimoine installation

Notre logiciel de gestion des équipements, GAMA, 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.

GAMA 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.



Le SIG, le patrimoine réseau

Notre Système d'Information Géographique permet de connaître à tout moment le patrimoine réseau et ses caractéristiques. Des éditions de plans et des extractions de données contribuent à évaluer l'état du réseau et décider des renouvellements à réaliser si besoin.

Le SIG rassemble les données techniques et d'exploitation nécessaires à la modélisation du fonctionnement du réseau. Il fournit aussi les informations utiles à l'établissement des plans prévisionnels de renouvellement des canalisations et des branchements.

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 du parc de compteurs.

En France, le contrôle en service des compteurs d'eau froide potable est réglementé par l'arrêté du 6 mars 2007. Parmi les méthodes proposées par cet arrêté, Veolia a choisi celle qui donne la meilleure connaissance du parc : la mise en place d'un système qualité pour utiliser ses propres moyens de contrôle. Les compteurs de diamètre nominal inférieur ou égal à DN32 sont vérifiés 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.

Dans ce contexte réglementaire, Veolia fait vérifier les compteurs par des laboratoires accrédités et reconnus par l'Etat. Les lots de compteurs vérifiés depuis 2012 ont montré un taux de conformité supérieur à 90 %. 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.

Les installations

Renouvellement en garantie fonctionnelle

Caone	Contrôleur résiduel de chlore
La Hume	Pompes N°3, N°4 (partiel)
Caplande	Pompe immergée (partiel)
Cabaret des Pins	Démarrateurs pompes N°1, N°2, N°3
La Hume	2 vannes d'aspiration DN 200
La Hume	2 vannes de refoulement DN 200
La Hume	1 clapet sur refoulement DN 200
La Hume	Collecteurs de refoulement des 4 pompes.
Cabaret des Pins	Sonde pH eau brute
Cabaret des Pins	Sonde pH coagulation
Cabaret des Pins	Sonde pH ajustement
Cabaret des Pins	Sonde pH équilibre
Piste 214	Disjoncteur général
Cabaret des Pins	Onduleur
Desbief	Pompe exhaure
Cazaux Lac	Protection ligne d'eau avec bouées
Cazaux Lac	Turbidimètre à ultrason
Cazaux Lac	Pompe de prélèvement
Cazaux Lac	Sonde pH
Cazaux Lac	Sonde conductivité
Cazaux Lac	Sonde oxygène dissous
Cabaret des Pins	Turbidimètre à ultrason
Cabaret des Pins	3 Pompes lait de chaux (en cours)
Pissens réservoirs 500	Conduites alimentation eau traitée et trop plein
Pissens réservoirs 500	Vannes d'alimentation et vidange
Pissens réservoirs 500	Grille d'aération
Cabaret des Pins	Ajustement agitateur (partiel)
Cabaret des Pins	Pompe doseuse chlorite de sodium
Cabaret des Pins	2 contrôleurs de débit
Cabaret des Pins	Contrôleur de débit dioxyde de chlore
Cabaret des Pins	Equipements désinfection (partiel)

Cabaret des Pins	Pièces de rechange critiques
Cabaret des Pins	Pompe N°3 (refoulement Pissens)
Cabaret des Pins	Pompe N°1 (refoulement Etoile)

Renouvellement en compte

Desbiey / Etoile	Générateur de dioxyde de chlore (partiel)
Cabaret des Pins	Générateur de dioxyde de chlore (partiel)
Villemarie	Générateur de dioxyde de chlore (partiel)
Libération	Générateur de dioxyde de chlore (partiel)
Pissens	Générateur de dioxyde de chlore (partiel)
Caone	Générateur de dioxyde de chlore (partiel)
La Hume	Générateur de dioxyde de chlore (partiel)
Passerelle	Générateur de dioxyde de chlore (partiel)
Cabaret des Pins	2 silos 15 m3 charbon actif en poudre
Cabaret des Pins	Dalle béton pour silos charbon actif
Cabaret des Pins	Canalisation DN 500 & chambre à vannes eau brute
Cabaret des Pins	Câblage débitmètre eau brute
Cabaret des Pins	Panoplie d'inertage à l'azote pour les silos de charbon actif
Cabaret des Pins	Pompe eau de chaux – Remise à l'équilibre
Cabaret des Pins	3 Pompes eau de chaux ajustement
Cabaret des Pins	Pompe de lait de chaux N°4 – saturateur
Cabaret des Pins	Pompe 2 - Refoulement Golf
Cabaret des Pins	Silo chaux et ensemble dévoutage dosage (en cours)
Villemarie	Pompes N°2, N°3 (partiel)

Les réseaux

Renouvellement en garantie patrimoniale

Parc compteurs	5492 compteurs clients
----------------	------------------------

Renouvellement en compte

ARCACHON	Avenue Fustel de Coulange <ul style="list-style-type: none"> • 21 branchements
GUJAN-MESTRAS	Rue Jafeine <ul style="list-style-type: none"> • 33 branchements
LA TESTE CAZAUX	Avenue du Maréchal Leclerc <ul style="list-style-type: none"> • 27 Branchements
LA TESTE	Avenue des Goelands <ul style="list-style-type: none"> • 324 ml de canalisation • 28 branchements • 1 vanne
ARCACHON	Impasse Corrigan <ul style="list-style-type: none"> • 50 ml de canalisation • 4 branchements • 2 vannes

GUJAN-MESTRAS	Impasse de Cazaux • 16 branchements
LA TESTE - PYLA	Boulevard de l'Océan • 39 branchements
LA TESTE CAZAUX	Rue du Commandant Marzac • 25 ml de canalisation • 3 vannes
GUJAN-MESTRAS	Allée Pierre Corneille • 36 branchements
GUJAN-MESTRAS	Allée des Bruyères • 31 branchements
Ensemble COBAS	Divers branchements • 19 branchements

Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de branchements	35 710	35 924	36 306	36 869	37 469	1,6%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	0	0	0	0	0	0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	0	0	0	0	0%

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

(**) par le Délégué et par la Collectivité

Les compteurs

Renouvellement des compteurs	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de compteurs	36 920	38 054	38 787	39 330	42 227	7,4%
Nombre de compteurs remplacés	2 931	1 861	1 330	1 820	5 492	201,8%
Taux de compteurs remplacés	7,9	4,9	3,4	4,6	13,0	182,6%

Nota : en 2014, la pyramide est le reflet du parc des compteurs actifs et inactifs. En 2013, la pyramide n'intégrait pas les compteurs de clients résiliés.

3.2.3. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

Les installations

Travaux réalisés par le délégataire :

Cabaret des Pins	Silos (2X15 m3) de charbon actif en poudre
Sectorisation	Pose de 28 débimètres

Travaux réalisés par la Collectivité :

Travaux sur les usines et stations

Camicas	Construction d'un surpresseur
Pissens	Réhabilitation des deux réservoirs 500m3. Etanchéité intérieure, supérieure et peintures extérieures
Cabaret des Pins	Remplacement des clôtures et des portails de l'usine de production de Cabaret des Pins.

Cazaux lac	Remplacement des clôtures et des portails de la station de pompage du lac.
------------	--

Travaux sur le réseau

Arcachon Rue Fustel de Coulange	Renforcement : Fonte DN 100 sur 270 ml
Arcachon Rue St Dominique	Création d'une baillonette en fonte DN 100
Gujan-Mestras Pôle Hospitalier	Dévoisement : Fonte DN 250 sur 150 ml
Gujan-Mestras Impasse de Cazaux	Renforcement : PVC 110 sur 270 ml
Gujan-Mestras Allée des Bruyères	Renforcement : PVC 110 sur 380 ml
La Teste de Buch Quartier Camicas	Extention : PVC 110 sur 650 ml (avec le surpresseur du même nom)
La Teste de Buch Rue des Poilus	Extention : PVC 110 sur 37 ml
La Teste de Buch RD 1250	Traversée RD 1250 : Fonte DN 150 sur 120 ml
La Teste de Buch - Cazaux Av du Mal Leclerc	Renforcement : PVC 160 sur 520 ml

Les réseaux, branchements et compteurs

Canalisations	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	932,5	939,4	942,3	945,6	949,0	0,4%
Longueur d'adduction (ml)	17 917	17 917	23 492	24 665	29 673	20,3%
Longueur de distribution (ml)	914 627	921 520	918 825	920 940	919 332	-0,2%
<i>dont canalisations</i>	667 778	672 675	667 862	666 677	661 325	-0,8%
<i>dont branchements</i>	246 849	248 845	250 963	254 263	258 007	1,5%
Equipements	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'appareils publics (*)	1 436	1 468	1 562	1 568	1 568	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	1 436	1 468	1 562	1 568	1 568	0,0%
Branchements	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de branchements	35 710	35 924	36 306	36 869	37 469	1,6%
Compteurs	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre de compteurs	36 920	38 054	38 787	39 330	42 227	7,4%

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

Nota : La variation des linéaires en adduction et distribution, est due à la prise en compte des 2 conduites « Piste 214-Caone » et « Caone-Libération » dans le linéaire d'adduction.

3.3. Les recommandations de Veolia sur les évolutions à prévoir

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

La Collectivité pourra être conseillée afin d'avoir une vision d'ensemble sur le patrimoine et ainsi les évolutions à apporter pour une bonne adaptation du service public de l'eau. Ces conseils porteront sur :

- ◆ Le choix d'équipements garantissant la performance des ouvrages Usines et Réseau
- ◆ Le choix d'équipements fiables et adaptés qui assure une qualité durable du parc compteurs et le remplacement préventif des modèles de compteurs susceptibles de ne plus satisfaire à la qualité requise.

3.3.1. LA SITUATION DES BIEN

Les stations de production et de distribution

Les interventions faites sur les installations pendant l'année sont détaillées dans le chapitre « Travaux de maintenance et de renouvellement ».

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.

Le renouvellement de la clotûre et du portail, en conformité avec les préconisations de l'ARS, a été réalisé en 2014 par la collectivité.



Station l'Etoile



Cette station n'est composée que du château d'eau d'Arcachon d'une capacité de 3000 m³. Un pompage existant (une seule pompe) n'est plus utilisé depuis 2006.

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

Une réfection de l'étanchéité de la cuve est à envisager.

Le portail et une partie de la clôture sont à changer.

L'installation d'un analyseur de dioxyde de chlore a été réalisée en 2013.

La création d'un chemin d'accès goudronné et d'une aire de dépotage sont à prévoir.

Station Desbiey

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

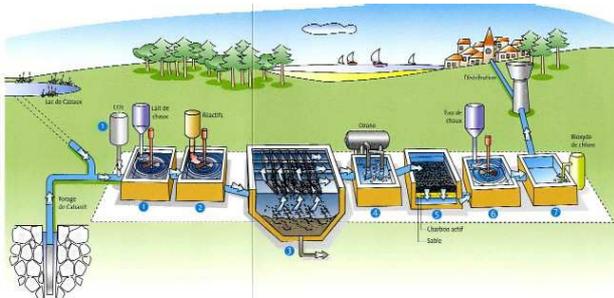
En l'absence d'un diagnostic récent sur cet ouvrage, une inspection télévisée est prévue en 2015.



Usine du Cabaret des Pins

La filière de traitement de cette usine comporte différentes étapes : une coagulation-floculation suivie d'une décantation par le procédé Actiflo, une ozonation, une filtration bicouche et une remise à l'équilibre 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.



Une étape supplémentaire de traitement au charbon actif a été réalisée. Le charbon actif en poudre permet de traiter les dépassements ponctuels de COT et les pesticides.

L'installation d'un analyseur de dioxyde de chlore en sortie de bache a été réalisée en 2013.

Une partie de la clôture a été renouvelée en 2014 dans le cadre des préconisations de l'ARS.

Station Le Golf

Cette station n'est composée que du château d'eau de La Teste d'une capacité de 5000 m3.

L'installation d'un analyseur de dioxyde de chlore a été réalisée en 2013.



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 service bas
- Le surpresseur de Pyla s/ Mer alimentant le service haut et la route des plages océanes

Un important programme de réfection de la station avec remplacement de structures métalliques, et réhabilitation des équipements électrique de

commande et de télésurveillance, a été réalisé par le délégataire en 2011 et 2012.

Les travaux de réfection du gros réservoir ont été réalisés en 2012 par la collectivité.

L'étanchéité des deux réservoirs de 500m³ sera réalisée sur les exercices 2014/2015.

Les conduites et les vannes d'alimentation, de distribution et de vidange ont été remplacées sur les réservoirs de 500 m³

L'installation d'un analyseur de dioxyde de chlore a été réalisée en 2013.



Station Portes de l'Océan

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

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

Il a été cependant conservé en secours.

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 et des plages océanes.

En 2013 mise en service d'un ballon de régulation afin de limiter les variations de pression sur le réseau.

L'installation d'un analyseur de chlore a été réalisée en 2013.



Usine de La Hume



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

Un diagnostic a été réalisé en 2011. Des travaux de réhabilitations seront engagés en 2015 pour optimiser le rendement du forage.

L'étanchéité de la bache de reprise est à revoir.

Un important programme de réfection de la station avec remplacement de structures métalliques, et réhabilitation des équipements électrique de commande et de télésurveillance, a été réalisé par le délégataire en 2011 et 2012.

L'installation d'un analyseur de dioxyde de chlore a été réalisée en 2013.

Station La Passerelle

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

La mise en place du périmètre de protection est en cours d'achèvement.

L'installation d'un analyseur de dioxyde de chlore a été réalisée en 2013.



Station de Caplande



Cette usine de production est composée de 2 forages Caplande 1 & 2 (voir plus haut), 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.

Des problèmes de turbidité de l'eau, provenant du forage 2 ont été rencontrés.

Les travaux de réhabilitation du forage ont été réalisés.

En 2013 les des forages ont été remis en service avec un variateur sur le forage 2 afin de maintenir un débit de 100 m³/h.

L'installation d'un analyseur de dioxyde de chlore a été réalisée en 2013.

Une voie d'accès au point de dépotage a été réalisée par la COBAS en 2014.

La réhabilitation des équipements électriques et de la télésurveillance sont programmés pour 2015.

Station de Villemarie

Cette station de production est composée du forage de Villemarie (voir plus haut) et d'une station de reprise équipée d'une bache de 1000 m³.

L'installation d'un analyseur de dioxyde de chlore a été réalisée en 2013.



Station du Hameau des Barons



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

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

Station de Cazaux-Libération

Cette station est composée d'un forage (voir plus haut), d'un point de désinfection, et d'un château d'eau de 350 m³.

L'installation d'un analyseur de dioxyde de chlore a été réalisée en 2013.



Station de Cazaux Caone



Cette station n'était composée que d'un unique forage.

Afin de fiabiliser l'alimentation de l'agglomération de Cazaux, la collectivité et le délégataire ont construit une station de reprise sur le site de Cazaux-Caone, qui assurera à terme la production et la distribution, de l'eau du forage de Caone et de celle arrivant du réseau de La Teste de Buch.

Station de Camicas

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



Le réseau

Entretien et réparations

Les interventions faites sur le réseau en cours d'exercice sont détaillées dans le chapitre « Travaux de maintenance et de renouvellement ».

Rendement du réseau

Afin de lutter contre les pertes en eau, les équipes Veolia Eau de recherche de fuites parcourent régulièrement les réseaux de la COBAS à la recherche de fuites.

En complément d'opérations de sectorisation de nuit, des appareils autonomes d'écoute sont installés pour déterminer les zones ou tronçons fuyards.



Une fois ces détections réalisées, une cellule spécialisée dans la recherche par corrélation acoustique intervient afin de localiser la fuite précisément avant de procéder à sa réparation.

Veolia Eau a proposé à la collectivité un plan de sectorisation afin de découper le réseau en mailles de longueurs plus restreintes et donc plus faciles à contrôler. Ces aménagements permettront d'améliorer les délais de détection des fuites et, par conséquent, conduiront à une diminution des pertes en eau.

Voir le chapitre « rendement du réseau ».

Renouvellement du réseau

Un important programme de renouvellement de branchements est réalisé depuis 2010. La collectivité finance le renforcement des canalisations sur un grand nombre de ces opérations, tandis que le délégataire prend en charge en grande partie le remplacement de l'ensemble des branchements (voir le chapitre renouvellement des installations).

Le délégataire poursuit son programme de renouvellement du parc à compteurs.

Analyse du patrimoine des canalisations

En 2014 une analyse du patrimoine des canalisations du réseau d'eau potable a été réalisée pour améliorer la politique de renouvellement des canalisations avec l'outil MOSARE (Module d'Analyse des Réseaux d'Eau) développé par Veolia Eau. Cet outil permet de calculer une probabilité de défaillance, mais aussi de réaliser une analyse complète du risque associé à chaque tronçon du réseau.

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

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

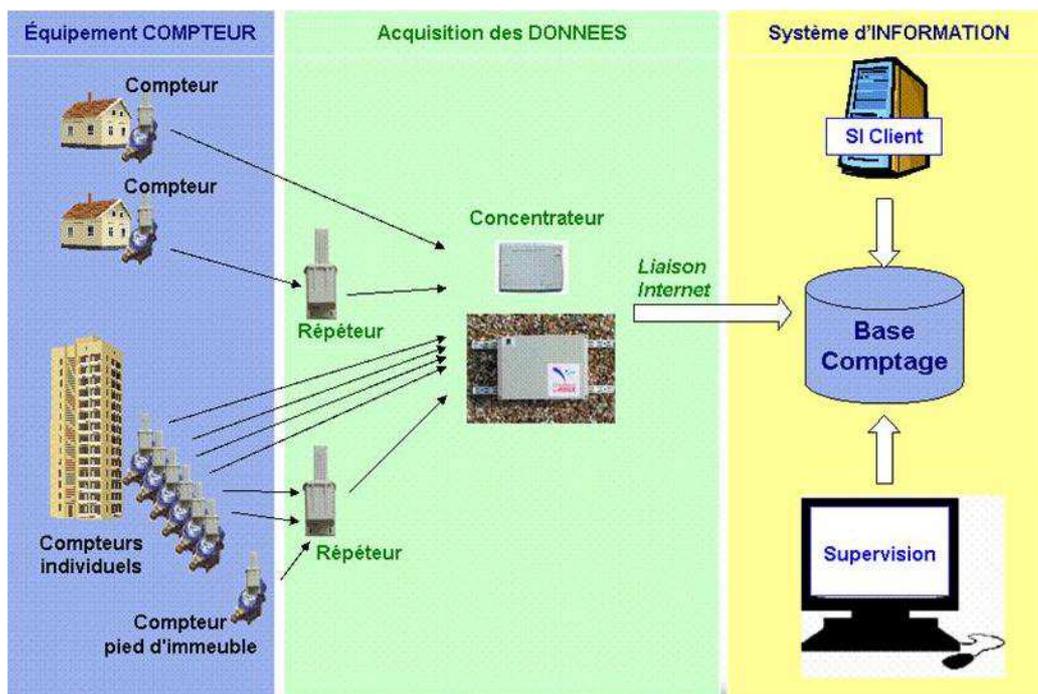
La télé-relève

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

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

Ce déploiement permettra de proposer aux habitants, de nouveaux services, leur permettant de maîtriser leurs consommations et de mieux gérer leur budget eau.

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



La cartographie



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

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

Ceci a débouché sur l'établissement d'une première version du schéma directeur en 2005. Courant 2008, une révision de ce schéma, en intégrant les modifications sur les PLU des différentes communes, a démarré et a donné lieu

en janvier 2009 à la restitution d'une seconde version.

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

Télesurveillance

La télégestion

L'ensemble des installations de la collectivité possède une télégestion.



Ces équipements permettent un meilleur suivi du fonctionnement de la production et de la distribution, et une amélioration des délais d'intervention.

Le système est raccordé au PC du Centre d'Exploitation.

La mise en sécurité des ouvrages

La majeure partie des installations de la collectivité possède un dispositif anti-intrusion, conformément aux directives liées au plan Vigipirate.

Situation administrative des ouvrages

Le tableau ci-après récapitule l'existence des arrêtés préfectoraux d'autorisation de prélèvement et de périmètre de protection.

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	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	80	1 900	693 500
110.0-F02	VILLEMARIE	LA TESTE DE BUCH	506,00	849.4.79		23/05/2003	<input type="checkbox"/>	23/05/2003	<input type="checkbox"/>	150	3 000	1 000 000
110.0-F03	CABARET DES PINS	LA TESTE DE BUCH	609,00	849.4.57		01/04/1985	<input type="checkbox"/>	18/08/1980	<input type="checkbox"/>	220	5 280	1 927 200
110.0-F04	PISSENS	LA TESTE DE BUCH	480,00	849.3.88		23/05/2003	<input type="checkbox"/>	23/05/2003	<input type="checkbox"/>	120	1 500	550 000
110.0-F05	LA PASSERELLE	GUJAN-MESTRAS	376,00	850.1.5		09/12/1987	<input type="checkbox"/>	17/10/1988	<input type="checkbox"/>	120	2 880	876 000
110.0-F06	LA HUME 1	GUJAN-MESTRAS	615,50	849.4.56		01/04/1985	<input type="checkbox"/>	18/08/1980	<input type="checkbox"/>	170	4 080	1 489 200
110.0-F07	LA HUME 2	GUJAN-MESTRAS	402,00	849.4.58		01/08/1985	<input type="checkbox"/>	09/04/1984	<input type="checkbox"/>	150	2 500	912 500
110.0-F08	CAPLANDE 1	LE TEICH	390,00	850.1.4		09/12/1987	<input type="checkbox"/>	14/10/1965	<input type="checkbox"/>	60	625	228 125
110.0-F09	CAPLANDE 2	LE TEICH	310,00	850.1.86		03/11/1989	<input type="checkbox"/>	26/04/1988	<input type="checkbox"/>	150	3 000	1 095 000
110.0-F10	CAZAUX LIBERATION	LA TESTE DE BUCH	129,00	849.8.001		01/04/1985	<input type="checkbox"/>	25/04/1961	<input type="checkbox"/>	25	500	182 500
110.0-F11	CAZAUX CAONE	LA TESTE DE BUCH	185,00	849.8.053			<input type="checkbox"/>	22/03/1990	<input type="checkbox"/>	50	900	200 000
110.0-C01	CAPTAGE CAZAUX LA	LA TESTE DE BUCH	0,00	849.8.57		03/12/2010	<input type="checkbox"/>	03/12/2010	<input type="checkbox"/>	1000	20 000	3 000 000

Légende (1) Document reçu 10 000 Prescrit
 Document pas reçu 10 000 Calculé

Une procédure de contrôle des périmètres de protection est en cours de rédaction. Elle devrait permettre de passer à 100% d'avancement sur toutes les installations de protection.

Un nouvel arrêté est en cours de mise en application pour le forage de Cazaux Caone. Celui-ci fait état des périmètres de protection et de l'autorisation de prélèvement.

3.4. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

La mise à jour de l'intégralité des données patrimoniales du service est réalisée grâce à des outils de connaissance du patrimoine et d'un système d'information géographique. L'analyse de ces données permet d'apporter à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état. Veolia est à même de procéder au bon moment aux arbitrages entre réparation et renouvellement, et de proposer à la Collectivité, pour les opérations à sa charge, les éléments justifiant les priorités en matière de travaux d'investissement et de renouvellement.

3.4.1. L'INDICE DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DES RÉSEAUX ET LA SYNTHÈSE DES OPÉRATIONS RÉALISÉES [P103.2]

La loi de Grenelle 2 s'inscrit dans le plan national d'adaptation au changement climatique de 2011 qui prévoit 20% d'économie d'eau sur les prélèvements d'ici 2020. Pour les réseaux d'eau, l'article 161 de la loi Grenelle 2 fixe deux objectifs :

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

Rappels des obligations réglementaires issues de la loi Grenelle 2

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

- Etablir un descriptif détaillé des réseaux d'eau et d'assainissement
- Définir et mettre en œuvre un plan d'action destiné à la réduction des pertes d'eau pour les réseaux dont le taux de perte, est supérieur au seuil, dit « Grenelle 2 » défini dans le décret.

L'article 36 de la loi de finances rectificative du 29 décembre 2014 reporte au 31 décembre 2014 (et non plus au 31 décembre 2013) l'échéance à laquelle les collectivités doivent avoir établi le descriptif détaillé de leurs réseaux et précise les conditions à satisfaire par le service pour que, le cas échéant, évite le doublement de la redevance prévu au décret du 27 janvier 2012.

L'arrêté du 2 décembre 2013 (JO du 19 décembre 2013) assure l'articulation entre l'obligation de réaliser un descriptif détaillé introduite par le décret du 27 janvier 2012 et l'arrêté du 2 mai 2007 sur le Rapport sur le Prix et la Qualité du Service à travers un nouveau barème sur 120 points de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux (précédent barème sur 100 points). Pour s'assurer que le service dispose du descriptif détaillé, l'indice devra atteindre un total de 40 points sur les 45 premiers points accessibles.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale

Calculée sur le barème de 120 points, la valeur de cet indice P103.2 pour l'année 2014 est de :

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

Nota : L'augmentation de 10 points de cet indice est due à la prise en compte, pour chaque branchement, des caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur.

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

En conséquence, le service dispose du descriptif détaillé tel qu'exigé par le décret du 27 janvier 2012.

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

3.4.2. LE TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DES RÉSEAUX [P107.2]

Pour l'année 2014, le taux moyen de renouvellement des réseaux [P107.2] est de 0,25 %. Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable, en ajoutant aux valeurs de la 2^{ème} ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau :

Canalisations	2010	2011	2012	2013	2014
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	667 778	672 675	667 862	666 677	661 325
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	734	1 334	734	1 373	399

Nota : En 2014 une analyse du patrimoine des canalisations du réseau d'eau potable a été réalisée pour améliorer la politique de renouvellement des canalisations avec l'outil MOSARE (Module d'Analyse des Réseaux d'Eau) développé par Veolia Eau. Cet outil permet de calculer une probabilité de défaillance, mais aussi de réaliser une analyse complète du risque associé à chaque tronçon du réseau.

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

Après analyse, nous avons pu constater que les renouvellements à court-terme sont peu nombreux sur la COBAS. Dans les quelques années à venir, il faudra renouveler environ 14% du réseau.

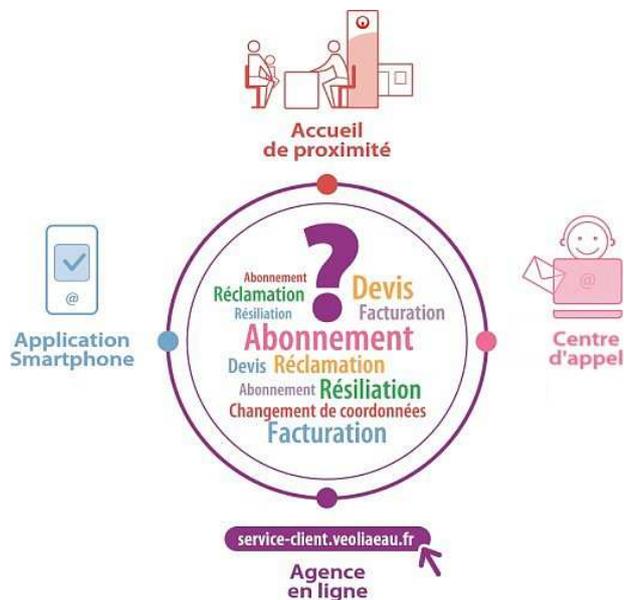


4.

LES ENGAGEMENTS DE VEOLIA

4.1. Les services aux clients

Une relation multiple est proposée aux clients du service de l'eau. Afin d'offrir plus de conseils, plus d'informations et aussi plus de réactivité dans le cas de situations exceptionnelles, des points de contact variés et complémentaires sont accessibles aux clients :



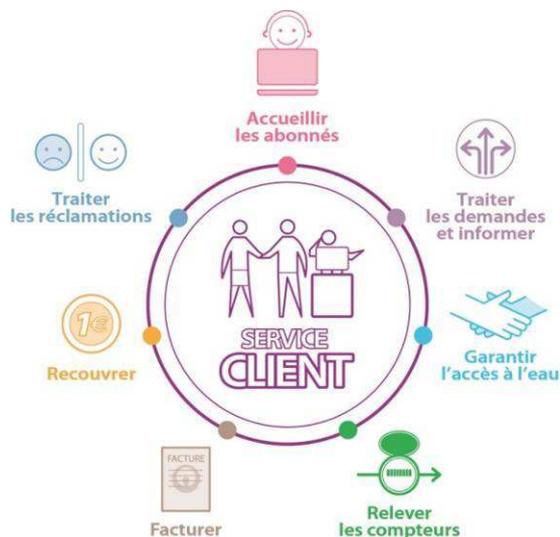
Les services proposés aux clients sont l'accueil de proximité, le Centre d'appel basé en France, le choix des différents modes de paiement, les propositions de rendez-vous, dans une plage horaire définie et limitée à deux heures.

Toute interruption importante du service de l'eau donne lieu à une intervention d'un technicien :

- au préalable dans les deux heures en zone urbaine dans le cas d'interventions programmées,
- dans les quatre heures en zone rurale, lorsqu'il s'agit d'interruptions accidentelles ;

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

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



4.1.1. LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION

Les abonnés du service

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

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	36 920	38 054	38 787	39 350	40 254	2,3%
domestiques ou assimilés	36 918	38 053	38 786	39 349	40 253	2,3%
autres que domestiques	2	1	1	1	1	0,0%
Volume vendu selon le décret (m3)	4 709 177	4 710 252	4 794 220	4 843 881	4 895 606	1,1%
Nombre total d'habitants desservis (estimation)	61 141	62 460	62 771	62 881	63 382	0,8%

Les données par commune

ARCACHON	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	11 967	12 084	11 748	11 278	11 096	-1,6%
Nombre d'abonnés (clients)	9 311	9 535	9 682	9 847	9 968	1,2%
Volume vendu (m3)	1 346 114	1 341 560	1 344 872	1 318 508	1 299 650	-1,4%

GUJAN MESTRAS	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	17 680	18 989	19 385	19 877	20 375	2,5%
Nombre d'abonnés (clients)	10 467	10 664	10 847	10 939	11 245	2,8%
Volume vendu (m3)	1 180 510	1 128 983	1 182 558	1 286 567	1 261 162	-2,0%

LA TESTE DE BUCH	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	25 111	24 881	25 030	25 018	24 942	-0,3%
Nombre d'abonnés (clients)	14 347	14 867	15 131	15 360	15 806	2,9%
Volume vendu (m3)	1 866 148	1 922 100	1 921 135	1 886 799	1 945 131	3,1%

LE TEICH	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	6 383	6 506	6 608	6 708	6 969	3,9%
Nombre d'abonnés (clients)	2 795	2 988	3 127	3 204	3 235	1,0%
Volume vendu (m3)	316 405	317 609	345 655	352 007	389 663	10,7%

Les principaux indicateurs de la gestion clientèle

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	6 954	6 495	4 654	4 751	5 525	16,3%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	3 651	4 320	3 647	3 934	4 064	3,3%
Taux de clients mensualisés	24,0 %	24,6 %	26,1 %	27,4 %	31,4 %	14,6%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	21,3 %	21,8 %	22,8 %	23,4 %	23,3 %	-0,4%
Taux de mutation	10,0 %	11,5 %	9,5 %	10,1 %	10,2 %	1,0%

4.1.2. LA SATISFACTION DES CLIENTS

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

Ce baromètre porte à la fois sur :

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

Les résultats pour le Service de l'eau de la Région en décembre 2014 sont :

	2014
Satisfaction globale	89,27
La continuité de service	93,81
La qualité de l'eau distribuée	82,81
Le niveau de prix facturé	53,21
La qualité du service client offert aux abonnés	85,77
Le traitement des nouveaux abonnements	91,03
L'information délivrée aux abonnés	77,14

Une enquête de satisfaction locale a été réalisée sur le Service de la COBAS.

Les résultats de cette enquête statistique soulignent une satisfaction globale des usagers de 93,32%



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]

	2010	2011	2012	2013	2014
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements	100 %				
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)	1	1	1	1	1
Nombre total de branchements ouverts	3 651	4 320	3 647	3 934	4 064
Nombre de branchements ouverts dans le délai	3 651	4 320	3 647	3 934	4 064

Le taux de réclamations écrites

En 2014, le taux de réclamations écrites [P155.1] pour votre service est de **0,35/ 1000 abonnés**.

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

Le taux d'impayé est de 0,56 %. Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année 2014 sur les factures émises au titre de l'année précédente.

	2010	2011	2012	2013	2014
Taux d'impayés	0,39 %	0,39 %	0,52 %	0,71 %	0,56 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	Non renseigné		104 044	152 829	123 042
Montant facturé N - 1 en € TTC			20 144 768	21 628 910	22 086 239

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

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

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

En 2014, le taux d'interruption de service [P151.1] pour votre service est de 1,17/ 1000 abonnés.

	2010	2011	2012	2013	2014
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	1,60	1,39	1,13	1,68	1,17
Nombre d'interruptions de service	59	53	44	66	47
Nombre d'abonnés (clients)	36 920	38 054	38 787	39 350	40 254

Une valeur approchée du taux d'occurrence des interruptions de service non-programmées est présentée dans le tableau suivant. Cet indicateur est calculé en prenant au numérateur le nombre de fuites réparées. La valeur obtenue est une valeur par excès dans la mesure où toutes les réparations de fuites ne font pas l'objet d'une coupure ou d'une coupure non-programmée.

	2010	2011	2012	2013	2014
Taux d'interruptions du service inférieur à (Unité/1000 abonnés)	0,92	1,13	1,13	1,52	1,84

La charte Eau+, les engagements de Veolia

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

Nos engagements sont pour vous une vraie garantie



1. Votre eau est contrôlée régulièrement

Pour votre eau, nous nous engageons à effectuer régulièrement de nombreuses analyses de la qualité, en plus du contrôle réglementaire déjà fait par les services du Ministère de la Santé. Les résultats sont affichés dans votre mairie et la synthèse officielle vous est envoyée une fois par an. Vous pouvez aussi les obtenir par téléphone ou sur internet.

2. Emménagez, votre eau est là

Vous pouvez effectuer toutes vos démarches d'abonnement ou de résiliation par téléphone (numéro figurant au dos de ce dépliant) sans avoir à vous déplacer. Dès votre arrivée dans un nouveau logement, nous nous engageons à vous alimenter rapidement en eau.

Votre garantie délai
Rétablissement de l'eau suite à un emménagement au plus tard le jour ouvré suivant votre appel.

3. Vos urgences n'attendent pas

Veolia Eau répond 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à vos urgences techniques. Nous intervenons rapidement en cas de problème d'alimentation en eau ou d'évacuation des eaux usées.

Votre garantie délai
En cas d'urgence, intervention d'un technicien dans les 2 heures en zone urbaine, dans les 4 heures en zone rurale.

4. Votre facture est expliquée en détail

Nous nous engageons à vous envoyer une facture présentant clairement ce que vous payez. Sur simple appel à Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant), nous vous l'expliquons dans les moindres détails. Des explications sont aussi disponibles sur notre site internet.

Votre garantie délai
Réponse à un courrier concernant une question sur votre facture dans les 8 jours à compter de la date de réception de votre lettre.

5. Nous nous engageons contre l'exclusion

Pour toute personne ayant des difficultés financières, nous nous engageons à éviter une coupure d'eau et à trouver des solutions avec les services sociaux de votre commune, dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement (soumis à certaines conditions).

6. Vos rendez-vous sont respectés

Nous nous engageons à respecter les horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile.

Votre garantie délai
Respect d'un rendez-vous, fixé avec vous, dans une plage horaire de 2 heures maximum.

7. Nous installons vos branchements

Nous nous engageons à étudier et réaliser pour vous un nouveau branchement d'eau et d'assainissement, le cas échéant, lorsque vous construisez votre maison. Il vous suffit d'appeler Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant).

Votre garantie délai
Envoi d'un devis d'installation d'un branchement : dans les 8 jours suivant le rendez-vous d'étude des lieux ou de réception de la demande de desserte en eau si nécessaire.

Réalisation des travaux de branchement : à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 15 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives et municipales.

8. Toutes vos questions sur la qualité de l'eau ont une réponse

Notre équipe de chargé(e)s de clientèle s'engage à répondre à toutes vos questions sur les caractéristiques essentielles de votre eau (numéro figurant au dos de ce dépliant) tous les jours, même le samedi matin et 24 heures sur 24 sur internet.

Votre garantie délai
Si votre question demande une recherche technique plus détaillée, nous vous donnons ces informations par téléphone dans les 24 heures, les jours ouvrables. Si vous le souhaitez, nous pouvons aussi vous adresser une confirmation écrite dans les 8 jours.



Application de notre garantie Charte Service Client

In cas de non-respect de ces délais, nous vous offrons l'équivalent en litres de 10 000 litres d'eau, toutes taxes et redressements compris (selon les tarifs en vigueur dans votre commune), sous un maximum de 23 euros.

Les autres préjudices que vous auriez éventuellement subis seront indemnisés dans les conditions habituelles.

Pour la mise en eau immédiate et l'installation d'un branchement, la garantie d'engagement n'est pas applicable si votre intervention est repoussée hors des délais à la demande du client.

L'application de la garantie de service doit être demandée de la part du client dans des conditions normales et régulières. Cette application ne peut être exigée lorsque son exécution est rendue impossible momentanément ou définitivement dans les cas suivants : cas de forte épidémie et circonstances exceptionnelles, conditions climatiques défavorables (neige, gel), dégradation volontaire de nos installations et équipements, installations et équipements inaccessibles, absence d'un client au rendez-vous fixé, coupure d'eau par défaut de paiement, fourniture d'eau suspendue en cas d'intervention sur le réseau.

En cas de non-respect de la Charte, l'équivalent de 10 m³ d'eau est offert à l'abonné. Le nombre d'indemnisations charte accordées en 2014 s'élève à : **8**

4.1.3. L'ACCÈS AUX SERVICES ESSENTIELS

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

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

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

En 2014, ce montant s'élevait à 4 517 €

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

	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	<i>Non renseigné</i>			74	63
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	4 965,36	3 513,49	4 447,85	3 670,00	4 517,00
Volume vendu selon le décret (m3)	4 709 177	4 710 252	4 794 220	4 843 881	4 895 606

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.

	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	1 543	1 491	1 304	925	754

Le fonds de solidarité logement

Total des chèques eau 2014 encaissés par le délégataire :

Commune	Nbre de clients	Montant
Arcachon	6	605
Gujan-Mestras	21	3 290
La Teste	11	2 020
Le Teich	13	1 175
TOTAL	51	7 090

Le solde restant de 9 910 € a été reporté sur l'exercice 2015.

4.2. Les équipes et moyens au service du territoire

4.2.1. UNE ORGANISATION RÉACTIVE

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

Les fonctions support : des services experts

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

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

Garante de la bonne exécution des contrats de gestion déléguée, la Direction Régionale, en lien avec la Direction Nationale, détermine les orientations et les objectifs de performance durable tout en améliorant la qualité du service.

VEOLIA EAU REGION SUD-OUEST – ANNEE 2014



**Veolia Eau Région Sud-Ouest,
1 397 collaborateurs répartis sur 20 départements,
5 centres d'exploitation.**

Veolia Eau - Direction Régionale Sud-Ouest
ZAC de la Plaine
22, avenue Marcel Dassault – BP 25873
31 506 TOULOUSE cedex 5
☎ : 05 61 34 77 77 – fax : 05 61 34 78 78

En 2014, la région Sud-Ouest est organisée ainsi :

- ◆ 5 centres d'exploitation (Dordogne-Limousin, Toulouse-Pyrénées, Garonne Atlantique, Poitou-Charentes, Causses et Rivières) assurent l'ensemble des tâches techniques d'exploitation (conduite et entretien des ouvrages, permanence et qualité du service) ainsi que les travaux et l'accueil clientèle.
- ◆ des services de la Direction Régionale, basés à Toulouse, animent toute l'activité régionale. Ils sont impliqués en permanence dans le soutien aux exploitations dans tous les domaines transversaux (Technique, Développement, Administrative et Financière, Communication, Exploitation, Ressources Humaines, Clientèle), en lien avec les équipes du Siège de Veolia Eau et du Groupe Veolia Environnement.

L'un de ces services joue un rôle essentiel dans notre activité : le service client, dédié aux échanges, questions / réponses des clients.

LE CENTRE SERVICE CLIENTS



50 postes de travail avec des Conseillers Clientèle, disponibles **du lundi au vendredi de 8 h à 19 h, le samedi de 9 h à 12 h et pour les urgences : 7j/7 – 24h/24.**



LE RESPECT DES DELAIS ANNONCES.

La Charte Service Clients de Veolia Eau offre des garanties de service.

- ◆ Les urgences n'attendent pas : Veolia Eau répond 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 aux urgences techniques, avec intervention rapide d'un technicien (2 heures en zone urbaine, 4 heures en zone rurale),
- ◆ Le respect des rendez-vous, dans une plage de deux heures maximum.
- ◆ Des réponses immédiates aux questions (au maximum dans les 24 heures après appel).
- ◆ Un contrôle régulier de l'eau, en complément de celui réalisé par les services du Ministère de la Santé.
- ◆ L'installation rapide des branchements : envoi d'un devis sous huit jours après étude sur les lieux, réalisation des travaux dans les 15 jours après obtention des autorisations et acceptation du devis.



NOS SERVICES COMPLEMENTAIRES

Le Système d'Alerte Téléphonique (SAT) de crise

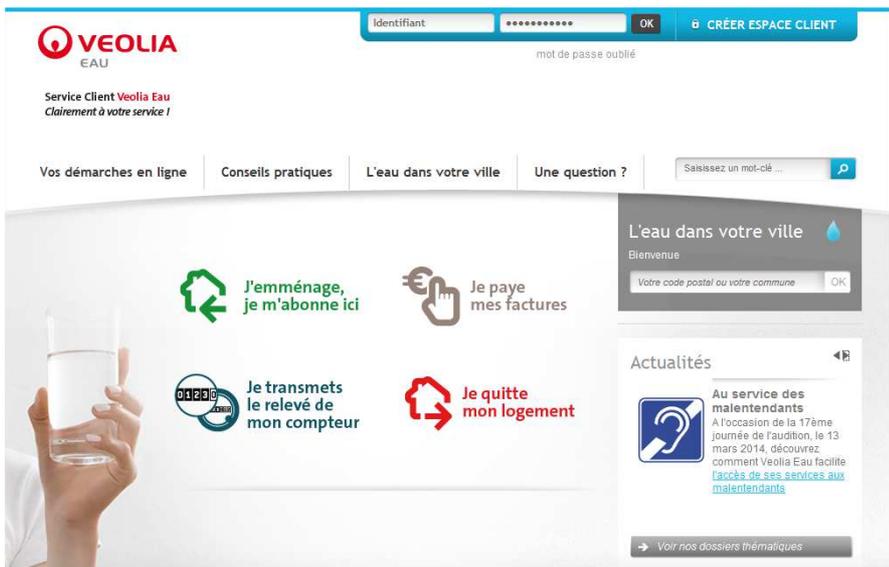
En complément de son dispositif de gestion de crise, Veolia Eau met au service des collectivités son système d'alerte téléphonique 24h/24h pour :

- **alerter** en début de crise les consommateurs des restrictions ou de la défaillance de l'alimentation en eau potable, et diffuser les précautions à prendre ;
- **informer** la population d'une filière alternative d'alimentation en eau potable retenue (bonbonnes, citernes, bouteilles d'eau minérale) et sur la gestion de crise ;
- **annoncer le retour à la normale.**

Grâce à une capacité allant de 10 000 jusqu'à 100 000 appels en 2 heures, le système permet d'informer les clients des collectivités de toute taille dans des délais très courts (250 000 habitants contactés en deux heures).

Le site internet : une navigation simple et rapide

Sur notre site, les abonnés disposent d'un espace personnalisé. Nous leur offrons ainsi la possibilité de gérer leur compte en ligne et ils peuvent accéder à des rubriques d'informations sur leur service d'eau. La navigation est simple et intuitive, grâce à l'organisation de rubriques explicites.



The screenshot displays the Veolia Eau website's user interface. At the top, there is a login section with fields for 'Identifiant' and 'mot de passe oublié', and a 'CRÉER ESPACE CLIENT' button. Below this, a navigation bar includes 'Vos démarches en ligne', 'Conseils pratiques', 'L'eau dans votre ville', and 'Une question ?'. The main content area features four service tiles: 'J'emménage, je m'abonne ici', 'Je paye mes factures', 'Je transmets le relevé de mon compteur', and 'Je quitte mon logement'. A sidebar on the right shows 'L'eau dans votre ville' with a 'Bienvenue' message and a postal code input field, and an 'Actualités' section with a news item about a hearing. A smartphone on the right displays the 'L'eau chez vous' app interface. A small inset image on the left shows a person using the app, with the text 'L'eau chez vous' and 'Le service mobile de l'eau par Veolia Eau'.

« Service.Client » : les services de l'eau accessibles partout et à toute heure depuis un mobile

Veolia Eau est le premier opérateur de service d'eau français à proposer une application mobile permettant de réaliser des transactions, disponible sur les Smartphones (Android et Apple). Avec le « Service.Client », chaque usager peut accéder directement 24h/24, et ce quel que soit l'endroit, aux principaux services de Veolia Eau disponibles sur le site www.veoliaeau.fr, directement depuis son mobile.

L'abonné peut consulter son espace client, renseigner son index de consommation, régler sa facture, gérer son abonnement, s'informer sur d'éventuels travaux ou perturbations sur les réseaux...

Les serveurs vocaux interactifs disponibles en permanence

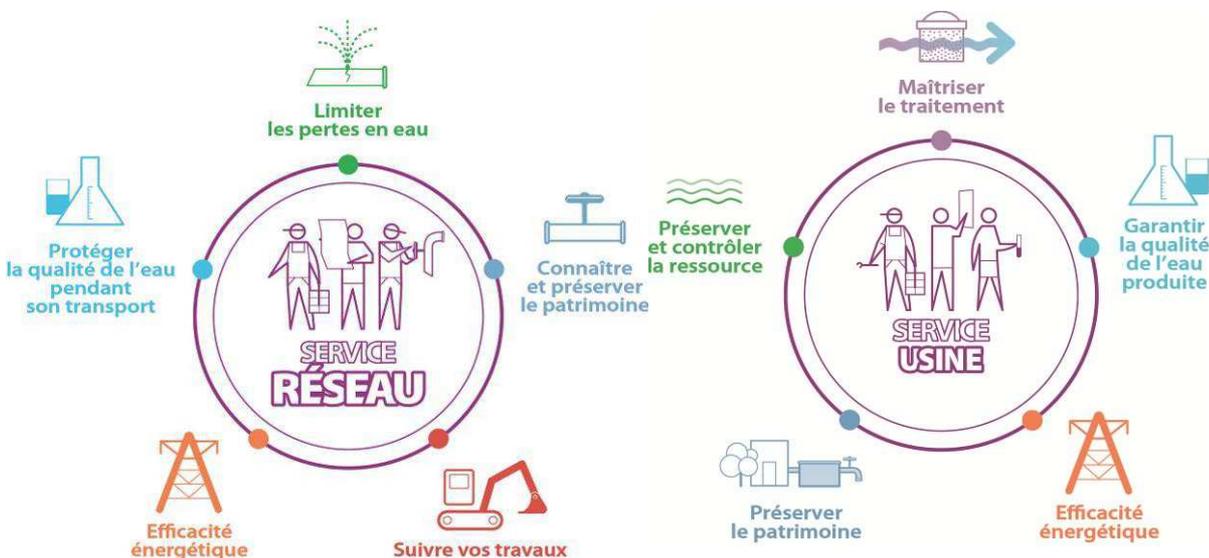
Outre la possibilité de communiquer son index par Internet, Veolia Eau met aussi un Serveur Vocal Interactif (SVI). Les abonnés peuvent déposer directement leur relevé de consommation d'eau au **0 810 003 385** (appel éventuellement surtaxé par l'opérateur téléphonique). Ces services sont disponibles 24h/24, 365 jours par an.

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

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

Deux filières métiers ont été créées :

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

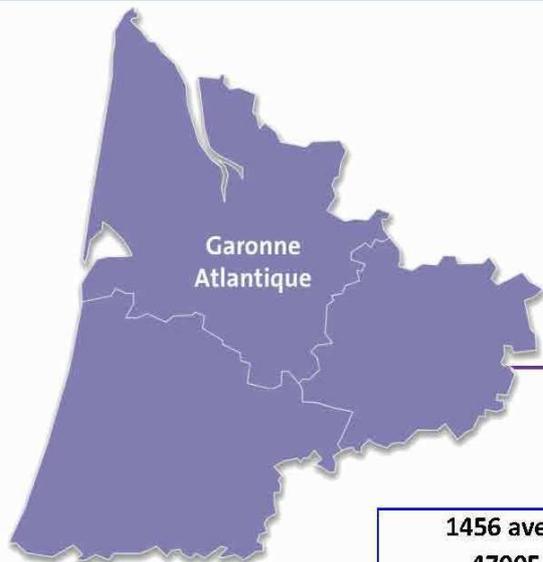


Afin de renforcer la proximité avec vos équipes, un Responsable de Contrat permet à votre Collectivité de disposer d'un interlocuteur dédié. Il répondra à toutes vos questions et est garant de la qualité de notre reporting.

Présentation des équipes intervenant sur votre contrat : (page suivante)

VEOLIA EAU - RÉGION SUD-OUEST

LE CENTRE GARONNE ATLANTIQUE



Philippe **BALBUSQUIER**
Directeur du Centre



NOTRE CENTRE

Veolia Eau
Centre Garonne Atlantique

1456 avenue de Colmar
47005 AGEN Cedex

19 bis rue Georges Méran
BP 150 - 33311 ARCACHON

- Placé sous la responsabilité de Philippe BALBUSQUIER notre centre assure quotidiennement le service délégué qu'il s'agisse d'exploitation d'ouvrages, d'entretien et de travaux sur le réseau et chez le consommateur.
- Pour concevoir, réaliser et optimiser l'exploitation de ces ouvrages, nous nous appuyons sur les compétences de 300 personnes quotidiennement au service des clients.

L'organisation du centre s'articule autour de son siège de la façon suivante:

- o Une Direction des Exploitations
- o Une Direction du Développement
- o Un Responsable Administratif & Financier
- o Un Responsable Ressources Humaines
- o Un Responsable Clientèle
- o Un service Assainissement du Bassin d'Arcachon (SAGEBA filiale à 100%) sous la marque « ELOA »
- o Un service Usines Gironde & Landes
- o Un service Réseaux Gironde & Landes
- o Un service Usines Lot et Garonne
- o Un service Réseaux Lot et Garonne

Chaque service comporte plusieurs **Unités Opérationnelles** définies par zone et / ou spécialité et auxquelles sont affectées des équipes.

Une équipe Clientèle est chargée de l'accueil local des consommateurs et du traitement des demandes complexes.

(voir la liste des points d'accueil ci-après)

L'organisation de l'astreinte

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



Le numéro de l'astreinte sur votre territoire est : 05 61 80 09 02.

A ce numéro, 7 jours/7 et 24h/24, un interlocuteur est à votre disposition pour prendre en charge toute demande d'intervention ou pour vous renseigner sur la nature et la localisation des incidents en cours de traitement sur votre commune.

4.2.2. 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
- ◆ La maintenance des équipements électromécaniques
- ◆ Le Système d'Information Géographique (SIG)
- ◆ La télésurveillance et la télégestion des installations
- ◆ Le suivi de la qualité de l'eau
- ◆ La planification et le suivi des interventions terrain
- ◆ La gestion clientèle

Les bureaux mobiles :

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

Sur ces « bureaux mobiles », ils peuvent :

- ◆ Accéder à des informations techniques, à leur planning d'intervention ou encore à la procédure de maintenance d'un équipement,
- ◆ Etre alertés d'un dysfonctionnement, notamment par notre application de télésurveillance

- ◆ Agir à distance, par exemple, en modifiant la consigne d'un équipement télégéré (ouverture d'une vanne, régulation du débit d'une pompe...)
- ◆ Alimenter à tout moment et en tout lieu nos applications informatiques. Ils saisissent directement un rapport d'intervention, signalent un dysfonctionnement non urgent nécessitant une action corrective.

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

4.2.3. LA CERTIFICATION DU SERVICE

Pour la région Sud-Ouest, l'ensemble des activités de VEOLIA Eau est certifié ISO 9001, ISO 14001 et ISO 18001.



4.3. 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.

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

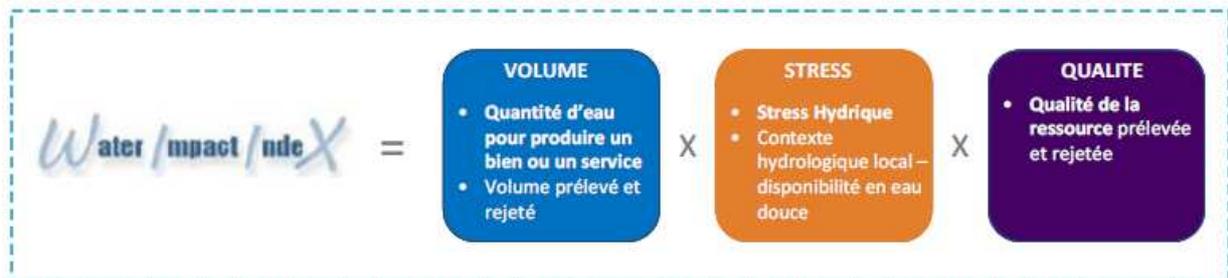


Le Water Impact Index

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 WIIX 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)



4.3.1. LA PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU

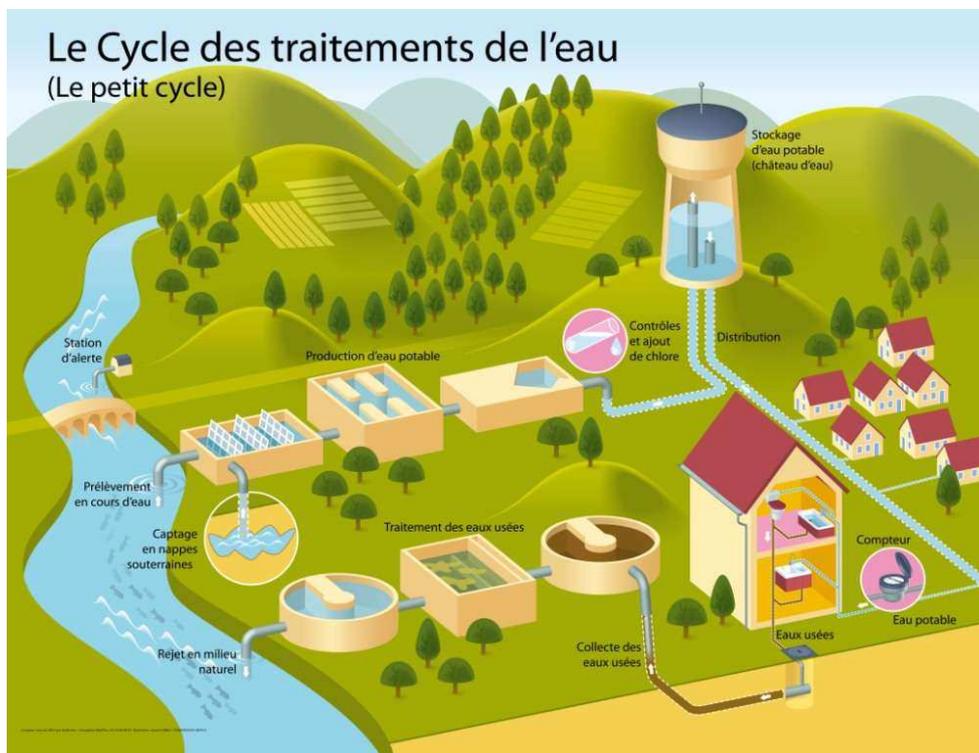


La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la protection de la ressource en eau aussi bien pour les installations gérées en propre que pour les achats d'eau. Le périmètre de protection est un des principaux moyens pour éviter sa contamination par des pollutions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

	2010	2011	2012	2013	2014
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	79 %	80 %	80 %	80 %	80 %

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2010	2011	2012	2013	2014
ST 02 - DESBIEY	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
ST 04 - CAZAUX LAC	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
ST 05 - CABARET DES PINS	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
ST 07 - PISSENS	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
ST 10 - LA HUME	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
ST 11 - LA PASSERELLE	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
ST 12 - CAPLANDE	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
ST 13 - VILLEMARIE	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
ST 15 - CAZAUX-LIBERATION	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
ST 16 - CAZAUX-CAONE	20 %	50 %	50 %	50 %	50 %



4.3.2. L'ÉNERGIE



Un véritable management de la performance énergétique des installations est mis en oeuvre. La performance énergétique des équipements est prise en compte dans leur renouvellement.

Cela contribue ainsi à la réduction des consommations d'énergie et à la limitation des émissions de gaz à effet de serre.

Bilan énergétique du patrimoine

	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	3 966 530	4 073 136	4 064 984	4 049 134	4 337 534	7,1%

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

4.3.3. LES RÉACTIFS

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

- 💧 Assurer une eau de qualité satisfaisante
- 💧 Réduire les quantités de réactifs à utiliser

La consommation de réactifs

PRODUITS DE TRAITEMENT (REACTIFS)				Unité	Consommation 2014	Observations
N° interne	COMMUNE	STATION	REACTIF			
St 01	ARCACHON	ETOILE	ACIDE CHLORIDRIQUE	Kg	12 920	
			CHLORITE DE SODIUM	Kg	12 240	
St 05	LA TESTE DE BUCH	CABARET DES PINS	ACIDE CHLORIDRIQUE	Kg	20 196	
			CHLORITE DE SODIUM	Kg	17 200	
			PAX XL 63	Kg	162 000	
			DIOXYDE DE CARBONE (CO2)	Kg	224 077	
			CHAUX	Kg	206 000	
			CAP	Kg	28 700	
St 07	LA TESTE DE BUCH	PISSENS	ACIDE CHLORIDRIQUE	Kg	9 615	
			CHLORITE DE SODIUM	Kg	9 433	
St 09	LA TESTE DE BUCH	PISTE 214	CHLORE GAZEUX	Kg	100	
St 10	GUJAN-MESTRAS	LA HUME	ACIDE CHLORIDRIQUE	Kg	6 400	
			CHLORITE DE SODIUM	Kg	5 600	
St 11	GUJAN-MESTRAS	PASSERELLE	ACIDE CHLORIDRIQUE	Kg	10 000	
			CHLORITE DE SODIUM	Kg	9 200	
St 12	LE TEICH	CAPLANDE	ACIDE CHLORIDRIQUE	Kg	7 200	
			CHLORITE DE SODIUM	Kg	8 800	
St 13	LA TESTE DE BUCH	VILLEMARIE	ACIDE CHLORIDRIQUE	Kg	8 800	
			CHLORITE DE SODIUM	Kg	6 400	
St 15	LA TESTE DE BUCH	CAZAUX LIBERATION	ACIDE CHLORIDRIQUE	Kg	2 400	
			CHLORITE DE SODIUM	Kg	2 600	
St 16	LA TESTE DE BUCH	CAZAUX CAONE	ACIDE CHLORIDRIQUE	Kg	800	
			CHLORITE DE SODIUM	Kg	800	

4.3.4. LA VALORISATION DES DÉCHETS LIÉS AU SERVICE



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

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

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

4.4. Veolia, acteur économique et social du territoire

4.4.1. LA FORMATION ET LA SÉCURITÉ DES PERSONNES

La formation et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences est au centre de la politique des ressources humaines.

Veolia est ainsi la seule entreprise de services en France à disposer de Campus dédiés aux métiers de l'environnement. Chaque année, ces Campus dispensent plus de 210 000 heures de formation aux salariés de l'entreprise.

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

4.4.2. LES RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

Une implication forte dans les territoires d'intervention est essentielle. Cela se traduit dans votre collectivité par l'implication des équipes de la direction locale afin de :

- ◆ Mettre en place des actions favorisant l'emploi local,
- ◆ Participer à la vie associative
- ◆ Soutenir financièrement, ou par le biais de mécénat de compétences, des actions dynamisant la vie locale.

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



Veolia Force

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

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

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



5.

LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE

5.1. Le Compte de Résultat conventionnel

Le présent chapitre est présenté conformément aux dispositions de l'avenant n° 11 entré en vigueur le 01/01/2014.

Le Compte de Résultat Conventionnel 2014

(page suivante)

PRODUITS	8 119 682	8 278 188
Exploitation du service	7 243 980	7 362 544
<i>Parts Fixes</i>	2 246 327	2 481 436
<i>Consommations</i>	4 997 653	4 881 108
Travaux attribués à titre exclusifs	467 592	505 079
Produits relances à 3€	12 554	
Produits accessoires	395 555	410 565
CHARGES	7 591 764	7 693 797
Charges d'Exploitation	4 609 528	4 655 201
Personnel	1 989 317	1 784 147
Energie électrique	361 735	365 300
Produits de traitement	151 549	155 382
Analyses	68 128	69 351
Sous traitance, matières et divers	627 845	1 035 109
Impôts locaux et taxes (y/c RODP)	229 156	232 251
Autres dépenses d'exploitation	810 479	610 057
<i>Télécommunication, poste et télégestion</i>	113 548	102 909
<i>Engins et véhicules</i>	224 127	161 058
<i>Informatique</i>	296 409	270 680
<i>Assurances</i>	56 068	6 611
<i>Locaux</i>	114 125	62 799
<i>Autres (diffusion, règlement du service)</i>	6 201	6 000
Charges supplémentaires Warsmann	67 027	112 819
Charges supplémentaires DICT	60 840	
Charges supplémentaires liées aux évolutions du service	109 083	65 032
<i>Sectorisation</i>	5 055	
<i>Traitement COT</i>	91 896	65 032
<i>Mosare</i>	5 055	
<i>Portail + Gouteurs</i>	7 077	
Chèques eau	17 000	17 000
Pénalités rendement de réseau	30 329	77 798
Pertes sur créances irrécouvrables + frais contentieux	87 042	130 955
MARGE SUR EXPLOITATION	3 510 153	3 622 987
Autres charges directes	1 814 968	1 959 387
Travaux de renouvellement; Amortissement technique, investissements contractuels		
Programme contractuel	1 103 083	1 153 148
<i>Programme de renouvellement</i>	411 791	391 125
<i>Abandon frais de MOA</i>	-18 221	
<i>Garantie de renouvellement</i>	93 009	97 898
<i>Investissements contractuel DC</i>	616 504	664 125
Travaux de sectorisation	13 494	35 000
Travaux de traitement du COT	151 234	165 729
Investissements incorporels	103 722	114 351
Annuité des emprunts		
Amortissement des compteurs non renouvelés dans la période	124 982	123 627
Charges relatives aux compteurs renouvelés	318 453	367 532
Frais de contrôle		
RESULTAT AVANT REMUNERATION STRUCTURE ET FINANCIERE	1 695 185	1 663 600
Charges de structure	1 167 268	1 079 209
Frais commun de structure	762 075	665 300
Contribution des services centraux	405 193	413 909
RESULTAT AVANT IS ET DOTATION AU COMPTE	527 918	584 391
Taux de Marge	6.50%	7.06%
REPARTITION DE LA MARGE PAR TRANCHE	Montant à Répartir	
<= 4%	324 787	331 128
4% < Marge < 8%	203 130	253 263
8% < Marge < 10%		
Marge > 10%		
RESULTAT ET DOTATION AU COMPTE AVANT IS	466 979	508 412
Taux de Marge Brute Avant IS	5.75%	6.14%
DOTATION AU COMPTE DE TRAVAUX	70 000	70 000
DOTATION AU COMPTE DE TRAVAUX AU TITRE DE LA REPARTITION DE LA MARGE	60 939	75 979

L'état détaillé des produits

L'état suivant détaille les produits figurant sur la première ligne du compte de résultat conventionnel :

Référence: I1100

LIBELLE	2013	2014	Ecart
Recettes liées à la facturation du service	7 535 242	7 292 544	-3,22 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	7 336 206	7 181 624	
dont variation de la part estimée sur consommations	199 037	110 920	
Dotations aux fonds contractuels		70 000	NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)		70 000	
dont variation de la part estimée sur consommations			
Exploitation du service	7 535 242	7 362 544	-2,29 %
Produits : part de la collectivité contractante	2 236 143	1 996 330	-10,72 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	2 203 490	2 039 173	
dont variation de la part estimée sur consommations	32 653	-42 843	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	337 982	337 361	-0,18 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	328 205	327 575	
dont variation de la part estimée sur consommations	9 776	9 786	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	1 382 317	1 376 188	-0,44 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	1 329 458	1 334 819	
dont variation de la part estimée sur consommations	52 860	41 369	
Collectivités et autres organismes publics	3 956 442	3 709 879	-6,23 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	472 731	505 079	6,84 %
Produits accessoires	374 510	410 565	9,63 %

5.2. Le patrimoine du service

Variation du patrimoine immobilier

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

Sans objet.

Inventaire des biens

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

Cet inventaire est détaillé au chapitre 3 « Le patrimoine de votre service » dans la partie 3.1.

Situation des biens

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

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

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

La situation des biens détaillée se trouve dans le présent rapport, au chapitre 3.3 « Les recommandations de Veolia sur les évolutions à prévoir ».

5.3. Les investissements et le renouvellement

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

Programme contractuel d'investissement

Investissements	2010	2011	2012	2013	2014
Nouvelle usine Cabaret des Pins	Achevé 2009				
Modélisation	Réalisé 2005				
Usine investissement 2005	Réalisé 2005				
Radio relève Compteurs Cobas	Réalisé 2009				
Robinetts d'invioabilité	26 968,72	38 706,66	11 207,67	7 452,81	
Télé-relève Cazaux (compteurs)	115 397,18	63 063,90	385,37	Achevé 2012	
Télé-relève Cazaux (Equipements)	7 264,66				
Renforcement install dioxyde de carbon	15 274,89				
Station de pompage de Cazaux Caone			127 400,35	10 657,37	
Cazaux - Sondes multiparamètres			12 961,80	Réalisé 2012	
Cabaret des Pins - Bâche eau sale				4 650,90	
Parc compteurs têtes émétrices				5 780,50	33 675,19
Parc compteurs (valorisation)					849 911,00

Programme contractuel de renouvellement

Parc compteurs	PLAN contractuel	REALISE			
		2011	2012	2013	2014
Compteurs DN 15	7 500			1 467	4 948
Compteurs DN 20	1 350			276	366
Compteurs DN 25-30	125			27	62
Compteurs DN 40	200			42	97
Compteurs DN 60	25			5	14
Compteurs DN 80	5			1	2
Compteurs DN 100	10			2	3
Compteurs DN < 100	2			0	0
Cumul / durée contrat	9 217			1 820	5 492
Cumul en % du plan				19,7%	79,3%

Les autres dépenses de renouvellement

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

Dépenses relevant d'une garantie pour continuité du service :

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

Nature des biens	2014
Canalisations et accessoires (€)	0,00
Branchements (€)	0,00
Equipements (€)	97 862,98
Génie civil (€)	0,00
Compteurs (€)	0,00

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

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

DATE DES OPERATIONS	NATURE DES OPERATIONS	DEPENSES	RECETTES	RECETTES - DEPENSES
01/01/2014	DOTATION 2014		540 358.00	
31/12/2014	ETATS D IMPUTATION RESEAUX AU 31/12/2014	319 931.00		
31/12/2014	ETATS D IMPUTATION USINES AU 31/12/2014	71 331.00		
31/12/2014	ETATS D IMPUTATION COT AU 31/12/2014	165 729.00		
TOTAL	ANNEE 2014	556 991.00	540 358.00	- 16 633.00

5.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

5.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

Régularisations de TVA

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

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

Biens de retour

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

Biens de reprise

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

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

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

Autres biens ou prestations

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

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

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

5.4.2. DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL

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

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

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

Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de Veolia

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La liste nominative des agents³ affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

Comptes entre employeurs successifs

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

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

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



6.

ANNEXES

6.1. La facture 120 m³

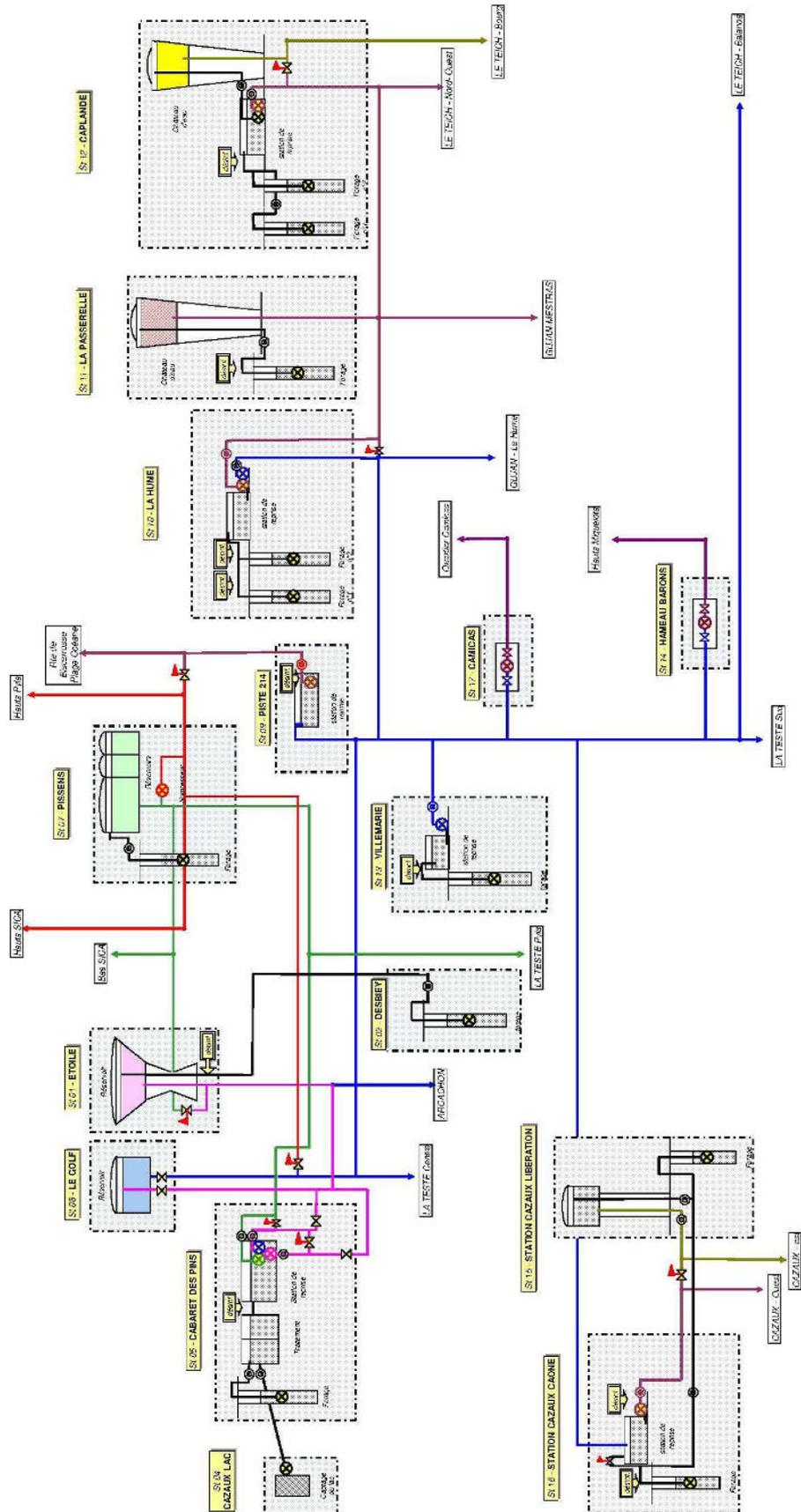
<u>ARCACHON</u>	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			217,35	218,43	0,50%
Part délégataire			165,90	166,98	0,65%
Abonnement			47,18	47,50	0,68%
Consommation	120	0,9957	118,72	119,48	0,64%
Part syndicale			43,23	43,23	0,00%
Abonnement			13,72	13,72	0,00%
Consommation	120	0,2459	29,51	29,51	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0685	8,22	8,22	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			218,86	218,58	-0,13%
Part délégataire			116,06	115,78	-0,24%
Abonnement			11,30	11,26	-0,35%
Consommation	120	0,8710	104,76	104,52	-0,23%
Part communale			102,80	102,80	0,00%
Abonnement			44,00	44,00	0,00%
Consommation	120	0,4900	58,80	58,80	0,00%
Organismes publics et TVA			102,81	104,14	1,29%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3100	36,60	37,20	1,64%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2350	27,60	28,20	2,17%
TVA			38,61	38,74	0,34%
TOTAL € TTC			539,02	541,15	0,40%

<u>GUJAN MESTRAS</u>	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			217,35	218,43	0,50%
Part délégataire			165,90	166,98	0,65%
Abonnement			47,18	47,50	0,68%
Consommation	120	0,9957	118,72	119,48	0,64%
Part syndicale			43,23	43,23	0,00%
Abonnement			13,72	13,72	0,00%
Consommation	120	0,2459	29,51	29,51	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0685	8,22	8,22	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			218,86	218,58	-0,13%
Part délégataire			116,06	115,78	-0,24%
Abonnement			11,30	11,26	-0,35%
Consommation	120	0,8710	104,76	104,52	-0,23%
Part communale			102,80	102,80	0,00%
Abonnement			44,00	44,00	0,00%
Consommation	120	0,4900	58,80	58,80	0,00%
Organismes publics et TVA			102,81	104,14	1,29%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3100	36,60	37,20	1,64%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2350	27,60	28,20	2,17%
TVA			38,61	38,74	0,34%
TOTAL € TTC			539,02	541,15	0,40%

<u>LA TESTE DE BUCH</u>	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			217,35	218,43	0,50%
Part délégataire			165,90	166,98	0,65%
Abonnement			47,18	47,50	0,68%
Consommation	120	0,9957	118,72	119,48	0,64%
Part syndicale			43,23	43,23	0,00%
Abonnement			13,72	13,72	0,00%
Consommation	120	0,2459	29,51	29,51	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0685	8,22	8,22	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			218,86	218,58	-0,13%
Part délégataire			116,06	115,78	-0,24%
Abonnement			11,30	11,26	-0,35%
Consommation	120	0,8710	104,76	104,52	-0,23%
Part communale			102,80	102,80	0,00%
Abonnement			44,00	44,00	0,00%
Consommation	120	0,4900	58,80	58,80	0,00%
Organismes publics et TVA			102,81	104,14	1,29%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3100	36,60	37,20	1,64%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2350	27,60	28,20	2,17%
TVA			38,61	38,74	0,34%
TOTAL € TTC			539,02	541,15	0,40%

LE TEICH	m ³	Prix au 01/01/2015	Montant au 01/01/2014	Montant au 01/01/2015	N/N-1
Production et distribution de l'eau			217,35	218,43	0,50%
Part délégataire			165,90	166,98	0,65%
Abonnement			47,18	47,50	0,68%
Consommation	120	0,9957	118,72	119,48	0,64%
Part syndicale			43,23	43,23	0,00%
Abonnement			13,72	13,72	0,00%
Consommation	120	0,2459	29,51	29,51	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0685	8,22	8,22	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			218,86	218,58	-0,13%
Part délégataire			116,06	115,78	-0,24%
Abonnement			11,30	11,26	-0,35%
Consommation	120	0,8710	104,76	104,52	-0,23%
Part communale			102,80	102,80	0,00%
Abonnement			44,00	44,00	0,00%
Consommation	120	0,4900	58,80	58,80	0,00%
Organismes publics et TVA			102,81	104,14	1,29%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3100	36,60	37,20	1,64%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2350	27,60	28,20	2,17%
TVA			38,61	38,74	0,34%
TOTAL € TTC			539,02	541,15	0,40%

6.2. Le synoptique du réseau



6.3. Le bilan énergétique du patrimoine

Installation de production

ST 02 - DESBIEY	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	171 718	226 559	402 723	315 603	262 978	-16,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)	1 196	812	606	658	784	19,1%
Volume produit refoulé (m3)	143 543	279 163	664 764	479 596	335 530	-30,0%

ST 04 - CAZAUX LAC	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	143 823	183 718	214 114	247 812	209 995	-15,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	76	70	72	76	68	-10,5%
Volume produit refoulé (m3)	1 881 499	2 616 961	2 967 480	3 276 312	3 075 866	-6,1%

ST 05 - CABARET DES PINS	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 234 894	1 623 236	1 826 037	1 750 560	1 790 450	2,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	2 524	2 326	2 284	3 776	2 492	-34,0%
Volume produit refoulé (m3)	2 370 719	3 314 680	3 766 859	3 739 944	3 815 700	2,0%

ST 07 - PISSENS	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	372 148	366 453	173 190	332 721	271 780	-18,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	606	595	577	669	818	22,3%
Volume produit refoulé (m3)	614 045	615 553	300 289	497 662	332 076	-33,3%

ST 10 - LA HUME	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	714 023	505 201	490 067	518 330	480 385	-7,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	919	963	922	898	963	7,2%
Volume produit refoulé (m3)	776 861	524 797	531 442	577 469	498 876	-13,6%

ST 11 - LA PASSERELLE	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	222 681	198 898	210 572	249 107	265 753	6,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)	533	504	511	505	556	10,1%
Volume produit refoulé (m3)	417 901	394 852	411 998	493 173	478 058	-3,1%

ST 12 - CAPLANDE	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	356 348	273 862	459	90 621	385 703	325,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	504	522		365	521	42,7%
Volume produit refoulé (m3)	707 489	524 200	0	248 277	740 145	198,1%

ST 13 - VILLEMARIE	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	522 479	451 870	446 187	313 995	428 989	36,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	746	710	731	712	732	2,8%
Volume produit refoulé (m3)	699 974	636 241	610 060	440 742	585 758	32,9%

ST 15 - CAZAUX-LIBERATION	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	55 075	64 051	61 796	39 227	29 432	-25,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	368	473	485	461	426	-7,6%
Volume produit refoulé (m3)	149 469	135 521	127 398	85 149	69 059	-18,9%

ST 16 - CAZAUX-CAONE	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	8 271	33 966	49 418	44 580	66 849	50,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	150	516	601	1 082	905	-16,4%
Volume produit refoulé (m3)	55 041	65 823	82 197	41 210	73 871	79,3%

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

ST 09 - PISTE 214	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	97 495	113 205	162 159	119 878	120 341	0,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	470	423	440	572	704	23,1%
Volume pompé (m3)	207 371	267 373	368 213	209 497	171 006	-18,4%

ST 14 - HAMEAU DES BARONS	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	15 570	19 695	14 943	17 415	13 984	-19,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)	677	821	610	716	571	-20,3%
Volume pompé (m3)	23 000	24 000	24 500	24 310	24 503	0,8%

ST 01 - L'ETOILE	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	50 294	12 314	13 319	9 285	10 722	15,5%
Volume pompé (m3)	0	0	0	0	0	0%

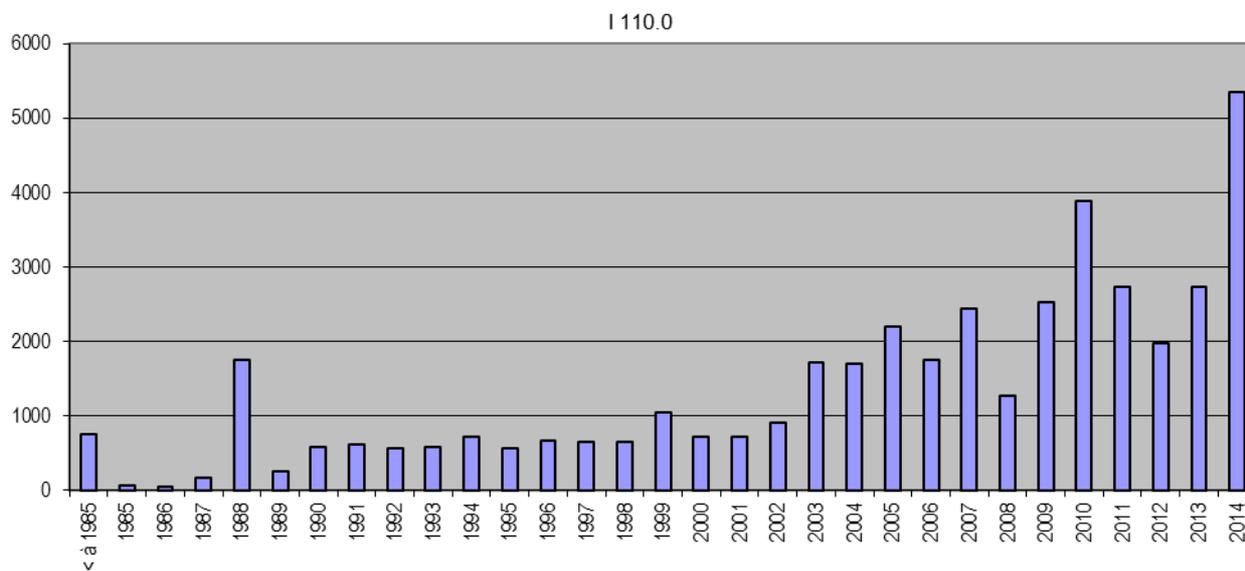
ST 17 - CAMICAS	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)					173	
Consommation spécifique (Wh/m3)					315	
Volume pompé (m3)					550	

6.4. Le Parc Compteurs Clientèle

Les compteurs par diamètre

C.O.B.A.S.	
COMPTEURS	2014
Diamètre	Nombre
15	38 174
20	2 931
25 ou 30	577
40	369
40/15	-
50	-
50/20	-
60	67
65/20	15
80	46
80/20	-
100	27
100/25	-
150	1
150/40	-
cpt x	20
TOTAL	42 227

Les compteurs par année



6.5. Les nouveaux textes réglementaires

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

6.5.1. GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

Loi Mapam et GEMAPI

Les articles 56 à 59 de la loi de Modernisation de l'Action Publique et d'Affirmation des Métropoles (MAPAM) du 27 janvier 2014 introduisent le transfert obligatoire d'un bloc de 4 des 12 compétences désignées dans l'article L211-7 du Code de l'Environnement vers les communes ou les EPCI à fiscalité propre. Cette disposition législative est désignée sous l'acronyme GEMAPI pour « GEstion des Milieux Aquatiques et Prévention des Inondations ».

La loi prévoit la possibilité pour les EPCI de confier ce bloc de compétences à un Etablissement Public d'Aménagement et de Gestion des Eaux (EPAGE), structure de maîtrise d'ouvrage créée ex-nihilo par la loi MAPAM, ou un Etablissement Public Territorial de Bassin (EPTB) – syndicat de rivière, mixte ou ouvert.

Par ailleurs, pour l'exercice de cette compétence, la loi permet la mise en place d'une taxe plafonnée et affectée répartie « entre toutes les personnes physiques ou morales assujetties aux taxes foncières sur les propriétés bâties et non bâties, à la taxe d'habitation et à la cotisation foncière des entreprises. ».

La prise de compétence GEMAPI par les communes et/ou EPCI est prévue en principe au 1 janvier 2016. Les structures de type syndicat de rivière ou EPTB déjà existantes pourront continuer à exercer leur compétence jusqu'au 1 janvier 2018 (et au-delà en cas de confirmation du transfert de la compétence GEMAPI par l'ensemble des EPCI la constituant).

Ces articles de la loi MAPAM seront complétés par 4 décrets d'application durant l'année 2015.

Marchés publics¹

Ce décret s'inscrit dans le cadre de la transposition des deux directives européennes sur la passation des marchés publics (Directives 2014/24/UE et 2014/25/UE du 26 février 2014).

Ce décret s'articule autour de trois mesures de simplification applicables aux marchés publics, à savoir :

- le plafonnement du chiffre d'affaires annuel minimal demandé aux candidats au double de la valeur estimée du marché,
- l'allègement du dossier de candidature,
- l'instauration du partenariat d'innovation : une nouvelle forme de marché qui permet au pouvoir adjudicateur d'acquérir sans remise en concurrence les fournitures, services ou travaux innovants qui résultent de la recherche et du développement menés spécifiquement pour le marché.

Lutte contre les retards de paiement²

L'arrêté vise à la réduire les retards de paiement à travers différentes dispositions notamment la nouvelle rédaction des articles 13.3 et 13.4 du Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de travaux. De nouveaux délais sont fixés pour toutes les parties et des dispositions nouvelles sont introduites à l'article 13.4.4 en cas d'absence de production d'un décompte général par le représentant du

¹ Décret 2014-1097 du 26 septembre 2014.

² Arrêté du 3 mars 2014 modifie l'arrêté du 8 septembre 2009.

pouvoir adjudicateur dans les délais contractuels. Ces dispositions intègrent une procédure d'alerte du titulaire auprès du maître d'ouvrage.

Travaux à proximité des réseaux

La réglementation concernant les travaux à proximité des réseaux de transport et de distribution dite « DT-DICT » est entrée en application dans le courant des années 2012 et 2013.

Un décret du 17 juin 2014 et deux arrêtés du 18 et 19 juin 2014 ont modifié cette réglementation en y introduisant des ajustements.

Ces textes, complétés par un avis ministériel en date du 24 juin 2014, visent à simplifier le cadre réglementaire et sont entrés en application le 1er juillet 2014, à l'exception des délais de déclaration pour les réponses aux DICT, qui ne sera effective qu'à compter du 1er avril 2015. Ils traitent de cinq volets distincts :

- Les dispenses d'enregistrement ;
- Les précisions sur le caractère obligatoire des investigations complémentaires ;
- La dématérialisation des échanges ;
- Les travaux d'urgence ;
- Les redevances pour le financement du guichet unique ;

Enfin, l'arrêté du 12 août 2014, publié le 26 août 2014, fixe pour l'année 2014 le barème des redevances instituées pour financer le téléservice www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr.

Amiante

Entrée en vigueur au 1 juillet 2014 de différentes dispositions réglementaires visant à renforcer la prévention du risque « amiante ». Parmi l'ensemble des dispositions prévues, certaines portent sur :

- Le repérage exhaustif et le recensement des infrastructures et réseaux routiers dont les enrobés sont susceptibles de contenir de l'amiante ;
- Le statut et la gestion des déchets contenant de l'amiante (enrobés et, le cas échéant, canalisations déposées, etc).

Facturation électronique³

L'ordonnance introduit l'obligation, à compter du 1^{er} janvier 2017, pour certaines entreprises titulaires de contrats de la commande publique de transmettre obligatoirement leurs factures par voie électronique. Selon la taille des entreprises, l'introduction de cette mesure s'échelonne dans le temps pour devenir obligatoire pour toutes les entreprises à compter du 1^{er} janvier 2020.

Principe « silence vaut acceptation »⁴

Par la loi habilitant le Gouvernement à simplifier les relations entre l'administration et les citoyens, le législateur a entendu inverser le principe selon lequel le silence de l'administration valait implicitement refus. Cette loi a ainsi modifié l'article 21 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations et a amené l'ensemble des services ministériels à recenser leurs procédures d'autorisations, au total plus de 1200 procédures.

Le 1er novembre 2014, ont été publiés 42 décrets d'application qui tendent à préciser les exceptions et adaptations du nouveau principe « le silence de l'administration gardé pendant 2 mois vaut décision implicite d'acceptation ».

Ce nouveau principe entre en vigueur à compter :

- du 12 novembre 2014 pour l'Etat et ses établissements publics,

³ Ordonnance no 2014-697 du 26 juin 2014.

⁴ Loi n° 2013-1005 du 12 novembre 2013.

- du 12 novembre 2015 pour les collectivités territoriales et leurs établissements.

Il est assorti de conditions (forme et fond) et de nombreuses exceptions et, pour chaque procédure, il appartiendra à tout demandeur de vérifier au préalable dans des listes annexées à la loi ou aux décrets d'application si la demande adressée à l'administration est susceptible de faire naître une décision implicite d'accord ou une décision implicite de refus et dans quel délai (2 mois ou bien au-delà).

Certificats d'Economie d'Energie⁵

Le Décret 2014-1557 du 22/12/14 (publié au JO du 24 décembre 2014) définit les nouvelles modalités de mise en œuvre du dispositif de certificats d'économies d'énergie (CEE) pour la période couvrant les années 2015 à 2017.

Eaux pluviales urbaines

La loi de finances du 29 décembre 2014 supprime un certain nombre de taxes à faible rendement, notamment la taxe pour la gestion des eaux pluviales urbaines.

La loi crée un chapitre au Code général des collectivités territoriales, avec un article précisant que "la gestion des eaux pluviales urbaines correspondant à la collecte, au transport, au stockage et au traitement des eaux pluviales des aires urbaines constitue un service public administratif relevant des communes, dénommé service public de gestion des eaux pluviales urbaines" et pour lequel un décret en Conseil d'État précise les modalités d'application.

6.5.2. SERVICE PUBLIC DE L'EAU

Refonte du plan Vigipirate

Le gouvernement a publié en janvier 2014 la refonte du plan Vigipirate. Le nouveau plan se décompose en deux grandes parties :

- un document public visant à informer la population des mesures de protection et de vigilance qui la concernent, et à mobiliser l'ensemble des acteurs du plan ;
- un document classifié, destiné aux pouvoirs publics et aux opérateurs d'importance vitale, comprenant toutes les précisions nécessaires à sa mise en oeuvre.

Ce nouveau plan vise les objectifs généraux suivants :

- Assurer en permanence une protection des citoyens, du territoire et des intérêts de la France contre la menace terroriste
- Développer et maintenir une culture de vigilance de l'ensemble des acteurs de la Nation afin de prévenir ou de déceler le plus en amont possible toute menace terroriste.
- Permettre une réaction rapide et coordonnée en cas de menace caractérisée ou d'action terroriste afin de renforcer la protection, de faciliter l'intervention, d'assurer la continuité des activités d'importance vitale, et donc de limiter les effets du terrorisme.

Parmi les 12 domaines d'activité couverts par ce nouveau plan, 6 portent à des degrés divers sur les secteurs de l'eau dont, plus spécifiquement, la protection des réseaux d'eau.

Recouvrement des factures d'eau

Le décret 2014- 274 du 27 février 2014 pris en application de la loi n°2013-312 du 15 avril 2013 dite « Loi Brottes » modifie l'article L 115-3 du code de l'action sociale et des familles en interdisant d'interrompre la

⁵ Décret 2014-1557 du 22/12/14.

fourniture de l'eau, en cas de factures impayées, dès lors qu'il s'agit d'une résidence principale, ce même en l'absence de difficultés économiques de l'abonné et pendant toute l'année.

Consommation – loi Hamon⁶

La loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, dite loi « Hamon », et ses décrets d'application n°2014-1061 et 2014-1081 des 17 et 24 septembre 2014 en rendant l'information précontractuelle ainsi que le droit de rétractation des consommateurs applicables aux services d'eau, impose diverses modifications dans les processus de souscription et de formalisation des contrats d'abonnements.

Observatoire des services publics d'eau et d'assainissement

Suite à la publication des rapports nationaux des données du système d'information sur les services publics d'eau et d'assainissement (Sispea) pour les années 2010 et 2011, la ministre de l'Ecologie a adressé le 27 octobre une note aux services déconcentrés de l'Etat et établissements publics concernés par le Sispea qui permet d'alimenter l'observatoire proposé sur le site. La note rappelle que cet observatoire, qui met à la disposition du public les données relatives au prix et à la qualité du service d'eau et d'assainissement, est l'une des priorités de la politique de l'eau issue de la dernière conférence environnementale. Cette note fixe comme objectif d'atteindre au 31 décembre 2014, une représentation d'au moins 50% de la population et de 25% des services de chaque département, et ce pour chacune des compétences (eau potable, assainissement collectif, assainissement non collectif).

Indicateurs de performance

L'article 36 de la loi de finances rectificative 2014 (2014-1655) reporte d'un an l'échéance à laquelle les services d'eau et d'assainissement doivent disposer du descriptif détaillé, à savoir, le 31 décembre 2014 au lieu du 31 décembre 2013. Ce même article apporte des précisions sur les modalités de l'éventuel doublement de la redevance de prélèvement auquel les services d'eau ne satisfaisant aux critères de performance introduits dans le décret du 27 janvier 2012 pourraient être soumis.

6.5.3. EAU POTABLE ET QUALITÉ

Elaboration des SDAGE 2016 – 2021

Les SDAGE (Schémas Directeurs d'Aménagement et de Gestion des Eaux) constituent des outils essentiels pour l'atteinte du bon état prévu par la Directive cadre européenne sur l'eau (DCE), car ils permettent de fixer les objectifs à atteindre et de planifier la gestion de l'eau.

Le processus d'élaboration des Sdage pour la période 2016-2021 s'est poursuivi tout au long l'année 2014. A ce titre, différents arrêtés 'techniques' et circulaires ont été publiés (Instruction du Gouvernement du 22 avril 2014 relative à la mise à jour des SDAGE et des programmes de mesures associés, arrêté du 18 décembre 2014 modifiant l'arrêté du 17 mars 2006 relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux, ...).

Les SDAGE des sept bassins versants en France métropolitaine et des cinq en Outre-mer sont ouverts à la consultation publique depuis le 19 décembre 2014 et, ce, jusqu'au 18 juin 2015.

Par cohérence, cette consultation des SDAGE est conjointe avec celles concernant les Plans de gestion des risques d'inondation (PGRI) pour les eaux continentales et les programmes de mesures des Plans d'actions pour le milieu marin (PAMM).

Cette étape de consultation est la dernière avant l'adoption de l'ensemble de ces documents

⁶ loi n°2014-344 du 17 mars 2014.

Zonages réglementaires

Par une note datée du 21 août 2014, la ministre de l'Ecologie a demandé aux préfets coordonnateurs de bassin de procéder à la révision des zones sensibles à l'eutrophisation en application de la Directive n°91/271/CEE du Conseil du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux résiduaires urbaines (ERU).

Cette directive européenne impose aux Etats membres un traitement plus rigoureux des eaux usées urbaines qui sont rejetées dans les zones sensibles. Elle prévoit une révision de ces zones au minimum tous les quatre ans.

Les arrêtés définitifs seront publiés en juin 2015. Le cas échéant, chaque projet de révision des zones sensibles devra tenir compte des travaux déjà effectués au titre de la directive cadre sur l'eau (DCE) et de l'état des lieux des SDAGE.

De même, le ministère de l'écologie a initié une nouvelle révision des zones vulnérables au titre de la Directive Européenne 91/676/CEE du 12 décembre 1991, dite « Directive nitrates ».

Cette révision vise à l'atteinte des objectifs de bon état des eaux au titre de la directive cadre sur l'eau (DCE) sur les nombreuses masses d'eau souterraines, superficielles et littorales qui restent déclassées au motif d'une présence excessive de nitrates.

6.5.4. EAU POTABLE ET BIODIVERSITÉ – ENVIRONNEMENT

Instruction du Ministère de la Santé du 18/12/13 (JO 18 janvier 2014)

L'instruction DGS/EA4/2013/413 du 18 décembre 2013 réactualise les modalités d'application des articles R 1321-31 et suivants du code de la santé publique. Si après la mise en œuvre de mesures correctives la personne responsable de la distribution d'eau ne parvient pas à rétablir la qualité des eaux destinées à la consommation humaine, elle doit déposer auprès du préfet une demande de dérogation sur la base des modalités d'application de l'arrêté du 25 novembre 2003 et une circulaire du 1er mars 2004. Cette instruction abroge et remplace la circulaire du 1er mars 2004. Elle précise les modalités de demande d'octroi de dérogations aux limites de qualité des eaux (types de dérogation, mise en œuvre du plan d'actions, renouvellement de la dérogation, sanctions) et détaille les conditions d'élaboration d'un bilan national sur les dérogations octroyées en France au cours des dix dernières années.

Substances soumises à autorisation

Le règlement (UE) n° 895/2014 du 14 août 2014, entré en vigueur le 22 août, ajoute neuf substances à la liste des substances soumises à autorisation figurant à l'annexe XIV du règlement Reach, qui en compte 31. **Rappel** : Ces substances ne peuvent plus être mises sur le marché ni utilisées ni importées, à moins qu'une autorisation soit accordée pour une utilisation spécifique. Le règlement indique la date à partir de laquelle cette interdiction court ainsi que la date limite pour présenter une demande d'autorisation.

Troisième Plan National Santé Environnement

La Direction Générale de la Santé (DGS) a publié en novembre 2014 le 3^e Plan National Santé Environnement pour la période 2015-2019 (PNSE III).

Cinq actions concernent à des degrés divers l'eau de consommation humaine :

- Action n°32 : surveiller les substances émergentes prioritaires dans les milieux aquatiques et les captages d'eau destinée à la consommation humaine.
- Action n°53 : élaborer un nouveau plan "micropolluants" qui devra intégrer les plans sur les « résidus de médicaments dans les eaux » et sur les PCB.
- Action n°54 : mieux prendre en compte le caractère perturbateur endocrinien des micropolluants.
- Action n°55 : promouvoir la mise en place de plans de sécurité sanitaire « AEP ».

- Action n°56 : mettre en œuvre la protection des captages utilisés pour l'alimentation en eau potable (AEP) contre les pollutions accidentelles et les pollutions diffuses.

Directive 2014/101/UE

La directive n°2014/101 du 30 octobre 2014 a actualisé la liste des normes internationales fixant les méthodes pour le contrôle des éléments de qualité des eaux de surface et des eaux souterraines.

Les États membres doivent établir des programmes de surveillance de l'état des eaux de surface et des eaux souterraines afin de dresser un tableau cohérent et complet de leur état au sein de chaque district hydrographique. Cette nouvelle version sera applicable à compter du 20 mai 2016.

6.6. Glossaire

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

Abonnement :

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

Abonné domestique ou assimilé :

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

Capacité de production :

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

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification OHSAS 18001 :

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

Client (abonné) :

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

Consommation individuelle unitaire :

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

Consommation globale unitaire :

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

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

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

Développement durable :

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

Eau souterraine influencée :

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

Habitants desservis [D 101.0] :

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

HACCP :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

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

Taux de clients mensualisés :

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

Taux de clients prélevés :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

Ressourcer le monde

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

033-243300563-20150723-15-152-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 27/07/2015

Publication : 27/07/2015

Document à usage externe

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

Veolia - Compagnie Générale des Eaux - SCA au capital de 2.207.287.340,98 euros - 575006 Paris RCS Paris
572 025 526 - Tous droits réservés - 2014

Le Président
Marie-Hélène DES ESGAULX

