



2014

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE




Syndicat Mixte de Garrigues-Campagne

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>

Rédacteur	Valideur	Date
Laurent RICHARD	Didier BENARD	29/04/15

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
1.2. L'essentiel de l'année 2014	10
1.3. Les chiffres clés de l'année 2014	12
1.4. Le prix du service public de l'eau	14
1.5. Le Centre Languedoc-Roussillon	15
1.6. Un dispositif au service des clients	17
2. La performance et l'efficacité opérationnelle à votre service	19
2.1. L'efficacité de la production et de la distribution d'eau potable	20
2.2. La qualité de l'eau	28
3. Le patrimoine de votre service	35
3.1. L'inventaire des biens du service	36
3.2. La gestion du patrimoine	40
3.3. Les recommandations de Veolia sur les évolutions à prévoir	50
3.4. Les indicateurs de suivi du patrimoine	52
4. Les engagements de Veolia	55
4.1. Les services aux clients	56
4.2. Les équipes et moyens au service du territoire	63
4.3. L'empreinte environnementale	66
4.4. Veolia, acteur économique et social du territoire	70
5. Le rapport financier du service	71
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	72
5.2. Le patrimoine du service	74
5.3. Les investissements et le renouvellement	75
5.4. Les engagements à incidence financière	76
6. Annexes	79
6.1. La facture 120 m ³	80
6.2. Le bilan énergétique du patrimoine	81
6.3. Les engagements spécifiques au service	83
6.4. Annexes financières	84
6.5. Les nouveaux textes réglementaires	92
6.6. Glossaire	98
6.7. Autres annexes	104



1.

L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

1.1. Le contrat

- **Déléataire :** RUAS S.A.
- **Périmètre du service :** ASSAS, BAILLARGUES, BEAULIEU, BOISSERON, BUZIGNARGUES, CAMPAGNE, CASTELNAU-LE-LEZ, CASTRIES, CLAPIERS, FONTANES, GALARGUES, GARRIGUES, GUZARGUES, MONTAUD, RESTINCLIERES, SAINT BAUZILLE-DE-MONTMEL, SAINT DREZERY, SAINT GENIES-DES-MOURGUES, SAINT HILAIRE-DE-BEAUVOIR, SAINT JEAN-DE-CORNIES, SAINT VINCENT-DE-BARBEYRARGUES, SAINTE CROIX-DE-QUINTILLARGUES, SAUSSINES, TEYRAN
- **Numéro du contrat** JA065
- **Nature du contrat :** Affermage
- **Prestations du contrat :** Distribution, Gestion clientèle, Astreintes, Production, Radio-relevé réseau fixe total
- **Durée du contrat** **12 ans**

Date de début : 01/01/2010

Date de fin : 31/12/2021

→ **Liste des avenants**

Avenant N°	Date d'effet	Commentaires
1	17/03/2014	<ul style="list-style-type: none">- Prise en charge du nouvel ouvrage de production de Fontbonne-Mougère,- Retrait du périmètre affermé du site de production de Fontbonne-Sud,- Clarification de certains articles du contrat initial,- Le réseau télérelevé n'est plus un bien de retour (répéteurs et concertrateurs) qui restent désormais propriété de Veolia Eau

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

RUAS S.A. assume les engagements d'échanges d'eau suivants avec les collectivités voisines ou les tiers :

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	SIAEP Pic Saint Loup	Achat d'eau en gros au SIAEP du Pic Saint Loup
vente	PRADES LE LEZ	Vente d'eau potable à Prades Le Lez
vente	SIVU D'ADDUCTION D'EAU DU SALAISON	Vente d'eau potable au SIAE du Salaison
vente	SMEA PIC ST LOUP	Vente en gros d'eau potable au SMEA par le SMGC

1.2. L'essentiel de l'année 2014

SERVICE DE L'EAU - COMMUNES DESSERVIES : ASSAS, BAILLARGUES, BEAULIEU, BOISSERON, BUZIGNARGUES, CAMPAGNE, CASTELNAU-LE-LEZ, CASTRIES, CLAPIERS, FONTANES, GALARGUES, GARRIGUES, GUZARGUES, MONTAUD, RESTINCLIERES, SAINT BAUZILLE DE MONTMEL, SAINT DREZERY, SAINT GENIES DES MOURGUES, SAINT HILAIRE DE BEAUVOIR, SAINT JEAN DE CORNIES, SAINT VINCENT DE BARBEYRARGUES, SAINTE CROIX DE QUINTILLARGUES, SAUSSINES, TEYRAN.

LES CHIFFRES DU SERVICE

Habitants desservis	Abonnés (clients)	Installations de production	Réservoirs	Longueur de réseau (km)	Taux de conformité microbiologique (%)	Rendement de réseau (%)	Consommation moyenne (l/hab/j)
56 917	22 371	6	34	682	99,4	73,7	176

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

Service

Lors de l'exercice 2014, nous avons enregistré une poursuite de la baisse de l'ensemble des volumes.

On constate en effet une diminution des volumes produits (-5,5%), des volumes comptabilisés (-1,6%), ainsi que de la consommation moyenne annuelle par habitant (-1,1%).

On note également que le nombre d'abonnés ne cesse de croître sur le territoire : +2,3% en comparaison de l'année précédente, ce qui a permis de franchir le seuil des 22 000 abonnés en 2014, ce qui reflète l'urbanisation soutenue observée sur la majorité des 24 communes du Syndicat.

De plus, on constate une augmentation significative du rendement de réseau (+5,9%) qui atteint désormais le taux de **73,7%**.

L'analyse fines des données issues de la sectorisation du réseau d'eau potable permet d'une part de cibler de façon plus précise les renouvellements, et donc les investissements à réaliser, en particulier sur les canalisations structurantes du Syndicat. Il permet d'autre part, d'accroître la réactivité de traitement des fuites lorsqu'elles sont repérées par nos équipes.



Valorisation



131 fuites sur canalisations et branchements ont été trouvées et réparées en 2014, ce qui reste stable par rapport à l'exercice précédent.

En parallèle, 312 branchements (plomb et hors plomb) ont été renouvelés, et 2 634 ml de canalisations ont fait l'objet d'un renforcement ou d'un renouvellement.

Les fuites sur branchements restent majoritaires, cependant les fuites sur le réseau d'adduction génèrent des volumes de pertes importants qui peuvent influencer sur le taux de rendement de façon significative.

Deux fuites majeures ont été mises en évidence en 2014 sur le réseau d'adduction: la première est survenue fin juillet sur le feeder en DN300mm du haut service de Fontbonne situé avenue du Bérange à St Drézéry ; et la seconde courant octobre sur la départementale 118 à l'entrée de Beaulieu sur le feeder en DN200mm du bas service de Fontbonne. Ces réseaux sont fortement sollicités en période de fortes consommations, ou de variations significatives de leur environnement, et leurs ruptures soudaines ont conduit à des pertes significatives de volume d'eau ainsi qu'à une perturbation ponctuelle de la circulation des véhicules.

La continuité du service des communes desservies en amont et en aval a cependant pu être assurée.

Responsabilité

Suite à sa mise hors service fin 2013, le site de Fontbonne Sud a été mis en sécurité. 2014 constitue ainsi la première année « pleine » de production de Fontbonne Mougères.

Les précipitations exceptionnelles enregistrées au cours de l'automne ont conduit à l'apparition de pics ponctuels de turbidité en sortie de station de Mougères. En concertation avec les services de l'Etat, des modifications du mode d'alimentation des communes du haut et du bas service de Fontbonne ont du ainsi être réalisées.

Les seuils dérogatoires de qualité des eaux n'ont cependant pas été dépassés grâce au mélange des eaux avec le service de Bérange.

Enfin, l'interconnexion entre le Syndicat Mixte des Eaux et de l'Assainissement du Pic Saint Loup (SMEA) et le Syndicat Mixte de Garrigues Campagne, dont l'inauguration s'est tenue le 21 février sous un temps glacial, a été mise en service le 08 août 2014.

Bien que les volumes minimaux de la convention n'aient pas été prélevés dans leur totalité au cours de l'exercice, ce sont près de 69 000 m³ qui ont été vendus, ce qui marque le début de la première vente d'eau en gros du Syndicat.



1.3. 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	1,76 Euro/m ³
L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR
	Volume prélevé	Délégataire	5 279 470 m ³
	Volume produit (C)	Délégataire	5 257 962 m ³
	Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Délégataire	5 783 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	5 194 782 m ³
	Volume de service du réseau	Délégataire	49 048 m ³
	Volume consommé autorisé 365 jours (A)	Délégataire	3 810 705 m ³
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D)	Délégataire	73,7 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	8,97 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	8,44 m ³ /jour/km
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	527
LA QUALITE DE L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologique	ARS (1)	99,4 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	90,3 %
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre d'installations de production	Délégataire	6
	Capacité totale de production	Délégataire	47 904 m ³ /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	34
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	30 450 m ³
	Longueur de réseau	Délégataire	682 km
	Longueur de canalisation de distribution	Collectivité (2)	449 km
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	107
	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	-
	Nombre de branchements	Délégataire	20 642
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	160
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	92
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	195
	Nombre de compteurs	Délégataire	22 694
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	210

LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de communes	Délégataire	24
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	56 917
	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	22 371
	- Abonnés domestiques	Délégataire	22 366
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	2
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	3
	Volume vendu	Délégataire	4 112 385 m3
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	4 007 564 m3
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	35 858 m3
	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B)	Délégataire	68 963 m3
	Consommation moyenne	Délégataire	176 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	166 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 d'entreprise
	Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	92,40 %
	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	0,85 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	0,18 u/1000 abonnés
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,23 %
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	-
	- Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	-
	- Montant d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	4
LES CERTIFICATS		PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	0 unité(s)
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	Non
	Analyses réalisées 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)	75 %
	Energie relevée consommée	Délégataire	3 203 477 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 CCSPL

1.4. 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 TEYRAN 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 :

TEYRAN Prix du service de l'eau potable	Montant Au 01/01/2014	Montant Au 01/01/2015	N/N-1
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	1,75	1,76	0,57%

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.

1.5. Le Centre Languedoc-Roussillon

1.5.1. VOS INTERLOCUTEURS PRIVILEGES



Didier Benard
Directeur du Centre Régional Languedoc-Roussillon

765 rue Henri Becquerel
 CS 29045
 34967 Montpellier Cedex 2

Vos interlocuteurs privilégiés :
 des professionnels disponibles et proches de vous

Arnaud Lavalette
Directeur de l'Exploitation



Serge Bourdon
Directeur du Développement



Jean-François Lluch
Directeur Territorial Pyrénées-Orientales



Gérard Lacombe
Directeur Territorial Aude



Philippe Forey
Directeur du Service Ouest-Hérault et Eau potable Montpellier Métropole



Stéphane Lefebvre
Directeur du Service Est-Hérault et Assainissement Montpellier Métropole



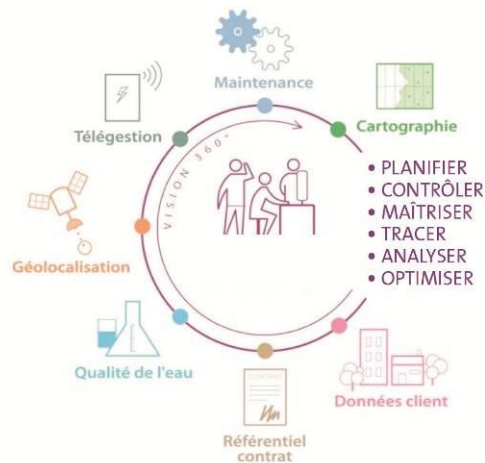
Renaud Orsucci
Directeur du Service Cévennes-Lozère



Manuel Hernandez
Directeur du Service Gard-Sud



1.5.2. LES SERVICES SUPPORT DE LA DIRECTION DES OPERATIONS



Charles-Henri Galmiche

Responsable Pivo

- Qualification et hiérarchisation des demandes d'intervention,
- Elaboration des feuilles de route des agents
- Optimisation de la planification des interventions

Nicolas Picard

Responsable du Service d'Aide à l'Exploitation

- Soutien technique à la performance d'exploitation des usines et des réseaux
- Assistance à la gestion dynamique du patrimoine,
- Contrôle qualité des Eaux
- Reporting technique

Sonia Eisenstaedt

Responsable Ingénierie - Bureau d'Études Techniques

- Expertise technique, process,
- Suivi des grands travaux
- Modélisation et diagnostic des réseaux

Luc Devèze

Responsable Qualité Environnement

- Gestion du système de management intégré
- Pilotage de l'ensemble des certifications
- Animation de la politique développement durable

Anthony Chauvin

Responsable Sécurité

- Déploiement de la politique sécurité et de son plan d'action
- Mise en place des formations sécurité
- Animation de la démarche sécurité au travail

Jean-Charles Brégeon

Responsable Méthodes

- Déploiement des méthodes auprès des exploitations
- Mise en place de nouveaux outils d'exploitation

1.6. Un dispositif au service des clients

**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 **0 969 323 552** (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.



VEOLIA EAU
0 969 323 552
24h/24 - 7j/7*
APPEL NON SURTAXÉ





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'EFFICACITE DE LA PRODUCTION : LE VOLUME PRELEVE ET PRODUIT

→ Le volume prélevé

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
Pompage de Bérange	400	9 600
Pompage de la Crouzette	665	15 960
Pompage de Fontbonne (arrêt total novembre 2013)	0	0
Pompage de Fontmagne	400	9 600
Pompage de Mougères	300	7 200
Pompage des Candinières	181	4 344
Pompage du Peillou	50	1 200

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

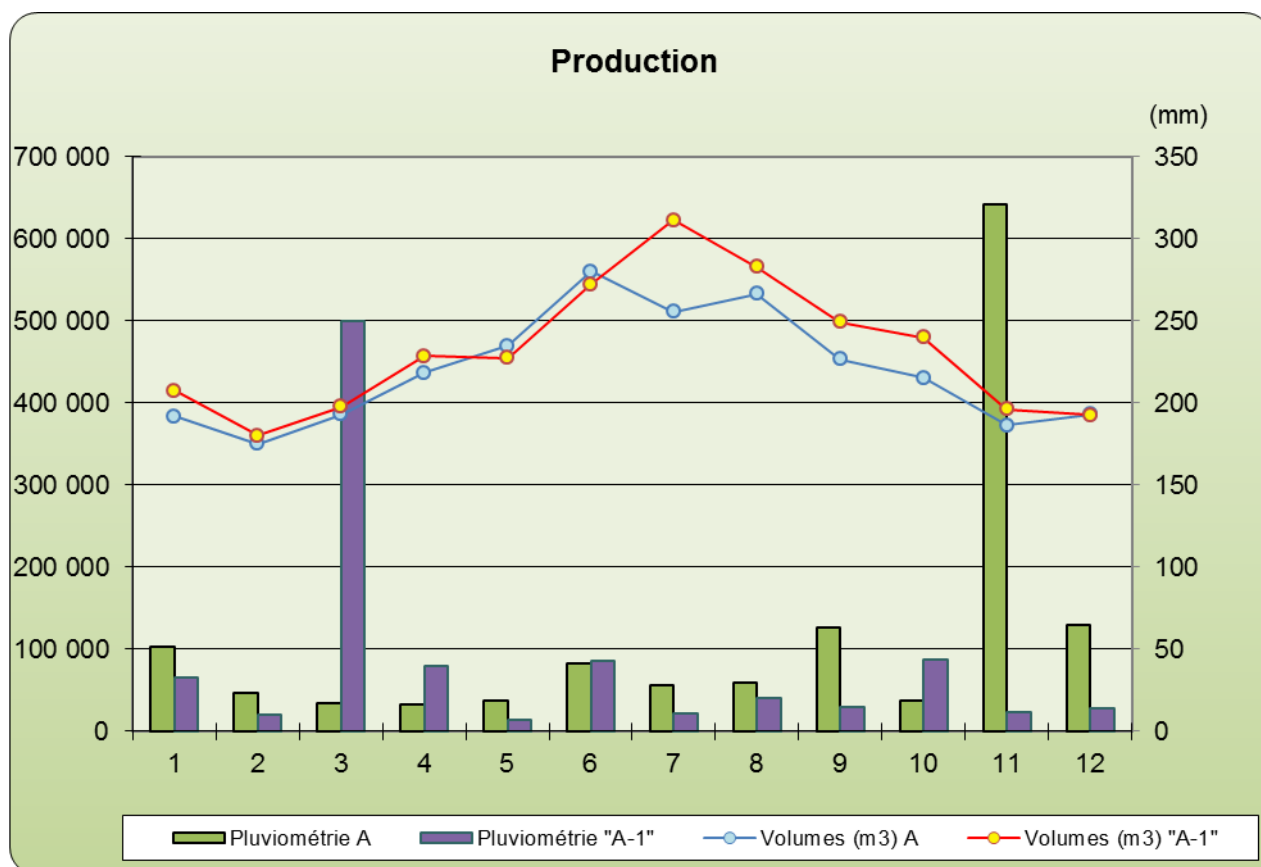
	2013	2014	N/N-1
Volume prélevé par ressource (m3)	5 594 274	5 279 470	-5,6%
Pompage de Bérange	870 116	924 642	6,3%
Pompage de Castelnau	2 151 001	2 073 086	-3,6%
Pompage de Fontbonne	682 308	0	-100,0%
Pompage de Fontmagne	861 140	857 671	-0,4%
Pompage de Mougères	317 279	963 304	203,6%
Pompage des Candinières	493 084	318 901	-35,3%
Pompage du Peillou	219 346	120 358	-45,1%

Les besoins des usines ont été intégrés aux volumes individuels de chaque pompage pour un volume de 21 508 m³.

	2013	2014	N/N-1
Volume prélevé par nature d'eau (m3)	5 594 274	5 279 470	-5,6%
Eau souterraine non influencée	5 594 274	5 279 470	-5,6%

→ Le volume prélevé

Le profil de production reste relativement stable sur le 1er semestre de l'exercice. Le second semestre est marqué par une baisse significative à partir de juillet qui reste liée à une augmentation importante de la pluviométrie, notamment en fin d'année ce qui conduit à une baisse des consommations.



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

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

	2013	2014	N/N-1
Volume prélevé	5 594 274	5 279 470	-5,6%
Besoin des usines	32 207	21 508	-33,2%
Volume produit (m3)	5 562 067	5 257 962	-5,5%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	6 367	5 783	-9,2%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	68 963	-
Volume mis en distribution (m3)	5 568 434	5 194 782	-6,7%

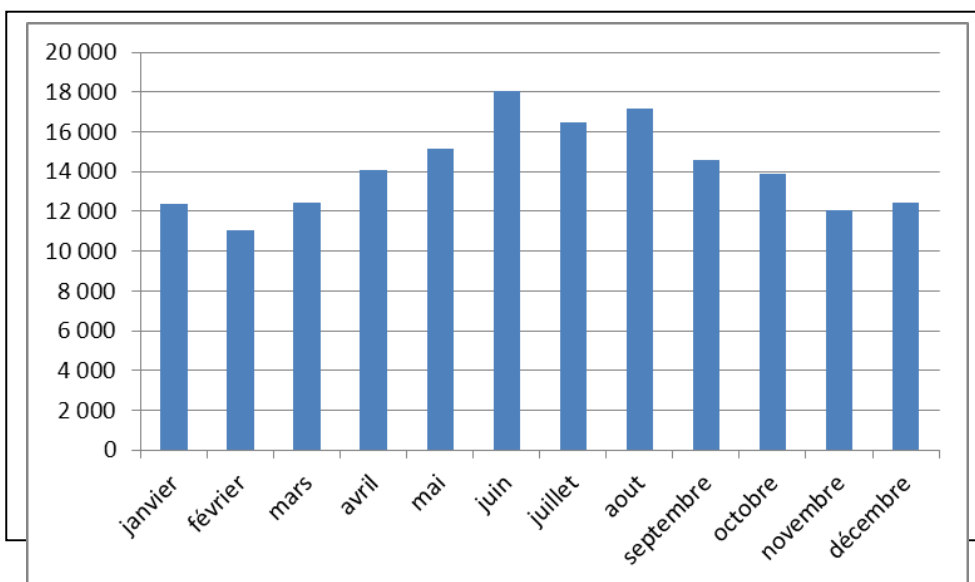
Le volume acheté à d'autres services d'eau potable est détaillé ci-après :

	2013	2014	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	6 367	5 783	-9,2%
SIAEP Pic Saint Loup	6 367	5 783	-9,2%

→ Bilan mensuel

Le volume introduit et mis en distribution moyen par mois est résumé dans le tableau et graphique ci-dessous :

MOIS	m3/j
Janvier	12 367
Février	11 066
Mars	12 443
Avril	14 079
Mai	15 145
Juin	18 066
Juillet	16 487
Août	17 191
Septembre	14 605
Octobre	13 882
Novembre	12 029
Décembre	12 438



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

→ Le volume vendu

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

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

	2013	2014	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	3 738 429	4 112 385	10,0%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	3 738 429	4 043 422	8,2%
domestique ou assimilé	3 705 576	4 007 564	8,1%
autres que domestiques	32 853	35 858	9,1%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	68 963	-

Les abonnés dits « autres que domestiques » sont les abonnés dont le paiement de la redevance prélèvement eau intervient en direct avec l'Agence de l'Eau.

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

	2013	2014	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	-	68 963	-
SMEA PIC ST LOUP	-	68 963	-

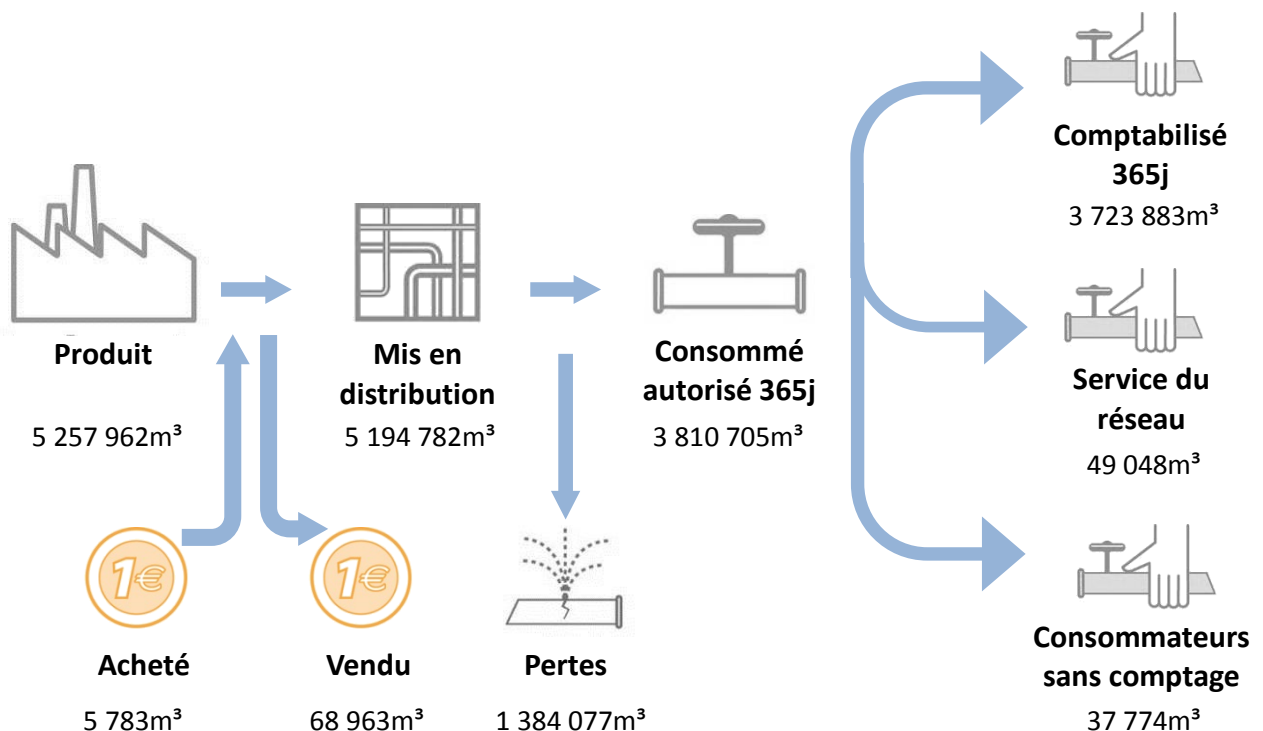
La mise en service de l'interconnexion avec le SMEA est intervenue le 8 août 2014.

→ **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.

	2013	2014	N/N-1
Volume comptabilisé (m3)	3 764 831	4 029 956	7,0%
Volume comptabilisé 365 jours (m3)	3 785 574	3 723 883	-1,6%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	39 416	37 774	-4,9%
Volume de service du réseau (m3)	49 470	49 048	-0,9%
Volume consommé autorisé (m3)	3 853 717	4 116 778	6,8%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	3 874 460	3 810 705	-1,6%
Nombre de semaines de consommation	52,00	54,14	4,1%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	363	395	8,8%

→ **Synthèse des flux de volumes**



2.1.3. LE RENDEMENT DE RESEAU

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."

	2013	2014	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	69,6 %	73,7 %	5,9%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	3 874 460	3 810 705	-1,6%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	0	68 963	-
Volume produit (m3) C	5 562 067	5 257 962	-5,5%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	6 367	5 783	-9,2%

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

(A = Volume consommé autorisé 365 jours ; B = Volume vendu à d'autres services ; C = Volume produit ; D = Volume acheté à d'autres services)

Calcul effectué selon la circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008

Le rendement s'est amélioré de 5,9%.

Cette progression, observée depuis les 7 dernières années, confirme la politique d'investissement réalisée en matière de renouvellement du patrimoine ainsi que de modernisation des équipements (Collectivité + délégataire).



Les ouvrages et outils performants mis au service de l'exploitation quotidienne des réseaux dans le cadre du contrat de délégation ont permis d'optimiser et de planifier les renouvellements prioritaires, tout en prenant en compte l'évolution démographique et urbanistique des 24 communes du territoire.

L'arrêt de la station de pompage de Fontbonne Sud a contribué de façon significative à l'amélioration du rendement de réseau. Que ce soit en termes hydraulique, électrique et de fonctionnement, les installations vétustes ont été remplacées par des installations neuves et performantes.

Il en est de même pour le réseau feeder en DN250mm du bas service de Fontbonne, chemin de la Pène à Galargues, dont le renouvellement avait été entrepris lors des deux précédents exercices.

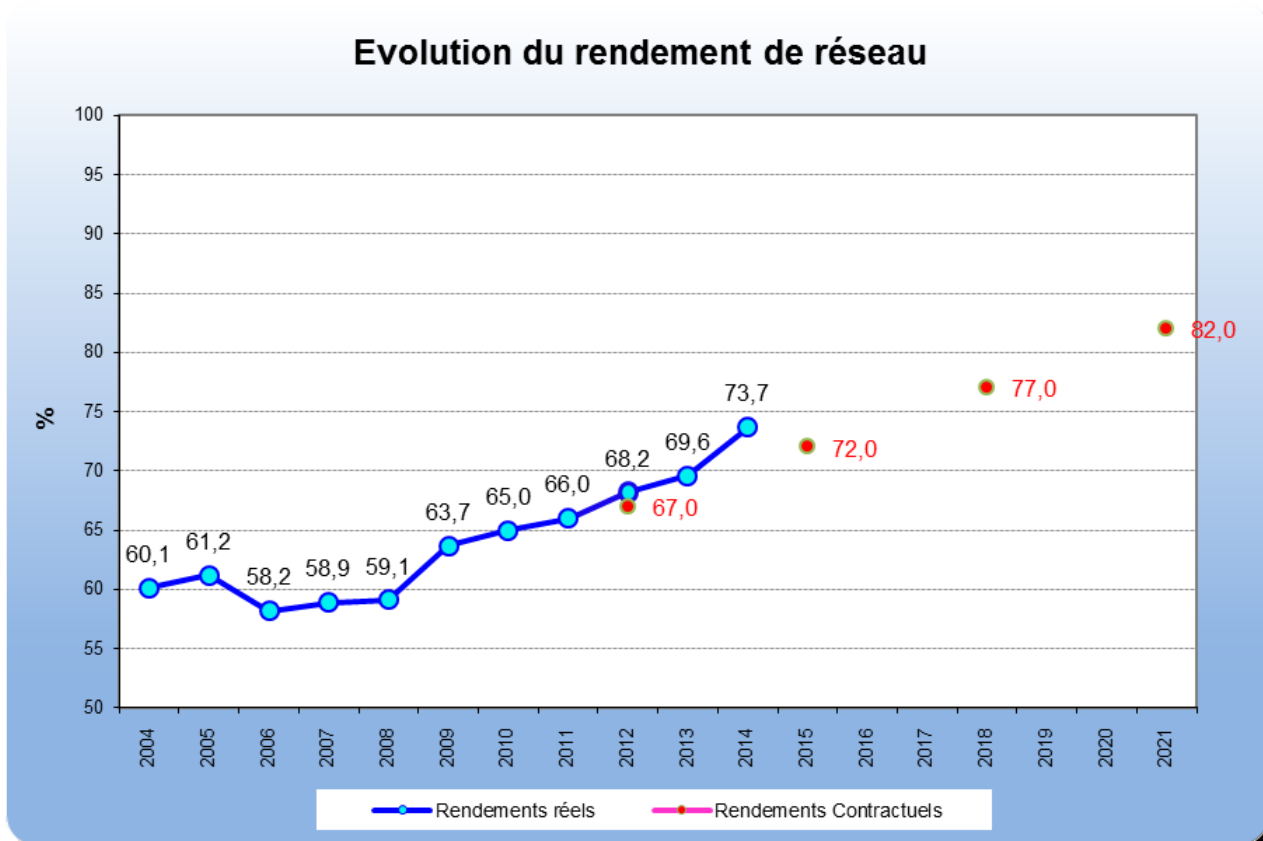
De plus, de nombreux « double réseaux » ou « triple réseaux » ont été supprimés.

Depuis 2011, les données issues de la sectorisation du réseau d'eau potable, combinées aux données récentes de la télérelève nous confère des moyens d'analyses précis permettant une meilleure réactivité :

que ce soit en matière de recherche, ou bien de réparations de fuites ce qui permet de limiter l'impact des fuites décelées.

Le renouvellement de la totalité du parc compteur depuis 2010 a également contribué significativement à l'amélioration du rendement du Syndicat.

Ci-après l'évolution du rendement depuis 2004 ainsi que les exigences contractuelles associées. (matérialisées en rouge)



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

	2013	2014
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	10,95	8,97
Volume mis en distribution (m3) A	5 568 434	5 194 782
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	3 785 574	3 723 883
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	446 090	449 214

	2013	2014
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	10,40	8,44
Volume mis en distribution (m3) A	5 568 434	5 194 782
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	3 874 460	3 810 705
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	446 090	449 214

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

	2013	2014	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	48	39	-18,8%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	89	92	3,4%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,4	0,5	25,0%
Nombre de fuites sur compteur	409	386	-5,6%
Nombre de fuites sur équipement	13	10	-23,1%
Nombre de fuites réparées	559	527	-5,7%
Linéaire soumis à recherche de fuites	384 800	294 500	-23,5%



→ Performance opérationnelle du réseau de distribution

Année	Rdt (%)	ILP (m ³ /j/km)	ILVNC (m ³ /j/km)	ILC (m ³ /j/km)
2014	73,7	8,44	8,97	23,66

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)

Obligation réglementaire d'établir et de mettre en œuvre un plan d'action

La loi de Grenelle 2 vise un objectif général de rendement de 85%.

Pour les contrats, dont le rendement du réseau est inférieur à 85%, l'objectif de rendement est pondéré en fonction de l'Indice Linéaire de Consommation (ILC).

Le seuil de rendement « Grenelle 2 » est alors calculé par application de la formule :

$$\text{(Hors Zones de Répartition des Eaux)} \\ \text{Rdt (\%)} = 65 + 0,2 \times \text{ILC}$$

Le seuil de rendement « Grenelle 2 » pour ce contrat s'établit à **69,73 %** en 2014

Sous réserve de la confirmation qui sera réalisée par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2014 (73,7%) étant supérieur au seuil rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'action spécifique.

Cependant, le syndicat et VEOLIA poursuivront leurs efforts pour améliorer la performance du réseau dans la continuité des actions mises en œuvre en 2014. Ainsi, dans les exercices à venir, le plan d'actions déjà initié conjointement avec nos services devra compléter le programme travaux du Syndicat établi chaque année, et ce conformément aux dispositions contractuelles en vigueur.

→ *Le vol d'eau*

Les vols d'eau sont fréquents et engendrent des pertes non négligeables (pertes estimées dans les volumes sans comptage).

Un travail permanent est mené par nos équipes pour sensibiliser les Entreprises de TP, du bâtiment et de nettoyage afin qu'elles demandent systématiquement des compteurs chantier avant chaque opération pour que l'eau prélevée puisse être comptabilisée, contrairement à l'illustration ci-dessous.

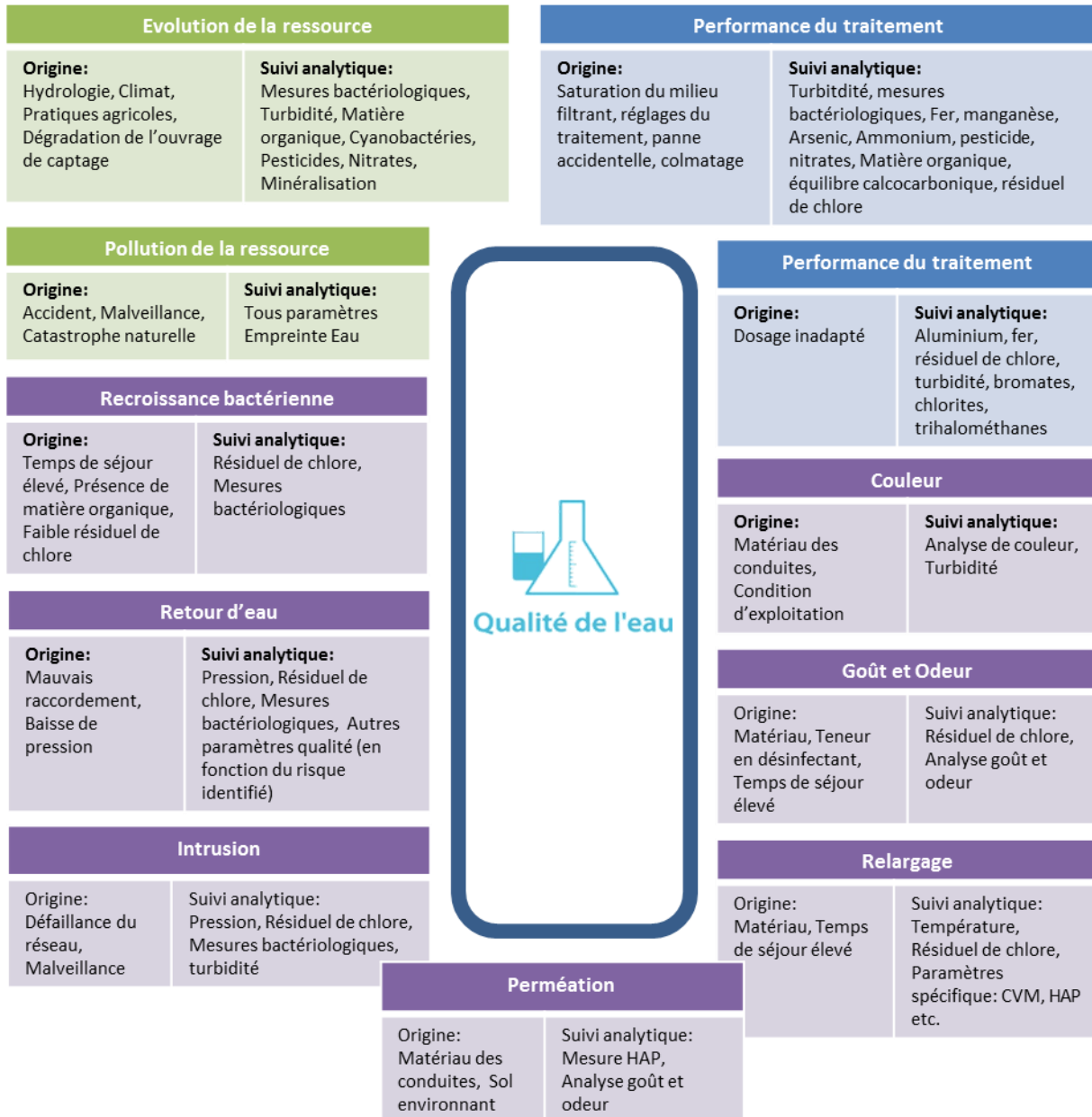


2.2. La qualité de l'eau

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 CONTROLE 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	1036	546	9
Physico-chimique	6680	638	2

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	14	14	51	51
Physico-chimique	1320	1320	17	17

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	7	7
Atrazine	7	7
Chlorures	7	7
Déséthylatrazine	7	7
Nitrates	7	7
Simazine	7	7
Sodium	7	7
Sulfates	7	7
Terbutylazine	7	7



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	166	165	124	124	290	289
Physico-chimie	72	65	26	26	98	91

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	99,4 %	100,0 %	99,7 %
Physico-chimie	90,3 %	100,0 %	92,9 %

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	342	341		248
Physico-chimique	2793	2786		32
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	680	670	247	246
Physico-chimique	1627	1621	569	560
Autres paramètres analysés				
Microbiologique	-	-	-	-
Physico-chimique	988	-	42	-

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	18	18	Limite de Qualité
Carbone Organique Total	63	61	Référence de Qualité
Déséthylterbutylazine	20	20	Limite de Qualité
Fer total	38	38	Référence de Qualité
Nitrates	49	49	Limite de Qualité
Simazine	21	21	Limite de Qualité
Terbutylazine	19	19	Limite de Qualité
Turbidité	288	282	Limite et Référence de Qualité

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
Atrazine déséthyl déisopropyl	0	0,37	6	0	18	0	0.1 µg/l
E.Coli /100ml	0	4	1	0	171	41	0 n/100ml
Plomb	0	10,8	1	0	24	0	10 µg/l

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
Bact et spores sulfito-réductrices	0	15	4	1	167	41	0 n/100ml
Bactéries Coliformes	0	100	6	0	171	41	0 n/100ml
Carbone Organique Total	0	5,03	0	2	46	17	2 mg/l C
Conductivité à 25°C	380	1110	0	1	172	2	1100 µS/cm
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0	2	1	0	18	0	2 Qualitatif
Température de l'eau	9	28	4	1	172	124	25 °C
Turbidité	0	0,87	1	5	24	22	0,5 NFU

Le détail des non conformités figure en annexe, paragraphe 6.7.

→ 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	60	180	49	mg/l
Chlorures	9,50	76	49	250 mg/l
Fluorures	20	250	18	1500 µg/l
Magnésium	1,80	15,80	49	mg/l
Nitrates	2	23	49	50 mg/l
Pesticides totaux	0	0,49	21	.5 µg/l
Potassium	0	5,60	18	mg/l
Sodium	4,70	44	20	200 mg/l
Sulfates	11,80	95,50	49	250 mg/l
Titre Hydrotimétrique	17,10	52	49	°F

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	2013	2014
Taux de conformité microbiologique	99,39 %	99,40 %
Nombre de prélèvements conformes	162	165
Nombre de prélèvements non conformes	1	1
Nombre total de prélèvements	163	166
Paramètres physico-chimique	2013	2014
Taux de conformité physico-chimique	93,33 %	90,28 %
Nombre de prélèvements conformes	84	65
Nombre de prélèvements non conformes	6	7
Nombre total de prélèvements	90	72

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 Chlorure de Vinyle Monomère (CVM) sur les conduites en PVC du réseau de distribution à compter de 2013.

A ce jour, toutes les analyses réalisées se sont révélées **conformes**.





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 installations

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Qualification
Pompage de Bérange	9 600	Bien de retour
Pompage de Castelnaud	15 960	Bien de retour
Pompage de Fontmagne	9 600	Bien de retour
Pompage de Mougères	7 200	Bien de retour
Pompage des Candinières	4 344	Bien de retour
Pompage du Peillou	1 200	Bien de retour
Capacité totale de production	47 904	
Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)	Qualification
Reprise de Bérange	200	Bien de retour
Reprise de Castries	160	Bien de retour
Reprise du Peillou	65	Bien de retour
Reprise Fontbonne BS vers HS	320	Bien de retour
Reprise La Gardie	320	Bien de retour
Reprise Malrives	510	Bien de retour
Reprise Pierre Plantée	150	Bien de retour
St Hilaire de Beauvoir	12	Bien de retour
Surpresseur Assas	16	Bien de retour
Surpresseur de Saint Geniès	15	Bien de retour
Surpresseur Montaud	60	Bien de retour
Surpresseur Planchenault	16	Bien de retour
Surpresseur St Jean-de-Cornies	67	Bien de retour
Capacité totale	1 911	
Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)	Qualification

Assas- Le Raoulet	1 300	Bien de retour
Bâche Bérange	120	Bien de retour
Baillargues	2 000	Bien de retour
Beaulieu	150	Bien de retour
Boisseron (Planchenault)	600	Bien de retour
Buzignargues	500	Bien de retour
Campagne	150	Bien de retour
Castelnau-Le-Lez 1	4 000	Bien de retour
Castelnau-Le-Lez 2	2 500	Bien de retour
Castelnau-Le-Lez 3	600	Bien de retour
Castries 1	1 000	Bien de retour
Castries 2	600	Bien de retour
Clapiers (sur tour)	200	Bien de retour
Clapiers-La ZAC	1 000	Bien de retour
Clapiers-Las Courejas	1 300	Bien de retour
Fontanès-Quintillargues	500	Bien de retour
Fontbonne Bas Service	800	Bien de retour
Fontbonne Haut Service	2 500	Bien de retour
Galargues	250	Bien de retour
Garrigues	150	Bien de retour
Guzargues	500	Bien de retour
Malrives	1 750	Bien de retour
Montaud -Monflaur	250	Bien de retour
Pierre Plantée	3 000	Bien de retour
Restinclières	150	Bien de retour
Saussines	200	Bien de retour
St Bauzille de Montmel	580	Bien de retour
St Drézéry-Le Miradou	250	Bien de retour
St Geniès des Mourgues 1	500	Bien de retour
St Geniès des Mourgues 2	250	Bien de retour
St hilaire de Beauvoir	150	Bien de retour
St Jean de Cornies	150	Bien de retour
Teyran Plan Redon	2 300	Bien de retour
Teyran Village	200	Bien de retour
Capacité totale	30 450	

→ *Les réseaux de distribution*

Canalisations		Qualification
Longueur d'adduction (ml)	109 162	Bien de retour
Longueur de canalisations de distribution (ml)	449 214	Bien de retour

	Canalisation	Canalisation	Total (ml)
--	--------------	--------------	------------

	d'adduction (ml)	distribution (ml)	
Longueur totale tous diamètres (ml)	109 162	449 214	558 376
Diamètre 25 (mm)		32	32
Diamètre 30 (mm)		665	665
Diamètre 40 (mm)	211	446	657
Diamètre 50 (mm)		2 182	2 182
Diamètre 60 (mm)		78 255	78 255
Diamètre 80 (mm)	630	11 185	11 815
Diamètre 90 (mm)		504	504
Diamètre 100 (mm)	228	112 183	112 411
Diamètre 110 (mm)		95	95
Diamètre 125 (mm)	3 882	11 606	15 488
Diamètre 150 (mm)	22 426	158 886	181 312
Diamètre 160 (mm)		510	510
Diamètre 175 (mm)		38	38
Diamètre 200 (mm)	13 237	53 958	67 195
Diamètre 250 (mm)	29 601	15 455	45 056
Diamètre 300 (mm)	13 817	1 171	14 988
Diamètre 350 (mm)	2 664	1 556	4 220
Diamètre 400 (mm)	2 390	61	2 451
Diamètre 450 (mm)	1 705		1 705
Diamètre 500 (mm)	14 116		14 116
Diamètre 600 (mm)	4 062		4 062
Diamètre indéterminé (mm)	193	426	619

Depuis 2011, les linéaires de réseaux sont issus de l'extraction des données SIG de notre logiciel GIRIS.

L'actualisation du linéaire de canalisations, entre 2013 et 2014, est issue des données qui nous ont été transmises via les plans de récolement reçus en 2013. Ces plans peuvent être le reflet de travaux effectués durant l'exercice 2014, durant les exercices précédents, ou encore des enquêtes terrain effectuées par nos services et à l'issue desquelles les données SIG sont mises à jour par notre service cartographie.

Par ailleurs, il est à noter que lors des renforcements de réseau, nous mettons tout en œuvre pour optimiser le diamètre, le nombre et le linéaire de canalisation dans chaque rue, ce qui conduit à la suppression de « doubles réseaux » anciens, et contribue à l'amélioration du rendement ainsi que des indices linéaires associés.

→ *Les branchements en domaine public*

Branchements		Qualification
Nombre de branchements	20 642	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	123 852	Bien de retour

(*) la longueur moyenne d'un branchement pour le calcul du linéaire total de branchement est de 6 mètres linéaires en moyenne.

→ *Les compteurs*

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
----------------------	---------------	----------------------

Nombre de compteurs propriété de la société	22 694	Bien de reprise
---	--------	-----------------

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

→ *Les équipements du réseau*

Equipements de réseau		Qualification
Nombre total d'équipements (*)	4 837	Bien de retour
dont poteaux d'incendie	944	Bien de retour
dont vannes de sectionnement	3 136	Bien de retour
dont vidange	216	Bien de retour
dont ventouses	530	Bien de retour
dont réducteurs de pression	11	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*

L'entretien et la maintenance des ouvrages de production, de stockage et de surpression sont assurés par des équipes locales basées au centre de production d'Arago-Montmaur. Comme chaque année, les abords de tous les sites ont été entretenus (espace verts, grillage, accès...), les cuves des réservoirs ont été nettoyées durant l'exercice comme le prévoit la réglementation en vigueur.

Nom du réservoir	Date de nettoyage	Commentaires
Malrives	17/12/14	désinfection réservoir (1500m ³)
Malrives	15/12/14	désinfection réservoir (250m ³)
Teyran - village	28/01/14	désinfection réservoir (200m ³)
Plan Redon	18/12/14	désinfection réservoir (1000 m ³)
Plan Redon	16/12/14	désinfection réservoir (800 m ³)

Reprise La Gardie	28/01/14	désinfection réservoir haut service cuve 1 (300m ³)
Reprise La Gardie	30/01/14	désinfection réservoir haut service cuve 2 (300m ³)
St Geniès des Mourgues – Pierre Plantée	12/12/14	désinfection réservoir (1500m ³)
St Geniès des Mourgues – Pierre Plantée	16/12/14	désinfection réservoir (1000m ³)
St Geniès des Mourgues – village	27/01/14	désinfection réservoir (250m ³)
Castries	18/02/14	désinfection réservoir haut service cuve 1 (300m ³)
Castries	19/02/14	désinfection réservoir haut service cuve 2 (300m ³)
Bâche Bérange	17/02/14	désinfection bâche (150m ³)
Baillargues	27/01/14	désinfection réservoir cuve 1 (1 000m ³)
Baillargues	29/01/14	désinfection réservoir cuve 2 (800m ³)
Fontbonne Mougères BS	12/12/14	désinfection réservoir cuve 1 (400m ³)
Fontbonne Mougères BS	18/12/14	désinfection réservoir cuve 2 (400m ³)
Garrigues	20/02/14	désinfection réservoir cuve 1 (150m ³)
Campagne	19/02/14	désinfection réservoir (150m ³)
St Hilaire de Beauvoir	20/02/14	désinfection réservoir (150m ³)
Saussines	17/02/14	désinfection réservoir (150 m ³)
Fontbonne Mougères HS	15/12/14	désinfection réservoir cuve 1 (1250m ³)
Fontbonne Mougères HS	17/12/14	désinfection réservoir cuve 2 (1250m ³)
Guzargues	29/01/14	désinfection réservoir (250m ³)
St Drézéry	30/01/14	désinfection réservoir (250m ³)
Buzignargues	18/02/14	désinfection réservoir (500m ³)
Peillou	01/02/14	réfection (200m ³)

Le contrôle réglementaire des installations électriques présentes dans les sites de production et de stockage, ainsi que contrôle réglementaire des extincteurs ont également été effectués.

→ *Les réseaux et branchements*

L'exploitation et la maintenance des réseaux de distribution et d'adduction ainsi que des branchements d'eau potable du Syndicat Mixte de Garrigues Campagne sont assurées par les équipes VEOLIA Eau de la zone Est du Centre Hérault basées à Teyran.

Le nombre de fuites décelées et réparées au cours de l'exercice 2014 est présenté dans le paragraphe relatif au rendement de réseau, ainsi qu'en annexe.

→ *Les recherches de fuites*

Au cours de l'exercice 2014, 294 500 mètres linéaires de réseau ont fait l'objet d'une recherche de fuite.

Des équipes du support à l'exploitation dédiées à cette activité spécifique oeuvrent de jour comme de nuit à la localisation des fuites sur le réseau.

Les équipements de sectorisation installés en fixe sur le réseau du Syndicat nous permettent d'obtenir une meilleure précision des secteurs déficitaires en matière de débit résiduel, et de limiter le temps de repérage.



3.2.2. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

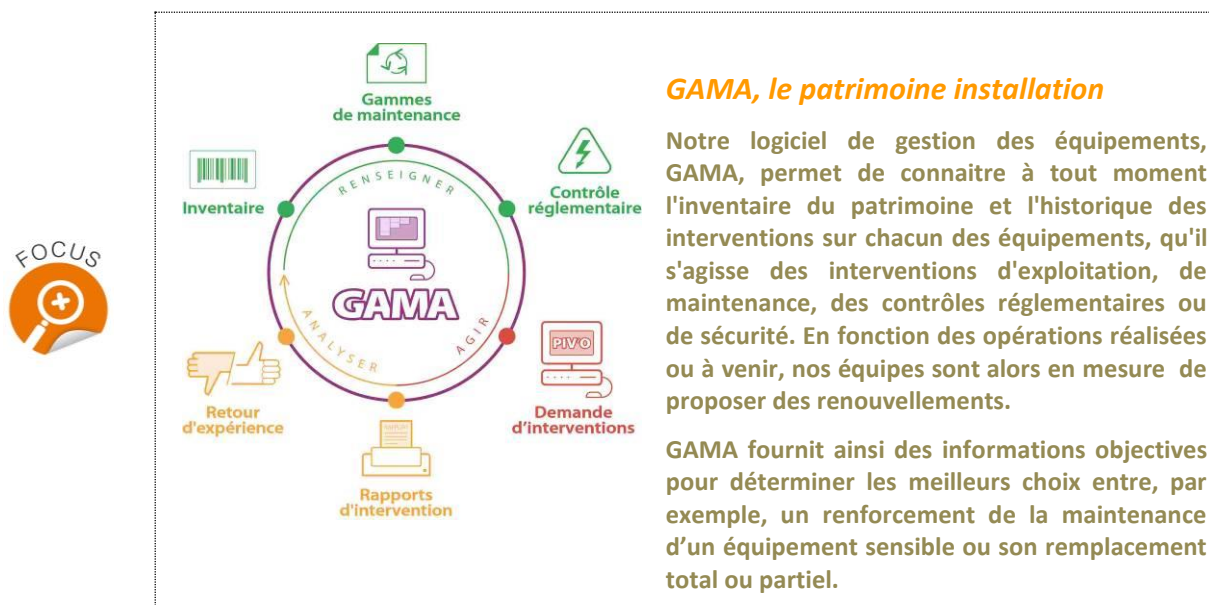
Le renouvellement des installations techniques du service est un aspect important de l'exploitation d'un service d'eau ou d'assainissement. Il conditionne l'avenir à court et long termes du service et, sur un cycle de vie complet des installations, peut représenter de l'ordre de 10 % des coûts. A court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





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

Lieu ou ouvrage	Description
Captage de La Crouzette	Renouvellement collecteur de refoulement avec vanne et clapet (inox DN300mm) Renouvellement des trappes du regard
Pompage du Peillou	Renouvellement de la pompe du forage et de la colonne montante (inox DN100mm à emboîtement rapide)
Captage Fontmagne sud	Renouvellement de la pompe de forage, colonne montante en inox DN200mm à emboîtement rapide et du démarreur de la pompe.



Lieu ou ouvrage	Description
Captage Fontmagne Nord	Renouvellement du sectionneur général de l'armoire électrique.
Réservoir de Garrigues	Remplacement du Claval de remplissage avec le flotteur pilote.
Réservoir de Campagne	Remplacement du Claval de remplissage avec le flotteur pilote.



Les travaux de renouvellement de réseau réalisés dans l'exercice par le délégataire sont résumés dans le tableau ci-dessous :

Commune	Voie	Adresse	Type	Nature	DN (mm)	Date
Castelnau-le-Lez	Rue	Andre Ampere / Impasse des Rocailles	Vanne	Fonte	150	03/02/2014
Castelnau-le-Lez	Rue	Victor Hugo angle Curie	Vanne	Fonte	60	10/01/2014
Restinclières	Rue	des Chênes	Vanne	Fonte	60	14/01/2014
Clapiers	Bd	Liberté	Vanne	Fonte	100	14/02/2014
Saussines	Place	de la Mairie	Vanne	Fonte	125	24/04/2014
St Drézéry	Chemin	de la STEP (Route de Beaulieu)	Ventouse	PEHD	40	16/05/2014
Castelnau-le-Lez	Chemin	du Caylus	Ventouse	Fonte	100	11/07/2014
Teyran	Rue	Ramognere / S t Hubert	Vanne	Fonte	100	06/11/2014



→ Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2013	2014	N/N-1
Nombre de branchements	20 449	20 642	0,9%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	252	160	-36,5%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	1,2%	0,8%	-37,1%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	327	92	-71,9%
<i>% de branchements plomb supprimés</i>	56,5%	36,5%	-35,4%

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

(**) par le Délégué et par la Collectivité



En 2014, 92 branchements en plomb ont été renouvelés en PEHD (PolyEthylène Haute Densité) par le Syndicat. (Le détail par commune du nombre de branchement en plomb restant figure en annexe, paragraphe 6.7)

Dans le cadre contractuel, VEOLIA Eau réalise des opérations de renouvellement de branchements hors plomb. L'objectif fixé est de 1% du parc par an.

Renouvellement des branchements hors plomb	2013	2014	N/N-1
Nombre de branchements	20 449	20 642	0,9%
Branchements hors plomb renouvelés pendant l'année	147	220	49,7%
<i>% de branchements hors plomb supprimés</i>	0,72%	1,07%	48,6%

Ces opérations de renouvellement sont majoritairement couplées avec le renouvellement des branchements en plomb ainsi que les programmes voirie des collectivités.

→ Les compteurs

Renouvellement des compteurs	2013	2014	N/N-1
Nombre de compteurs	22 188	22 694	2,3%
Nombre de compteurs remplacés	1 032	210	-79,7%
Taux de compteurs remplacés	4,7	0,9	-80,9%

Les compteurs renouvelés au cours de l'exercice sont ceux ayant fait l'objet de fuites, de défaut de comptage ou détérioré par le gel.

A fin 2014, le système de radiorelève était opérationnel sur 23 communes.

Le déploiement sur la commune de St Vincent de Barbeyrargues sera réalisé au cours des exercices à venir.

Au 31 décembre 2014, 24 concentrateurs ont été installés, et 1 679 répéteurs ont été mis en place.

3.2.3. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Les installations

Travaux réalisés par le délégataire :

Lieu ou ouvrage	Description
Captage de La Crouzette	Mise en place d'une ventilation de la salle de commande asservie à la température
Reprise de La Gardie	Mise en place d'une ventilation de la salle de commande asservie à la température
Reprise de Malrives	Mise en place d'une chloration proportionnelle au débit sur les départs Assas et Teyran.
Captage les Candinières	Mise en place d'une chloration proportionnelle au débit
Surpresseur St Jean de Cornies	Renforcement du surpresseur, régulation de pression à vitesse variable.



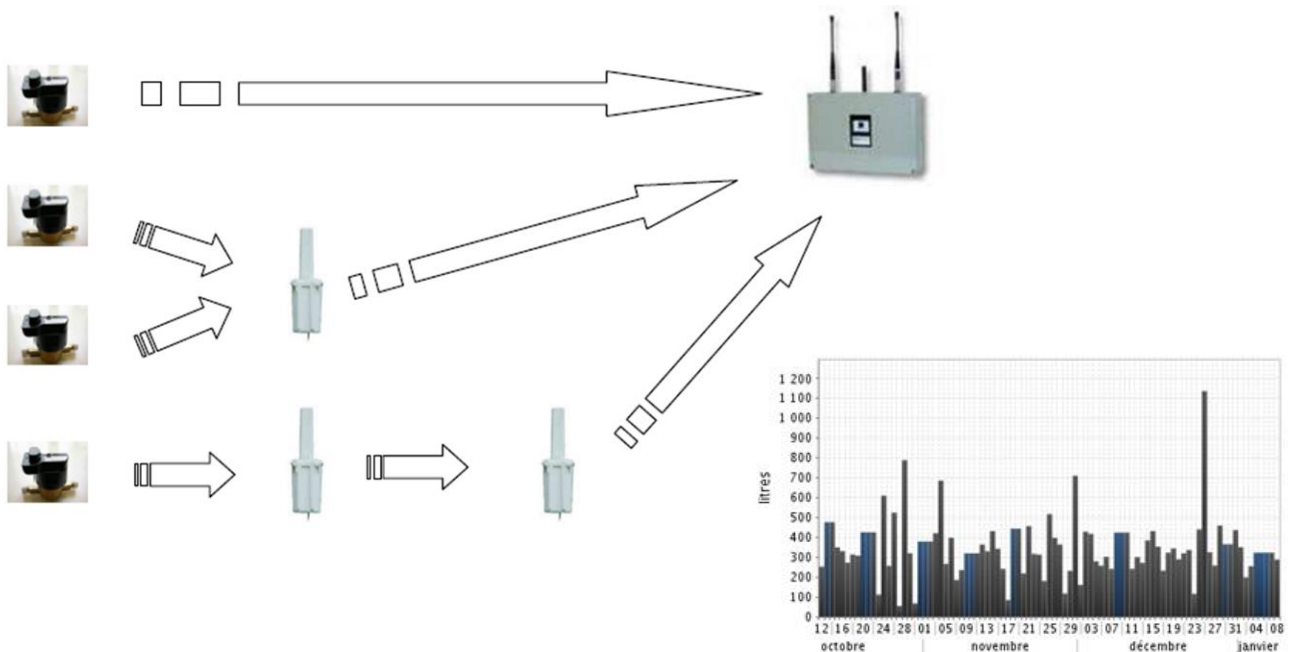
Ci-contre :
Surpresseurs de
St Jean de Cornies

Ci-dessous :
Remplacement
pompe d'exhaure
St Hilaire de Beauvoir
Peillou



Travaux concessifs :

Investissement	Echéance contractuelle	Commentaires
Travaux de création d'un by-pass vers le ruisseau du Salaison sur le site du Mas-du-Pont	31/12/2010	Travaux achevés le 26 novembre 2010
Achèvement du programme de sectorisation du réseau de la Collectivité	31/12/2011	Travaux achevés le 31 octobre 2011
Pilotage des réservoirs équipés de doubles cuves	31/12/2010	Opération finalisée fin 2011 avec la campagne de nettoyage des réservoirs
Pose de six analyseurs de chlore	31/12/2010	Travaux terminés le 31/08/2010
Modélisation hydraulique et qualité du réseau	31/12/2010	Modèle terminé le 30/06/2010
Mise en sécurité des ouvrages	31/12/2011	Travaux terminés et finalisés lors de la campagne de nettoyage des cuves fin 2011.
Installation de systèmes anti-intrusion sur tous les sites	31/12/2011	Installations des capteurs et mise à niveau des télé-surveillances: 100% au 31 décembre 2011
Création d'un espace pédagogique	31/12/2010	Les 3 maquettes ont été finalisées le 18 octobre 2010. L'espace pédagogique a été aménagé dans le courant du second trimestre 2011.
Installation d'un poste déporté de supervision des installations de la Collectivité installé dans ses bureaux du SMGC	31/12/2010	La supervision générale a été réalisée pour l'ensemble des ouvrages. Le type de matériel d'accès à la supervision est composé d'un PC portable, d'un rétro projecteur, d'un écran, et d'une clé 3G
Télé-relèves des compteurs	31/12/2012	23 communes opérationnelles au 31 décembre 2014. L'opération serait finalisée sur la commune restante dans les exercices à venir.



Travaux réalisés par la Collectivité :

En 2014, le Syndicat a continué d'investir dans son réseau de distribution et d'adduction. Ainsi, ce sont 846 ml qui ont fait l'objet d'une extension pour de nouvelles opérations, et 2 634 ml d'un renforcement ou d'un renouvellement. *(Le détail par commune et par opération figure en annexe, paragraphe 6.7)*

Au cours de l'exercice, l'étanchéité du réservoir sur tour de Teyran a été réalisée.



Les travaux de l'interconnexion entre les réseaux d'eau potable du SMGC et du SMEA ont été inaugurés le 21 février 2014, et la mise en service s'est effectuée le 8 août 2014.

Ces travaux ont consisté en la création d'une canalisation d'eau potable en DN350mm entre Fontanès et Saint Mathieu-de-Trévières sur près de 6 km afin de pouvoir fournir à terme au SMEA une capacité de 6 000 m³/jour, soit un débit de 300 m³/h sur 20 heures. A ce jour, la convention en vigueur limite le débit à 40 m³/h.

Les installations de Fontbonne Sud sont actuellement hors service, le site a été mis en sécurité. Les débits de prélèvement de Fontbonne Mougères sont de 300 m³/h et 6 000 m³/j. L'eau est désinfectée par une chloration gazeuse couplée à un traitement UV.



→ *Les réseaux, branchements et compteurs*

Canalisations	2013	2014	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	679,6	682,2	0,4%
Longueur d'adduction (ml)	110 847	109 162	-1,5%
Longueur de distribution (ml)	568 784	573 066	0,8%
<i>dont canalisations</i>	446 090	449 214	0,7%
<i>dont branchements</i>	122 694	123 852	0,9%
Equipements	2013	2014	N/N-1
Nombre d'appareils publics (*)	5 499	4 837	-12,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	858	944	10,0%
Branchements	2013	2014	N/N-1
Nombre de branchements	20 449	20 642	0,9%
Compteurs	2013	2014	N/N-1
Nombre de compteurs	22 188	22 694	2,3%

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

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.

La liste des renouvellements ci-après ont été transmis fin 2014 dans le cadre de la construction budgétaire du programme travaux 2015 du Syndicat.

Ces propositions ont été faites en fonction des programmes voirie connus le jour de leur édition, et des problèmes liés à l'exploitation (vétusté, récurrence d'intervention, fuites, doubles réseaux, etc...).

1. **Assas - Chemin du Mas de Peret** : Renouvellement et renforcement PVC DN 50mm en DN 100mm suite à de nombreuses fuites (550ml).
2. **Baillargues - Avenue des Colombiers (RN113)** : Renforcement Fonte DN 60mm (600ml) et Fonte DN 80mm (750ml). Réparation de nombreuses fuites et branchements en Acier et Plomb.
3. **Baillargues - Route Impériale** : Renforcement Fonte DN 60/80mm en DN 150mm (540ml) car fuites et projet immobilier.
4. **Baillargues - Rue du Coustoulié** : Suppression doubles réseaux - Fonte DN 60mm (120ml) + Fonte DN 150mm (390ml) et mutation des branchements.
5. **Baillargues - Rue de la Villette** : Renforcement fonte DN 60mm en DN 150mm (420ml). Nombreuses fuites + renforcement pour défense incendie du secteur.
6. **Castelnau le Lez - Allée des Mésanges** : 150ml de Fonte DN 100mm à déplacer en domaine public.
7. **Castelnau le Lez - Rue du Prado / Chemin du Lez** : Renouvellement Fonte en DN100 suite à de nombreuses fuites (500ml).
8. **Castelnau le Lez - Chemin de Substantion** : Renforcement fonte DN 80mm en DN 150mm (470ml) car nombreuses fuites.
9. **Castelnau le Lez - Chemin St Nicolas / Ch des Sapins** : Renforcement fonte DN 60mm en DN 100 ou 150mm (480ml) car nombreuses fuites + renforcement pour défense incendie du secteur.
10. **Castries - Avenue de Sommières** : Suppression Fonte DN 60mm sur trottoir suite à de nombreuses fuites (180ml) + mutation des branchements.
11. **Castries - Rue des Ecoles / Avenue de la Gare** : Suppression doubles réseaux, Fonte DN 100mm rue des Ecoles (120ml) + Fonte DN 60/80mm avenue de la Gare (250ml) + mutation des branchements.
12. **Castries - Rue Alphonse Daudet / Impasse de la Réserve** : Renouvellement et renforcement fonte DN 60mm suite à de nombreuses fuites (220ml).
13. **Fontanès - Chemin du Mas de Laroque** : Renouvellement et renforcement Fonte DN 60mm suite à de nombreuses fuites (1200ml).
14. **St Bauzille de Montmel - Rue du Four** : Renouvellement Fonte DN 60mm suite à de nombreuses fuites (120ml).
15. **St Bauzille de Montmel - Route de St Mathieu de Trévières (RD 1)** : Renouvellement et renforcement Fonte DN 60mm suite à de nombreuses fuites (environ 2000ml).

16. **St Drézéry - Chemin des Grives / Chemin de Manely** : Renouvellement et renforcement des réseaux sur ces 2 rues suite à de nombreuses fuites et projet ZAC (1100ml).
17. **St Vincent de Barbayrargues - Rue des Aires / Rue des Ecoles** : Renforcement fonte DN 60 et 80 mm en DN 150mm (270ml) car nombreuses fuites + renforcement pour défense incendie du secteur.
18. **Réseau Feeder Campagne / Alimentation réservoir** : Abandon ancien réseau fuyard (400ml de 150mm) et pose nouveau réseau DN 150mm (250ml) sur l'allée du nouveau monde (Remarque: cave coopérative alimentée sur feeder en aval du raccordement).
19. **Réseau Feeder Castries / Teyran / Assas** : Renouvellement fonte grise DN 250mm entre Malrives et le Pont du lien suite à de nombreuses fuites et pertes d'eau importantes (2400ml).
20. **Réseau Feeder Beaulieu / croisement du Peillou** : Renouvellement fonte grise DN 250mm + 200mm entre Beaulieu et le croisement du chemin d'accès du pompage du Peillou (2900ml).

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 RESEAUX ET LA SYNTHÈSE DES OPERATIONS REALISEES [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	107	107

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	12	12
ICGPR Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
ICGPR Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
ICGPR Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	0	0
ICGPR Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
ICGPR Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
ICGPR Localisation des autres interventions	10	10
ICGPR Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	10
ICGPR Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
Total:	107	107

En conséquence, le service dispose du descriptif détaillé tel qu'exigé par le décret du 27 janvier 2012. Toutefois, un plan d'action pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé.

Ce plan d'action visera à compléter l'inventaire des canalisations par des informations relatives à leur date de pose (à défaut, leur période de pose) et/ou à leur matériau et diamètre. Les modalités d'accès aux informations complémentaires à recueillir, ou la confirmation de celles partiellement disponibles mais sujettes à de fortes incertitudes, seront à définir selon l'historique des informations dont dispose vos services. A titre d'exemple, la période de pose des canalisations peut être indirectement identifiée par le biais des phases successives d'urbanisation du territoire.

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2014 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation.

Néanmoins, nous poursuivons notre travail visant à compléter l'inventaire des canalisations pour consolider ce descriptif détaillé.

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 RESEAUX [P107.2]

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

Canalisations	2013	2014
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	446 090	449 214
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0

Hormis lors de réparations courantes, contractuellement aucun linéaire de réseau n'est à renouveler par le délégataire.



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 :



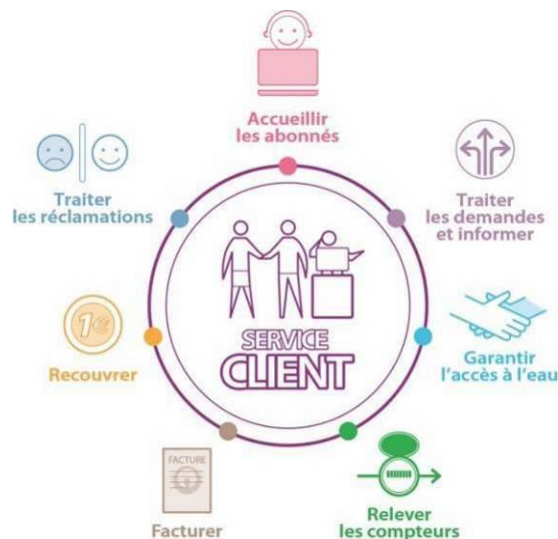
Les services proposés aux clients sont l'accueil de proximité, le Centre d'appel basé en France, le choix des différents modes de paiement, les propositions de rendez-vous, dans une plage horaire définie et limitée à deux heures.

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 :

	2013	2014	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	21 867	22 371	2,3%
domestiques ou assimilés	21 863	22 366	2,3%
autres que domestiques	2	2	0,0%
autres services d'eau potable	2	3	50,0%
Volume vendu selon le décret (m3)	3 777 845	4 112 385	8,9%
Nombre total d'habitants desservis (estimation)	55 318	56 917	2,9%

→ Les données par commune

ASSAS	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 572	1 558	-0,9%
Nombre d'abonnés (clients)	611	613	0,3%
Volume consommé (m3)	111 651	114 302	2,4%
BAILLARGUES	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	6 321	6 374	0,8%
Nombre d'abonnés (clients)	2 596	2 633	1,4%
Volume consommé (m3)	387 111	400 788	3,5%
BEAULIEU	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 715	1 734	1,1%
Nombre d'abonnés (clients)	624	655	5,0%
Volume consommé (m3)	86 694	84 719	-2,3%
BOISSERON	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 755	1 814	3,4%
Nombre d'abonnés (clients)	737	749	1,6%
Volume consommé (m3)	92 798	94 703	2,1%
BUZIGNARGUES	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	266	273	2,6%
Nombre d'abonnés (clients)	130	139	6,9%
Volume consommé (m3)	17 256	16 482	-4,5%
CAMPAGNE	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	274	279	1,8%
Nombre d'abonnés (clients)	127	128	0,8%
Volume consommé (m3)	15 331	14 248	-7,1%
CASTELNAU LE LEZ	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	15 326	16 351	6,7%
Nombre d'abonnés (clients)	5 641	5 749	1,9%

Volume consommé (m3)	1 315 355	1 463 270	11,2%
CASTRIES	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	5 832	5 927	1,6%
Nombre d'abonnés (clients)	2 327	2 378	2,2%
Volume consommé (m3)	343 313	388 024	13,0%
CLAPIERS	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	5 331	5 393	1,2%
Nombre d'abonnés (clients)	2 024	2 106	4,1%
Volume consommé (m3)	344 817	376 676	9,2%
FONTANES	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	293	317	8,2%
Nombre d'abonnés (clients)	156	157	0,6%
Volume consommé (m3)	24 586	25 134	2,2%
GALARGUES	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	664	666	0,3%
Nombre d'abonnés (clients)	260	276	6,2%
Volume consommé (m3)	32 062	36 090	12,6%
GARRIGUES	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	174	176	1,1%
Nombre d'abonnés (clients)	73	78	6,8%
Volume consommé (m3)	7 808	7 337	-6,0%
GUZARGUES	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	485	502	3,5%
Nombre d'abonnés (clients)	180	181	0,6%
Volume consommé (m3)	27 479	27 365	-0,4%
MONTAUD	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	920	941	2,3%
Nombre d'abonnés (clients)	398	404	1,5%
Volume consommé (m3)	58 114	58 952	1,4%
PRADES LE LEZ	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	9	9	0,0%
RESTINCLIERES	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 567	1 570	0,2%
Nombre d'abonnés (clients)	647	687	6,2%
Volume consommé (m3)	99 702	100 061	0,4%
SAINT BAUZILLE DE MONTMEL	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	963	986	2,4%
Nombre d'abonnés (clients)	418	428	2,4%
Volume consommé (m3)	56 381	58 035	2,9%
SAINT DREZERY	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	2 204	2 255	2,3%
Nombre d'abonnés (clients)	870	904	3,9%
Volume consommé (m3)	148 814	157 214	5,6%
SAINT GENIES DES MOURGUES	2013	2014	N/N-1

Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 733	1 803	4,0%
Nombre d'abonnés (clients)	803	803	0,0%
Volume consommé (m3)	94 000	95 681	1,8%
SAINT HILAIRE DE BEAUVOIR	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	378	382	1,1%
Nombre d'abonnés (clients)	150	155	3,3%
Volume consommé (m3)	20 276	19 075	-5,9%
SAINT JEAN DE CORNIES	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	685	690	0,7%
Nombre d'abonnés (clients)	249	248	-0,4%
Volume consommé (m3)	36 094	36 322	0,6%
SAINT VINCENT DE BARBEYRARGUES	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	713	715	0,3%
Nombre d'abonnés (clients)	297	299	0,7%
Volume consommé (m3)	54 105	55 192	2,0%
SAINTE CROIX DE QUINTILLARGUES	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	625	629	0,6%
Nombre d'abonnés (clients)	295	312	5,8%
Volume consommé (m3)	39 523	44 924	13,7%
SAUSSINES	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	966	959	-0,7%
Nombre d'abonnés (clients)	400	406	1,5%
Volume consommé (m3)	42 786	48 347	13,0%
TEYRAN	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	4 547	4 614	1,5%
Nombre d'abonnés (clients)	1 852	1 880	1,5%
Volume consommé (m3)	282 373	307 015	8,7%

→ *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

	2013	2014	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	5 510	2 996	-45,6%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	1 861	1 805	-3,0%
Taux de clients mensualisés	23,3 %	26,5 %	13,7%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	40,3 %	44,3 %	9,9%
Taux de mutation	8,7 %	8,2 %	-5,7%

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 notre Région en décembre 2014 sont :

	2014
Satisfaction globale	92,40
La continuité de service	95,42
La qualité de l'eau distribuée	83,00
Le niveau de prix facturé	55,08
La qualité du service client offert aux abonnés	86,94
Le traitement des nouveaux abonnements	88,75
L'information délivrée aux abonnés	75,44



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]

	2013	2014
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements	100,00 %	100,00 %
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)	1	1
Nombre total de branchements ouverts	1 861	1 805
Nombre de branchements ouverts dans le délai	1 861	1805

→ Le taux de réclamations écrites

En 2014, le taux de réclamations écrites [P155.1] pour votre service est de **0,18/ 1000 abonnés**.

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

Le taux d'impayé est de 0,23 %. Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année 2014 sur les factures émises au titre de l'année précédente.

	2013	2014
Taux d'impayés	0,17 %	0,23 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	12 372	15 612

→ 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 0,85/ 1000 abonnés.


	2013	2014
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	0,18	0,85
Nombre d'interruptions de service	4	19
Nombre d'abonnés (clients)	21 867	22 371

→ 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.

En cas de non-respect de la Charte, l'équivalent de 10 m³ d'eau est offert à l'abonné. Aucune indemnisation au titre de la charte n'a été accordée en 2014.

Nos engagements sont pour vous une vraie garantie




- 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.
- 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.
- Toutes vos questions sur la qualité de l'eau ont une réponse**
Notre équipe de chargés 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.
- 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.
- 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.
- 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
Délai d'ingérence 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.
- Emménagez, votre eau est là**
Vous pouvez effectuer toutes vos démarches d'abonnement ou de réajustement 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.
- 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).

Application de notre garantie Charte Service Client

En cas de non-respect de ces délais, nous vous offrons l'équivalent de 10 m³ d'eau, toutes taxes et redevances comprises (selon les tarifs en vigueur dans votre commune), avec un minimum de 23 euros. Les autres pénalités que nous nous appliquons nous-mêmes 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 bonne foi dans des conditions normales et équitables. Cette application ne peut être exigée lorsque son exécution est rendue impossible momentanément ou définitivement dans les cas suivants : cas de force majeure et événements assimilés, conditions climatiques difficiles (gel, inondation...), dégradations volontaires 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.



4.1.3. L'ACCES 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]*

Le montant des créances abandonnées par Veolia au titre du Fonds de Solidarité Logement pour le département de l'Hérault s'élève à 26 603 € pour l'année 2014.

Le conseil départemental a décidé d'utiliser cette enveloppe chronologiquement en fonction de la date de traitement des dossiers d'aide jusqu'à épuisement du solde.

Le tableau ci-dessous donne le montant des créances abandonnées au titre du contrat :

	2013	2014
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	634,03	4,20
Volume vendu selon le décret (m3)	3 777 845	4 112 385

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.

	2013	2014
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	327	393

4.2. Les équipes et moyens au service du territoire

4.2.1. UNE ORGANISATION REACTIVE

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

→ Les fonctions support : des services experts

Chaque 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.

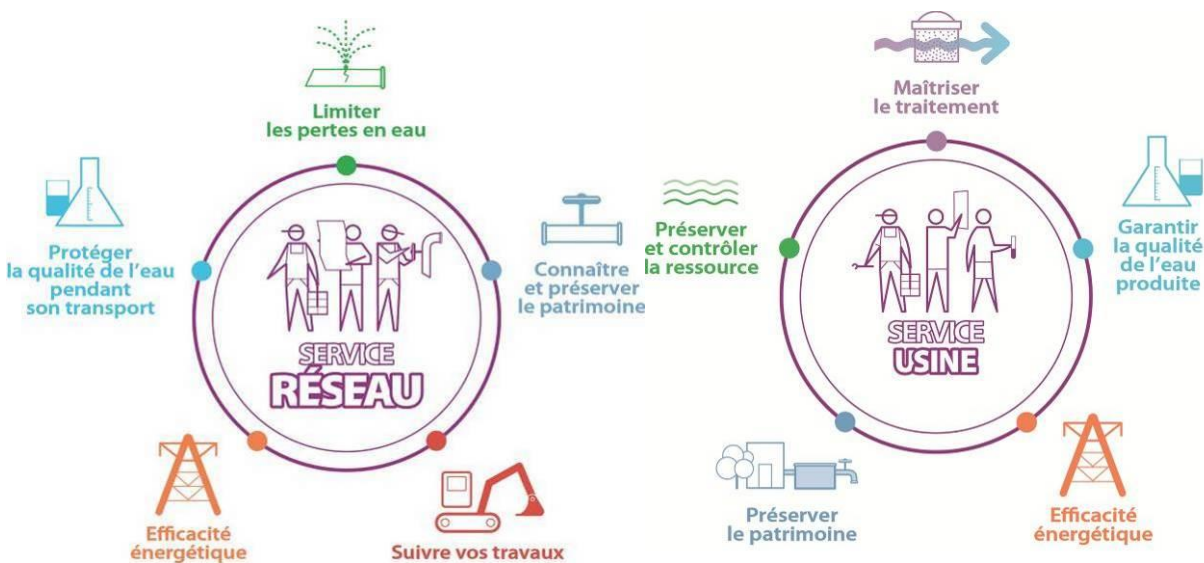
Garante de la bonne exécution des contrats de gestion déléguée, la Direction Régionale, en lien avec la Direction Nationale, détermine les orientations et les objectifs de performance durable tout en améliorant la qualité du service.

→ 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.

→ 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 : **0 969 323 552**

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

L'intégralité des périmètres opérationnels de Veolia est certifiée ISO 9001. La majeure partie des activités en France est également certifiée ISO 14001.

Cette action a été concrétisée dans le département de l'Hérault par l'obtention des certificats selon la norme ISO 14001 sur les sites suivants :

- Production d'eau potable Source du Lez et usine François Arago en 2007,
- Production d'eau potable Source d'Issanka et usine du quai des Moulins à Sète en 2011,
- Système de collecte et de traitement des eaux usées de Lunel en 2005,
- STEP Maera et son émissaire en mer en 2007,
- STEP de Mireval en 2009 étendu au réseau de collecte des eaux usées de Mireval en 2011,
- STEP de Baillargues St Brès en 2012.

Parallèlement à cette certification, VEOLIA EAU a souhaité s'investir, dans le département de l'Hérault, en matière de systèmes de management de l'énergie, par l'obtention du certificat selon la norme ISO 50001 sur le site suivant :

- STEP de Baillargues St Brès en 2013.

VEOLIA EAU détient par ailleurs les premiers certificats OSHAS 18001 et ILO-OSH 2001 de la profession qui concernent le système de management de la santé et de la sécurité du personnel.



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.

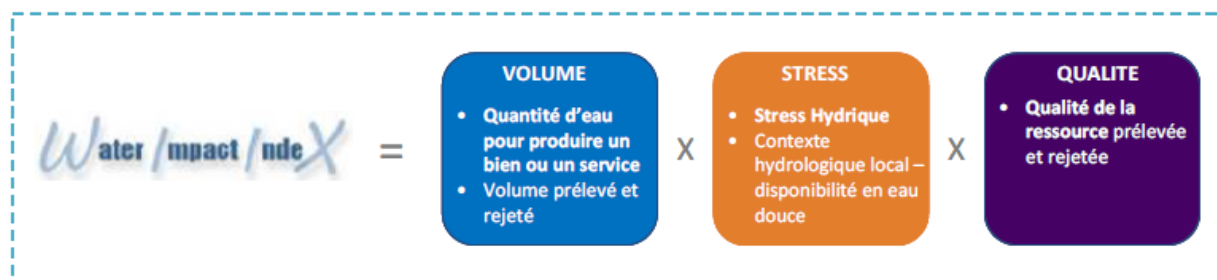


Le Water Impact Index

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



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.

	2013	2014
Indice d’avancement de la démarche de protection de la ressource	76 %	75 %

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	2013	2014
Pompage de Bérange	80 %	80 %
Pompage de Castelnaud	50 %	50 %
Pompage de Fontmagne	80 %	80 %
Pompage de Mougère	80 %	80 %
Pompage des Candinières	80 %	80 %
Pompage du Peillou	80 %	80 %



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

Le tableau détaillé du Bilan énergétique du patrimoine se trouve en annexe, paragraphe 6.3.

4.3.3. LES REACTIFS

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*

Installation de production	Réactifs (unité)	Quantité	Commentaires
Pompage de Castelnaud	kg	912	Désinfection chlore gazeux
Pompage Mougères (captage)	kg	343	Désinfection chlore gazeux
Pompage Mougères (reprise)	kg	109	Désinfection chlore gazeux
Pompage de Bérange	kg	343	Désinfection chlore gazeux
Pompage Malrives (reprise)	kg	294	Désinfection chlore gazeux
Pompage des Candinières	kg	60	Désinfection chlore gazeux
Pompage du Peillou	kg	90	Désinfection chlore gazeux
Total	kg	2 151	Désinfection chlore gazeux



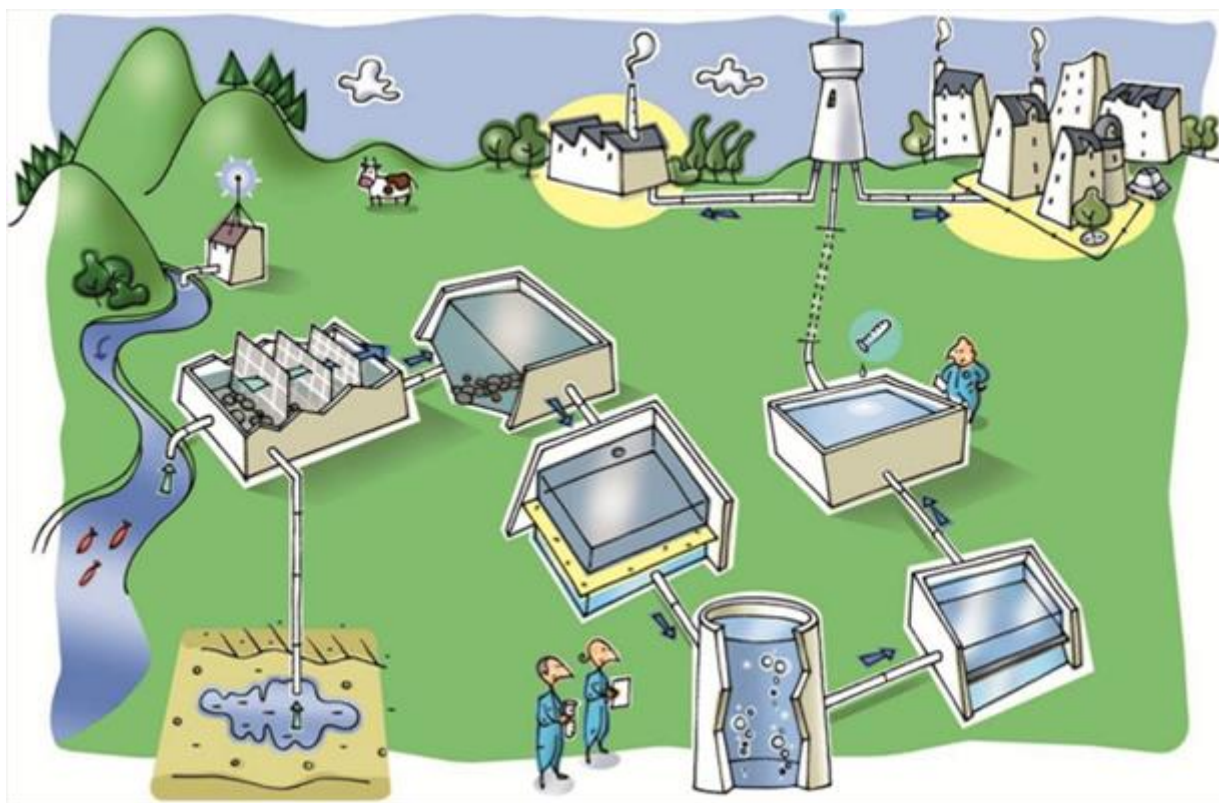
4.3.4. LA VALORISATION DES DECHETS LIES AU SERVICE



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 SECURITE 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 Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)

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

→ Le CARE

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

(Données en €)

VEOLIA Eau - REGION 04

SOCIETE SX148

Eau

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2014

(en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité : JA065

Syndicat Intercommunal de Garrigues-Campagne

LIBELLE	2013	2014	Ecart en %
PRODUITS	6 539 451	6 464 949	-1,14 %
Exploitation du service	2 015 783	2 035 856	
Collectivités et autres organismes publics	3 772 876	3 736 132	
Travaux attribués à titre exclusif	478 662	447 125	
Produits accessoires	272 130	245 836	
CHARGES	6 551 052	6 705 240	2,35 %
Personnel	716 363	722 988	
Energie électrique	312 588	330 943	
Achats d'eau	4 857	-665	
Produits de traitement	6 996	10 755	
Analyses	20 644	17 819	
Sous-traitance, matières et fournitures	495 213	619 123	
Impôts locaux et taxes	35 224	30 139	
Autres dépenses d'exploitation			
	Télécommunication, poste et télégestion	22 534	17 004
	Engins et véhicules	88 044	68 530
	Informatique	54 171	38 872
	Assurances	8 284	6 846
	Locaux	20 166	50 985
	Autres	10 718	21 958
Contribution des services centraux et recherche	107 305	107 076	
Collectivités et autres organismes publics	3 772 876	3 736 132	
Charges relatives aux renouvellements			
	Pour garantie de continuité du service	201 059	191 588
	Programme contractuel (Renouvellements)	524 491	528 921
Charges relatives aux investissements			
	Programme contractuel (Investissements)	135 028	180 295
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	14 491	25 931	
RESULTAT AVANT IMPOT	-11 601	-240 291	NS
RESULTAT	-11 601	-240 291	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

→ **L'état détaillé des produits**

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

(Données en €)

Les principales évolutions des produits et des charges sont les suivantes :

VEOLIA Eau - REGION 04

SOCIETE SX148

Eau

Etat détaillé des produits (1)
Année 2014

Collectivité : **JA065**

Syndicat Intercommunal de Garrigues-Campagne

LIBELLE	2013	2014	Ecart en %
Recettes liées à la facturation du service	2 015 783	2 035 856	1,00 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	2 007 534	2 126 768	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	8 248	-90 911	
Exploitation du service	2 015 783	2 035 856	1,00 %
Produits : part de la collectivité contractante	2 320 323	2 314 721	-0,24 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	2 318 815	2 458 727	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	1 508	-144 006	
Produits perçus pour tiers	1 708		NS
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	368 804	402 342	9,09 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	359 856	423 035	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	8 948	-20 693	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	1 082 041	1 019 069	-5,82 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	1 030 606	1 098 228	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	51 436	-79 160	
Collectivités et autres organismes publics	3 772 876	3 736 132	-0,97 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	478 662	447 125	-6,59 %
Produits accessoires	272 130	245 836	-9,66 %

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

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

5.2. Le patrimoine du service

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

→ *Inventaire des biens*

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

Cet inventaire est détaillé au chapitre 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.

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

→ Programme contractuel de renouvellement

Engagement contractuel global	Réalisé à fin N-1	Réalisé année N	Réalisé à fin N
Branchements	677 u	220 u	897 u
Compteurs	21 820 u	210 u	22 030 u

→ Les autres dépenses de renouvellement

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

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

Dépenses relevant d'une garantie pour continuité du service :

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

Nature des biens	Dépenses de l'année
Electro-mécanique	35 718,99 €
Hydraulique réservoir	35 521,69 €
Hydraulique réseau	1 393,28 €
Total	72 633,96 €

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.

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.

5.4.2. DISPOSITIONS CONVENTIONNELLES APPLICABLES AUX SALAIRES 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

Facture concernant la commune d'Assas, Baillargues, Beaulieu, Boisseron, Buzignargues, Campagne, Castelnau Le Lez, Castries, Clapiers, Fontanes, Galargues, Garrigues, de Guzargues, Montaud, Prades Le Lez, Restinclières, St Bauzille de Montmel, St Croix de Quintillargues, St Dézéry, St Génies des Mourgues, St Hilaire de Beauvoir, St Jean de Cornies, St Vincent de Barbeyrargues, Saussines, Teyran

		Euro				Variation	
		01/01/2014		01/01/2015			
	Qté	Prix Unitaire HT	Montant HT	Prix Unitaire HT	Montant HT	%	
Distribution de l'eau							
Abonnement							
			28.86		28.86	0.00 %	
			19.16		19.16	0.00 %	
Consommation							
	(m3)	120	0.3664	43.97	0.3713	44.56	1.34 %
	(m3)	120	0.5057	60.68	0.5057	60.68	0.00 %
	(m3)	120	0.1050	12.60	0.1050	12.60	0.00 %
TOTAL DISTRIBUTION DE L'EAU			165.27		165.86	0.36 %	
Organismes publics							
(taxes et redevances)							
	(m3)	120	0.2800	33.60	0.2900	34.80	3.57 %
TOTAL ORGANISMES PUBLICS			33.60		34.80	3.57 %	
TOTAL HT de la Facture		en Euro	198.87		200.66	0.90 %	
TOTAL TTC de la Facture		en Euro	209.81		211.70	0.90 %	
		<i>Soit en Franc</i>	<i>1376.26</i>		<i>1388.64</i>		
Prix TTC du m3 hors abonnement		en Euro	1.33		1.34	0.75 %	

6.2. Le bilan énergétique du patrimoine

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

Installation de production

	2013	2014	N/N-1
Pompage de Bérange (Désinfection seule)			
Energie facturée consommée (kWh)	290 214	680 987	134,6%
Pompage de Castelnau (Désinfection seule)			
Energie facturée consommée (kWh)	891 869	883 034	-1,0%
Pompage de Fontbonne (Désinfection seule)			
Energie facturée consommée (kWh)	523 679	0	-100,0%
Pompage de Fontmagne (Désinfection seule)			
Energie facturée consommée (kWh)	390 889	445 444	14,0%
Pompage de Mougères (Désinfection seule)			
Energie facturée consommée (kWh)	120 845	183 529	51,9%
Pompage des Candinières (Désinfection seule)			
Energie facturée consommée (kWh)	363 925	242 419	-33,4%
Pompage du Peillou (Désinfection seule)			
Energie facturée consommée (kWh)	116 954	83 772	-28,4%

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

	2013	2014	N/N-1
Reprise de Castries			
Energie facturée consommée (kWh)	96 783	102 209	5,6%
Reprise La Gardie			
Energie facturée consommée (kWh)	124 616	161 113	29,3%
Reprise Malrives			
Energie facturée consommée (kWh)	320 982	338 749	5,5%
Reprise Pierre Plantée			
Energie facturée consommée (kWh)	91 781	60 328	-34,3%
Surpresseur St Hilaire de Beauvoir			
Energie facturée consommée (kWh)	4 416	4 735	7,2%
Surpresseur Assas			
Energie facturée consommée (kWh)	7 341	3 109	-57,6%
Surpresseur de Saint Geniès des Mourgues			
Energie facturée consommée (kWh)	4 026	2 413	-40,1%
Surpresseur Montaud			
Energie facturée consommée (kWh)	1 888	2 704	43,2%
Surpresseur Planchenault			
Energie facturée consommée (kWh)	2 298	780	-66,1%
Surpresseur St Jean-de-Cornies			
Energie facturée consommée (kWh)	468	8 149	1 641,2%

Réservoir ou château d'eau

Assas- Le Raoulet	2013	2014	N/N-1
Energie facturée consommée (kWh)	7 341	3 109	-57,6%
Bâche Bérange	2013	2014	N/N-1
Energie facturée consommée (kWh)	0	680 987	100%
Boisseron (Planchenault)	2013	2014	N/N-1
Energie facturée consommée (kWh)	2 298	780	-66,1%
Castelnau-Le-Lez 1	2013	2014	N/N-1
Energie facturée consommée (kWh)	0	883 034	100%
Castelnau-Le-Lez 2	2013	2014	N/N-1
Energie facturée consommée (kWh)	124 616	161 113	29,3%
Castries 1	2013	2014	N/N-1
Energie facturée consommée (kWh)	342 994	338 749	-1,2%
Castries 2	2013	2014	N/N-1
Energie facturée consommée (kWh)	363 925	445 444	22,4%
Galargues	2013	2014	N/N-1
Energie facturée consommée (kWh)	635	1 109	74,6%



6.3. Les engagements spécifiques au service

Numéro	Libellé	Objectif de performance	Seuil d'inacceptabilité	Résultat 2014
P101.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie	100%	96%	99,4%
P102.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques	96%	94%	90,3%
P151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	5%	10%	0,85%
P151.0	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	95%	90%	100%
P155.1	Taux de réclamations	0,5%	1,5%	0,18%
P154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	2%	4%	0,23%
P109.0	Montant des abandons de créances ou de versements à un fond de solidarité	Suivi	Non pertinent	4,20€
P103.2	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	60	50	107
P107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Suivi	Non pertinent	-
P104.3	Rendement du réseau de distribution	Cf. art. 21.2	Cf. art. 21.2	73,7%
P106.3	Indice linéaire de perte en réseau (m3/km/j)	Suivi	San objet	8,44
P108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Suivi	Non pertinent	75%

21.2. Objectifs de rendements

a) Paramètre 1 :

Le rendement annuel global (RG), sera égal au moins aux valeurs suivantes aux 4 dates fixées à l'article 21.5 :

- RG = 67,0% à la date 1
- RG = 72,0% à la date 2
- RG = 77,0% à la date 3
- RG = 82,0% à la date 4

Les rendements adduction et distribution ainsi que les indices linéaires de pertes correspondants seront calculés à titre indicatifs dans le rapport annuel du Fermier.

Sanctions pour dégradation du rendement ou de l'indice linéaire de perte :

Le rendement actuel indiqué à l'article 21.1 est un minimum qui doit être amélioré pendant la durée du contrat.

Si le rendement actuel indiqué à l'article 21.1 ci-dessus n'est pas respecté pendant la durée du contrat, le Fermier peut se voir appliquer la pénalité P7.a prévue à l'article 57.2.2, c).

Sanction pour non respect des objectifs décrits à l'article 21.2 :

Le rendement insuffisant du réseau peut donner lieu à application de la pénalité P7.b dans les conditions prévues par l'article 57.2.2, c) du présent contrat.

21.5. Réalisation de l'objectif de rendement

21.5.1. Délai de réalisation de l'objectif

Les dates à lesquelles les objectifs de rendement et d'indice linéaire de perte (global, adduction et distribution) fixés à l'article 21.2 doivent être atteints sont :

- date 1 = 31/12/2012
- date 2 = 31/12/2015
- date 3 = 31/12/2018
- date 4 = 31/12/2021

Pour la réalisation de cet objectif, le Fermier s'engage à utiliser tous les moyens techniques dont il dispose et à effectuer les renouvellements à sa charge.

De son côté la Collectivité s'engage à effectuer les renouvellements de canalisations rendus nécessaires du fait de leur état.

A cet effet, le Fermier produira, dans son rapport technique annuel, une liste, par Commune, des interventions souhaitables en matière de renouvellement des canalisations et s'engagera sur le gain

Libellé	Objectif de performance	Seuil d'inacceptabilité	Résultat 2014
Nombre de compteurs renouvelés par an	1 400	1 000	210
Nombre de branchements renouvelés par an	1%	0,5%	1,07%
Recherche de fuites préventive	Suivi	Non pertinent	294 500 ml
Nombre de réparations sur conduites principales	Suivi	Non pertinent	39u
Autocontrôle analytique de l'exploitant	150%	100%	1 138u
Engagement envers le client	100%	100%	100%
Indice de satisfaction de l'abonné	Suivi	Non pertinent	92,40%

6.4. Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

Introduction générale

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

Le CARE établi au titre de 2014 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Organisation de la Société au sein de la Région

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Faits Marquants

Dans le contexte très évolutif dans lequel s'inscrit son activité et qui est marqué par des attentes renforcées des clients, Veolia Eau a décidé de mettre en œuvre à compter de 2015 une nouvelle organisation plus adaptée aux enjeux du secteur.

Cette nouvelle organisation, qui s'articule autour de 22 centres régionaux aux moyens renforcés, s'est mise en place à compter du 1^{er} janvier 2015. Les CARE établis au titre de 2014 s'inscrivent par conséquent dans le même cadre que ceux de l'année précédente.

En revanche, la mise en place de cette nouvelle organisation a engendré dès l'année 2014 des coûts de restructuration - par nature exceptionnels - qui ont été répartis selon le critère de la Valeur Ajoutée entre les contrats de la Société.

1. Produits

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

En ce qui concerne les activités de distribution d'eau et d'assainissement, ces produits se fondent sur les volumes distribués de l'exercice, valorisés en prix de vente, en appréciant grâce aux données de gestion les volumes livrés aux consommateurs et non encore relevés à la clôture de l'exercice. Le cas échéant, les écarts d'estimation sont régularisés dans le chiffre d'affaires de l'année suivante.

S'agissant des produits des travaux attribués à titre exclusifs, ils correspondent aux montants comptabilisés en application du principe de l'avancement.

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

2. Charges

Les charges inscrites dans le compte annuel du résultat de l'exploitation englobent :

les charges qui sont exclusivement imputables au contrat (charges directes § 2.1);

la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges réparties § 2.2).

Le montant de ces charges résulte soit directement de dépenses inscrites en comptabilité soit de calculs à caractère économique (charges calculées § 2.1.2).

2.1 Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

les dépenses courantes d'exploitation,

un certain nombre de charges calculées, selon des critères économiques, au titre des investissements (domaines privé et délégué) et de l'obligation contractuelle de renouvellement. Pour être calculées, ces charges n'en sont pas moins identifiées contrat par contrat, en fonction de leurs opérations spécifiques,

les charges correspondant aux produits perçus pour le compte des collectivités et d'autres organismes,

2.1.1 Dépenses courantes d'exploitation

Il s'agit des dépenses d'énergie électrique, d'achats d'eau, de produits de traitement, d'analyses, des redevances contractuelles et obligatoires, de certains impôts locaux, etc.

A noter toutefois que l'année 2010 a vu l'entrée en vigueur de la Contribution sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE) qui est venue, avec la Contribution Foncière des Entreprises, se substituer à la Taxe Professionnelle. Alors que cette dernière était largement assise sur les installations et immobilisations attachées aux contrats (et alors imputée directement sur ceux-ci), la CVAE est calculée globalement au niveau de l'entreprise. A ce titre, elle a un caractère de charge indirecte et est répartie en application des modalités décrites au paragraphe § 2.2 (Charges réparties). La CFE est quant à elle imputée directement au contrat ou à un niveau supérieur (et alors répartie en tant charge indirecte) selon le périmètre de l'assiette.

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

Enfin, le déploiement de nouveaux outils en 2014 a permis de renforcer la finesse d'imputation des dépenses de personnel opérationnel en facilitant l'imputation au contrat ou au chantier.

En cours d'année, ces imputations sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote part de frais de véhicule et de déplacement. En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau de l'unité opérationnelle dont dépendent les agents et le coût standard imputé fait l'objet d'une répartition à la valeur ajoutée selon les modalités présentées au paragraphe § 2.2.1 (Principe de répartition). Cette évolution n'a pas d'incidence sur la présentation des charges selon leur nature dans les différentes rubriques du CARE.

2.1.2 Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

Charges relatives au renouvellement :

Conformément aux préconisations de la FP2E, les charges économiques calculées relatives au renouvellement sont présentées sous des rubriques distinctes en fonction des clauses contractuelles (y compris le cas échéant au sein d'un même contrat).

- Garantie pour continuité du service

Cette rubrique correspond à la situation dans laquelle le délégataire est tenu de prendre à sa charge et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation et de renouvellement des ouvrages nécessaires à la continuité du service. Le délégataire se doit de les assurer à ses frais, sans que cela puisse donner lieu à ajustement (en plus ou en moins) de sa rémunération contractuelle.

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance temporaire (voir note 2 ci-après) dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation (voir note 3 ci-après), le montant de la garantie pour continuité du service s'appuie sur les dépenses de renouvellement lissées sur la durée de la période contractuelle en cours. Cette charge économique calculée est déterminée en additionnant :

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

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

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours (voir notes 4 et 5 ci-après).

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

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

- Programme contractuel

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

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

d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà effectués depuis le début de la période contractuelle en cours (voir note 5 ci-après);

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

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

Charges relatives aux investissements

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

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

pour les investissements contractuels (biens de retour) : sur la durée du contrat (voir note 5 ci-après) puisqu'ils ne servent au délégataire que pendant cette durée,

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

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

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

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

- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

Lorsque le délégataire s'est engagé contractuellement à prendre à sa charge le paiement d'annuités d'emprunts contractées par la Collectivité, le montant de la charge inscrite dans les comptes annuels du résultat de l'exploitation est égal au total des annuités correspondantes échues au cours de l'exercice considéré.

Le montant des annuités peut varier pendant la durée du contrat ; la charge correspondante peut être déterminée selon un calcul actuariel permettant de lisser cette charge sur cette durée.

- Investissements du domaine privé

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

2.1.3 Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2014 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contributions sociale et exceptionnelle additionnelles (représentant au total jusqu'à 4,67 points d'impôt) applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils. Il s'entend également hors effet du crédit d'impôt Compétitivité Emploi (CICE) dont a pu bénéficier la société et qui a été porté en minoration de son impôt sur les sociétés dans ses comptes sociaux.

2.2 Charges réparties

Comme rappelé en préambule de la présente annexe, l'organisation de la Société repose sur un ensemble de niveaux de compétences en partie mutualisés au sein d'un GIE régional.

Les charges communes d'exploitation à répartir proviennent donc de chacun de ces niveaux opérationnels.

2.2.1. Principe de répartition

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

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

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

Ensuite, la Société répartit dans ses comptes annuels de résultat de l'exploitation l'ensemble de ses charges communes telles qu'elles résultent de sa comptabilité sociale (après facturation des prestations du GIE régional) selon le critère de la valeur ajoutée de l'exercice. Ce critère unique de répartition s'applique à chaque niveau, jusqu'au contrat qu'il s'agisse d'un contrat de Délégation de Service Public (DSP) ou d'un contrat Hors Délégation de Service Public (HDSP). La valeur ajoutée se définit ici comme la différence entre le volume d'activité (produits) et la valeur des consommations intermédiaires (charges d'exploitation – hors frais de personnel). Le calcul permettant de déterminer le montant de la valeur ajoutée s'effectue en « cascade », ce qui permet d'en déterminer le montant à chaque niveau organisationnel. Il est donc déterminé la valeur ajoutée de chaque région, de chaque centre ; pour les services, les unités opérationnelles (et regroupements de contrats le cas échéant) on détermine la valeur ajoutée des différents périmètres géographiques couverts par ces entités ; il est également déterminé la valeur ajoutée de chaque contrat.

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

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

Par ailleurs, et en tant que de besoin, les redevances (cf. § 2.1.2) calculées au titre des compteurs dont la Société a la propriété sont réparties entre les contrats concernés au prorata du nombre de compteurs desdits contrats.

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

2.2.2 Prise en compte des frais centraux

Après détermination de la quote-part des frais de services centraux imputable à l'activité Eau France, la quote-part des frais des services centraux engagée au titre de l'activité des Régions a été facturée à chaque GIE en fonction de la valeur ajoutée de la région concernée, à charge pour chaque GIE régional de la refacturer à ses membres selon les modalités décrites ci-dessus.

Au sein de la Société, la répartition des frais des services centraux s'effectue par imputations successives, du niveau de la région jusqu'au contrat, au prorata de la valeur ajoutée.

2.3 Autres charges

2.3.1 Valorisation des travaux réalisés dans le cadre d'un contrat de délégation de service public (DSP)

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

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

La quote part de frais ainsi attribuée aux différents chantiers est portée en diminution des charges indirectes réparties selon les règles exposées au § 2.2 (de même que la quote part « frais généraux » affectée aux chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes).

2.3.2 Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2014 au titre de l'exercice 2013.

3. Autres informations

Lorsque la Société a enregistré dans sa comptabilité une charge initialement engagée par le GIE régional ou un de ses membres dans le cadre de la mutualisation de moyens, cette charge est mentionnée dans le compte annuel de résultat de l'exploitation selon sa nature et son coût d'origine, et non pas en soustraction.

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

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

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2014 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2015.

Notes :

1. *Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.*
2. *C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.*
3. *L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:*
 - *le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire ;*
 - *la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours*
4. *Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1993, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1993.*
5. *S'agissant des contrats concernés par l'arrêt du Conseil d'Etat du 8 avril 2009 concernant les contrats de Délégation de Service Public dans le domaine de l'Eau et de l'Assainissement pour lesquels l'examen des clauses contractuelles prévu par l'Arrêt n'étaient pas encore finalisées au 31 12 2014 ou encore faisant l'objet d'une procédure judiciaire, la durée initiale du contrat a été maintenue.*

→ Avis des commissaires aux comptes

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

6.5. Les nouveaux textes réglementaires

Certains textes présentés ci-dessous peuvent avoir un impact contractuel. 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 publics*¹

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 paiement*²

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'Energie*⁵

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 QUALITE

→ **Elaboration des SDAGE 2016 – 2021**

Les Sdage 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 BIODIVERSITE – 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, pompages...) n'est pas prise en compte pour le calcul de cet indice.

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

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

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

Le montant facturé au titre de l'année N-1 comprend l'ensemble de la facture, y compris les redevances prélèvement et pollution, la taxe Voies Navigables de France et la TVA liée à ces postes. Pour une facture donnée, les montants impayés sont répartis au prorata hors taxes et redevances de la part « eau » et de la

part « assainissement ». Sont exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers. (Arrêté du 2 mai 2007)

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

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

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

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

Taux de clients mensualisés :

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

Taux de clients prélevés :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

6.7. Autres annexes

→ Répartition des volumes par sites

Répartition des volumes par sites									
Mois	CASTELNAU	Ex. CGPSL	MOUGERES	BERANGE	FONTMAGNE	CANDINIÈRES	PEILLOU	Ach.Patus	TOTAUX m3
Janvier	161 350	0	74 814	64 118	56 199	26 699	0	183	383 363
Février	140 814	0	71 149	74 941	49 630	13 198	0	182	349 914
Mars	158 362	0	74 915	72 733	58 927	20 523	0	283	385 743
Avril	180 521	0	85 761	71 744	69 104	28 817	0	515	436 462
Mai	199 273	0	100 574	70 900	69 415	29 260	0	59	469 481
Juin	211 423	0	107 267	89 024	111 784	38 378	1 259	917	560 052
Juillet	205 317	3 120	91 586	85 492	88 295	22 209	17 686	505	511 090
Août	192 035	16 690	102 155	95 382	99 823	25 051	17 790	688	532 924
Septembre	168 639	25 407	94 741	82 606	70 713	18 572	16 864	619	452 754
Octobre	156 226	20 824	45 571	92 069	76 699	32 245	26 647	870	430 327
Novembre	149 528	834	55 359	59 193	56 547	32 977	18 775	523	372 902
Décembre	149 598	4 230	66 268	66 440	50 535	30 972	21 337	439	385 589
Total Trim 1	460 526	0	220 878	211 792	164 756	60 420	0	648	1 119 020
Total Trim 2	591 217	0	293 602	231 668	250 303	96 455	1 259	1 491	1 465 995
Total Trim 3	565 991	45 217	288 482	263 480	258 831	65 832	52 340	1 812	1 496 768
Total trim 4	455 352	25 888	167 198	217 702	183 781	96 194	66 759	1 832	1 188 818
Total Sem 1	1 051 743	0	514 480	443 460	415 059	156 875	1 259	2 139	2 585 015
Total Sem 2	1 021 343	71 105	455 680	481 182	442 612	162 026	119 099	3 644	2 685 586
Total Année 2014	2 073 086	71 105	970 160	924 642	857 671	318 901	120 358	5 783	5 270 601

→ Evolution annuelle des volumes prélevés et suivi de la pluviométrie

mois	Pluviométrie		Volumes (m3)				Cumul.	
	A	"A-1"	A	"A-1"	A-"A-1"	A/"A-1"		
janvier	51	33	383 363	414 381	-31 018	-7,49%	-31 018	-7,49%
février	24	10	349 914	359 750	-9 836	-2,73%	-40 854	-5,28%
mars	17	250	385 743	394 968	-9 225	-2,34%	-50 079	-4,28%
avril	17	40	436 462	456 672	-20 210	-4,43%	-70 289	-4,32%
mai	18	7	469 481	454 650	14 831	3,26%	-55 458	-2,67%
juin	41	43	560 052	544 545	15 507	2,85%	-39 951	-1,52%
juillet	28	11	511 090	622 546	-111 456	-17,90%	-151 407	-4,66%
août	30	20	532 924	565 143	-32 219	-5,70%	-183 626	-4,82%
septembre	63	15	452 754	497 860	-45 106	-9,06%	-228 732	-5,31%
octobre	19	44	430 327	479 891	-49 564	-10,33%	-278 296	-5,81%
novembre	321	12	372 902	391 809	-18 907	-4,83%	-297 202	-5,74%
décembre	65	14	385 589	385 388	201	0,05%	-297 001	-5,33%

A	5 270 601					
"A-1"	5 567 602					
A - "A-1"	-297 001					
A / "A-1"	-5,33%					

➔ Inventaire des fuites réparées sur branchements et canalisations

Commune	N°	Voie	Adresse	Type	Matériaux	Diamètre	Date de réparation
CASTELNAU LE LEZ		Rue	André Ampère / Imp Rocailles	Vanne	Fonte	150	03/02/2014
CLAPIERS	6	Rue	Bonnefoi	Branchement	PELD	25	08/01/2014
ASSAS		Avenue	de Castries	Canalisation	Fonte	150	01/01/2014
ASSAS		Avenue	de Castries - croisement Grand rue	Vanne	Fonte	150	30/06/2014
ST BAUZILLE DE MONTMEL		Rue	du Languedoc (rue du porche)	Autres	Fonte		07/01/2014
ASSAS	141	Rue	des Aires St Denis	Canalisation	Fonte	60	06/01/2014
BEAULIEU	12	Avenue	de Saint Geniès	Canalisation	Fonte		22/01/2014
RESTINCLIERES	1	Rue	du Maréchal	Branchement	PEHD	25	10/01/2014
BOISSERON	138	Rue	Rue de la Litière	Canalisation	Fonte	80	06/01/2014
CASTELNAU LE LEZ		Rue	Victor Hugo angle Curie	Vanne	Fonte	60	10/01/2014
RESTINCLIERES		Rue	des Chênes	Vanne	Fonte	60	14/01/2014
CASTELNAU LE LEZ	535	Avenue	André Ampère	Canalisation	Fonte	100	15/01/2014
CASTELNAU LE LEZ	27	Chemin	Substantion	Branchement	Fonte	80	20/01/2014
TEYRAN	2265		av de Vendargues	Canalisation	PEHD	50	30/01/2014
CLAPIERS	1	Rue	Calvaire	Branchement	Plomb	25	12/02/2014
BAILLARGUES	93	Rue	des Colombiers	Branchement	PEHD	25	20/02/2014
BAILLARGUES		Rue	du Contrôle	Canalisation	Fonte	60	04/02/2014
CASTRIES	11	Route	Sommières	Canalisation	Fonte	150	05/03/2014
CLAPIERS		Boulevard	Liberté	Canalisation	Fonte		14/02/2014
CASTELNAU LE LEZ	10	Avenue	Volhe	Branchement	PEHD	25	25/02/2014
CASTELNAU LE LEZ	119	Rue	Blériot	Branchement	Fonte	60	19/02/2014
CASTELNAU LE LEZ	400	Rue	des Anémones	Branchement	PEHD	25	19/02/2014
CASTELNAU LE LEZ	180	Rue	des Pompignane	Branchement	PEHD	25	01/04/2014
RESTINCLIERES	3	Chemin	des Pins	Branchement	PEHD	25	17/03/2014
RESTINCLIERES	5	Chemin	des Pins	Branchement	PEHD	25	17/03/2014
RESTINCLIERES		Chemin	des Pins (maison neuve 1)	Branchement	PEHD	25	17/03/2014
RESTINCLIERES		Chemin	des Pins (maison neuve 2)	Branchement	PEHD	25	18/03/2014
RESTINCLIERES		Chemin	des Pins (maison neuve 3)	Branchement	PEHD	25	18/03/2014
RESTINCLIERES		Chemin	des Pins (maison neuve 4)	Branchement	PEHD	25	18/03/2014
BEAULIEU		Impasse	Coopérative	Branchement	PEHD	25	07/03/2014
CASTELNAU LE LEZ	84	Chemin	du Caylus	Branchement	Plomb	25	22/04/2014
GALARGUES		Chemin	du Moulin à vent (réservoir)	Feeder	Fonte	80	25/03/2014
CASTRIES		Route	Guzargues	Feeder	Fonte	250	14/04/2014
CLAPIERS	6	Rue	Chêne liège	Branchement	PELD	25	16/04/2014

CASTRIES	8	Rue	mai-45	Branchement	PEHD	25	14/04/2014
GALARGUES	Re	Rue	du Moulin à vent (réservoir)	Feeder	Fonte	80	26/03/2014
CLAPIERS	6	Rue	Charles Camproux	Canalisation	Fonte	200	17/04/2014
SAUSSINES		Place	de la Mairie	Vanne	Fonte	125	24/04/2014
CASTELNAU LE LEZ		Place	de la Crouzette (parking SMGC)	Branchement	PELD	63 + 32	02/04/2014
CASTELNAU LE LEZ		Place	La Crouzette (chambre de vanne)	Feeder	Acier	350	11/04/2014
TEYRAN	14	Rue	Chênes verts	Branchement	PEHD	25	11/04/2014
ST DREZERY		Chemin	de la STEP (Rte de Beaulieu)	Ventouse	PEHD	40	16/05/2014
CAMPAGNE	3	Place	Place du Café	Branchement	Acier	25	05/06/2014
CASTRIES		Route	de Restinclières (Bérangé)	Feeder	Fonte	250	12/05/2014
BAILLARGUES	3	Impasse	Jujubiers	Branchement	PEHD	25	15/04/2014
CLAPIERS	Rd	Route	Bissargues / Bd Liberté	Branchement	PEHD	40	18/08/2014
TEYRAN	9	Rue	de France	Branchement	PELD	25	28/04/2014
CASTELNAU LE LEZ	4	Allée	du Relais	Branchement	PEHD	25	06/05/2014
BAILLARGUES		Rue	Imperial	Branchement	Plomb	25	09/05/2014
CAMPAGNE		Allée	Du nouveau Monde	Feeder	Fonte	80	14/05/2014
CASTELNAU LE LEZ	31	Impasse	De la Fontaine	Canalisation	Fonte	60	26/05/2014
CAMPAGNE		Allée	Du nouveau Monde	Feeder	Fonte	80	16/05/2014
CASTELNAU LE LEZ	780	Avenue	Georges FRECHE	Branchement		25	16/05/2014
ST DREZERY	4	Impasse	de la Rampe	Branchement	PEHD	25	27/05/2014
CASTELNAU LE LEZ	9	Rue	Camille Pelletier	Branchement	Plomb	25	28/05/2014
CASTELNAU LE LEZ	11	Rue	Camille Pelletier	Branchement	Plomb	25	28/05/2014
CASTELNAU LE LEZ	84	Chemin	Caylus	Canalisation	Fonte	60	25/06/2014
CASTELNAU LE LEZ	294	Chemin	Romarin	Branchement	PELD	25	16/06/2014
CASTRIES	301	Rue	Candinieres	Branchement	PELD	25	18/06/2014
CASTELNAU LE LEZ	200	Impasse	des Pâquerettes	Branchement	PEHD	25	10/06/2014
TEYRAN		Chemin	des Rouquettes	Branchement	PEHD	25	16/06/2014
ASSAS	33	Rue	des Aires	Branchement	Plomb	25	08/07/2014
CASTELNAU LE LEZ	27	Rue	de la Galine	Branchement	PEHD	25	17/06/2014
BAILLARGUES	8	Impasse	Desnoyers	Branchement	PE Excel +	25	20/06/2014
CASTELNAU LE LEZ	109	Chemin	des Aires Prolongés	Branchement	PEHD		17/06/2014
CASTELNAU LE LEZ	501	Avenue	de la Pompignane	Branchement	PEHD	50	17/06/2014
CASTRIES	267	Rue	Candinieres	Branchement	Acier	25	18/06/2014
ST BAUZILLE DE MONTMEL			Garrigues	Feeder	Fonte	200	01/07/2014
MONTAUD	15 b	Rue	de Radabel	Branchement	PEHD	25	25/06/2014
BOISSERON	533	Avenue	de St Christol	Branchement	PEHD	25	27/06/2014
CASTRIES	1	Route	De la Pierre Bleu	Branchement	PEHD	32	30/06/2014
CASTELNAU LE LEZ	14	Rue	Galine	Branchement	PEHD	25	26/08/2014

CASTELNAU LE LEZ	95	Impasse	Jacquard	Branchement	Plomb	25	02/07/2014
CASTELNAU LE LEZ	95	Impasse	Jacquard	Branchement	PE Excel +	25	02/07/2014
CASTELNAU LE LEZ	26	Route	Subtansion	Branchement	PEHD	25	02/07/2014
CASTELNAU LE LEZ	11	Rue	Galine	Branchement	PELD	25	15/07/2014
CASTELNAU LE LEZ	245	Rue	Oppidum	Branchement	PEHD	25	12/07/2014
CASTELNAU LE LEZ	259	Place	Jean Giono	Branchement	PEHD	25	03/07/2014
GUZARGUES		Rue	Jasse	Canalisation	Fonte	60	07/07/2014
CASTRIES	8	Rue	Enclos Jouvenel	Branchement	PEHD	25	10/07/2014
CASTRIES	27	Avenue	Pic St loup	Branchement	Plomb	25	08/08/2014
CASTELNAU LE LEZ		Rue	du Caylus	Ventouse	Fonte	100	11/07/2014
CASTELNAU LE LEZ	2	Route	Claude Monet	Branchement	PEHD	25	15/07/2014
CASTRIES	101	Impasse	Corneilles	Branchement	PEHD	25	13/07/2014
BAILLARGUES	360	Route	Impériale	Branchement	PEHD	63	29/07/2014
ST DREZERY	14	Avenue	du Bérange	Feeder	Fonte	300	30/07/2014
CASTELNAU LE LEZ	26	Rue	de la Galine	Branchement	PEHD	25	05/08/2014
CLAPIERS	5	Rue	de l'Olivette	Branchement	PEHD	25	07/08/2014
CLAPIERS	4	Rue	de la Fontaine	Branchement	PELD	25	06/08/2014
CLAPIERS	989	Rue	des Viviers	Branchement	PEHD		06/08/2014
CASTRIES		Rue	Marc Mounier	Canalisation	Fonte	60/150	01/08/2014
BAILLARGUES		Rue	Imperial	Branchement	PEHD	25	07/08/2014
CASTELNAU LE LEZ	8	Rue	Galine	Branchement	Fonte	25	26/08/2014
CASTELNAU LE LEZ	1	Chemin	des Sapins	Branchement	Acier	25	18/08/2014
CASTELNAU LE LEZ	2	Rue	Bazille	Branchement	PEHD	25	28/08/2014
BAILLARGUES	7	Rue	Jean Vilar	Branchement	PEHD	25	04/09/2014
RESTINCLIERES	16	Rue	Grand Rue	Branchement	PELD	25	11/08/2014
CASTELNAU LE LEZ	9	Route	Marechal Masséna	Branchement	PELD	25	20/08/2014
CASTELNAU LE LEZ	6	Rue	Marronniers	Branchement	PELD	25	08/09/2014
ST BAUZILLE DE MONTMEL			Fontbonne	Branchement	PEHD	25	19/08/2014
CASTELNAU LE LEZ		Rue	des Chênes	Canalisation	Fonte	60	20/08/2014
BAILLARGUES		Rue	des Ecoles	Branchement	PEHD	32	21/08/2014
BUZIGNARGUES	55	Rue	Moulins	Branchement	PEHD	25	29/08/2014
CASTRIES	13	Avenue	de la Rivière	Branchement	PELD	25	01/09/2014
CLAPIERS	6	Rue	Arcades	Branchement	PEHD	25	03/03/2014
CASTELNAU LE LEZ	27	Chemin	du Thym	Branchement	Fonte	60	22/09/2014
GALARGUES		Rue	des Lavandières	Branchement	PEHD	50	12/09/2014
ASSAS	565	Chemin	du Triadou	Branchement	PELD	25	29/09/2014
ST VINCENT DE BARBEYRARGUES	97	Chemin	des Abeilles	Branchement	PEHD	25	22/09/2014
CLAPIERS	5	Rue	de l'Eolienne	Branchement	PELD	25	24/09/2014
STE CROIX DE QUINTILLARGUES	18	Route	d'Assas	Canalisation	Fonte	125	25/09/2014

BEAULIEU		Place	de la Mairie	Vanne	Fonte	125	01/10/2014
CLAPIERS		Chemin	Montée de la Firole	Canalisation	Fonte	250	02/10/2014
CASTRIES	5	Route	Alphonse Daudet	Canalisation	Fonte	60	02/10/2014
TEYRAN		Rue	Aubeterre angle ch de Montlaur	Canalisation	Fonte	150	06/10/2014
TEYRAN		Rue	Près	Branchement		100	07/10/2014
ST GENIES DES MOURGUES	80	Avenue	Abrivado	Branchement	Acier	25	08/10/2014
MONTAUD		Chemin	Montlaur angle Rouquette	Canalisation	Fonte	80	14/10/2014
BEAULIEU		Route	St Drezeroy RD118	Feeder	Fonte	200	14/10/2014
GALARGUES		Route	st Hilaire de Beauvoir	Canalisation	Fonte	60	13/10/2014
TEYRAN	6	Rue	des Olivettes	Branchement	PEHD	25	28/10/2014
BAILLARGUES	33	Rue	Colombier	Branchement	Acier	25	03/11/2014
TEYRAN	2	Rue	des Arènes	Branchement	Acier	25	05/11/2014
GUZARGUES	94	Rue	des Platanes	Branchement	PEHD	25	28/10/2014
TEYRAN		Rue	Ramognere / S t Hubert	Vanne	Fonte	100	06/11/2014
ST DREZERY	5	Rue	de la Rampe	Branchement	PEHD	25	27/10/2014
CASTRIES		Impasse	Bastide (STEP)	Branchement	PEHD	32	05/11/2014
TEYRAN		Rue	Arènes	Canalisation	Fonte	125	04/11/2014
TEYRAN	7	Chemin	des Lauzières	Canalisation	Fonte	150	18/11/2014
CASTRIES		Impasse	Bastide (STEP)	Branchement			12/10/2014
BAILLARGUES		Route	Impériale	Branchement	PEHD	32	24/11/2014
TEYRAN	2	Impasse	de la Farigoule	Branchement	Fonte	100	03/12/2014
CASTRIES			Step de Castries	Canalisation	Fonte	100	11/12/2014
CLAPIERS	3	Rue	Bicentenaire de la Révolution	Branchement	PEHD	25	14/12/2014
CASTELNAU LE LEZ	16	Rue	Bastide	Branchement		25	19/12/2014
CASTELNAU LE LEZ	10	Rue	Madragues	Canalisation	Fonte	60	23/12/2014
CASTELNAU LE LEZ	48	Allee	des Rosiers	Canalisation	Fonte		22/12/2014
BAILLARGUES		Route	Impériale	Canalisation	Fonte	60	23/12/2014
ST DREZERY		Rue	Lot du Miradou	Canalisation	Fonte	80	30/12/2014

→ **Détail des non-conformités par rapport aux limites de qualité**

Date	Nom entité réseau	Adresse prélèvement	Paramètres	Libellé paramètre	Valeur	Unité
04/02/2014	S.G-C CROUZETTE	CENTRE CASTELNAU	Plomb	PB	10,8	µg/l
27/05/2014	REPRISE MALRIVES	RESERVOIR DE MALRIVES	Atrazine déséthyl déisopropyl	ADETD	0,3	µg/l
04/06/2014	STATION BERANGE	RESERVOIR PIERRE PLANTEE	Atrazine déséthyl déisopropyl	ADETD	0,23	µg/l
18/06/2014	MALRIVES	CENTRE TEYRAN	Atrazine déséthyl déisopropyl	ADETD	0,37	µg/l
12/09/2014	REPRISE MALRIVES	RESERVOIR DE MALRIVES	Atrazine déséthyl déisopropyl	ADETD	0,21	µg/l
18/09/2014	230S.G.C-FONTBONNE BAS SERVICE	CENTRE GARRIGUES	E.Coli /100ml	ECOLI	4	n/100ml
16/10/2014	STATION BERANGE	RESERVOIR PIERRE PLANTEE	Atrazine déséthyl déisopropyl	ADETD	0,14	µg/l
14/11/2014	STATION BERANGE	RESERVOIR PIERRE PLANTEE	Atrazine déséthyl déisopropyl	ADETD	0,2	µg/l

→ **Détail des non-conformités par rapport aux références de qualité**

Date	Nom entité réseau	Adresse prélèvement	Paramètres	Libellé paramètre	Valeur	Unité
11/02/2014	MOUGERE TRAITEMENT	TRAITEMENT DE LA MOUGERE	Carbone Organique Total	COT	5,03	mg/l C
19/02/2014	MOUGERE TRAITEMENT	TRAITEMENT DE LA MOUGERE	Carbone Organique Total	COT	2,02	mg/l C
03/03/2014	S.G.C-BERANGE CANDINIÈRE	CENTRE BAILLARGUES	Bactéries Coliformes	CT	3	n/100ml
17/03/2014	STATION LA CROUZETTE	STATION LA CROUZETTE	Equ.Calco (0;1;2;3;4)	CALCOCA	0	Qualitatif
15/05/2014	STATION BERANGE	RESERVOIR PIERRE PLANTEE	Bactéries Coliformes	CT	3	n/100ml
12/06/2014	S.G.C-BERANGE CANDINIÈRE	Complexe sportif	Température de l'eau	TEAU	27,3	°C
02/07/2014	S.G-C CROUZETTE	CENTRE CLAPIERS - Mairie	Température de l'eau	TEAU	26	°C
30/07/2014	S.G-C CROUZETTE	CAMPING LE PLEIN AIR DES CHENES	Température de l'eau	TEAU	28	°C
11/08/2014	S.G-C CROUZETTE	CENTRE CLAPIERS - Mairie	Température de l'eau	TEAU	26	°C
29/08/2014	STATION LA CROUZETTE	STATION LA CROUZETTE	Bact et spores sulfito-rédu	BSIR	1	n/100ml
29/08/2014	33S.G.C-FONTBONNE HAUT SERVICE	CENTRE BUZIGNARGUES	Température de l'eau	TEAU	26	°C
18/09/2014	230S.G.C-FONTBONNE BAS SERVICE	CENTRE GARRIGUES	Bact et spores sulfito-rédu	BSIR	1	n/100ml
18/09/2014	230S.G.C-FONTBONNE BAS SERVICE	CENTRE GARRIGUES	Bactéries Coliformes	CT	4	n/100ml
01/10/2014	230S.G.C-FONTBONNE BAS SERVICE	CENTRE GARRIGUES	Bact et spores sulfito-rédu	BSIR	15	n/100ml
01/10/2014	230S.G.C-FONTBONNE BAS SERVICE	CENTRE GARRIGUES	Bactéries Coliformes	CT	100	n/100ml
13/10/2014	MALRIVES	6, rue Maréchal Massene	Bact et spores sulfito-rédu	BSIR	1	n/100ml
13/10/2014	MALRIVES	6, rue Maréchal Massene	Bactéries Coliformes	CT	1	n/100ml
20/10/2014	S.G-C CROUZETTE	CENTRE CASTELNAU	Conductivité à 25°C	CDT25	1110	µS/cm
04/11/2014	STATION LA CROUZETTE	STATION LA CROUZETTE	Bact et spores sulfito-rédu	BSIR	1	n/100ml
18/12/2014	S.G.C-BERANGE CANDINIÈRE	Domaine de Massane - habitation	Bactéries Coliformes	CT	31	n/100ml
04/02/2014	RESERV FONTBONNE HAUT SERVICE	RESERVOIR FONTBONNE HS	Turbidité	TURB	0,51	NFU
04/02/2014	STATION LA CROUZETTE	STATION LA CROUZETTE	Turbidité	TURB	0,62	NFU
23/09/2014	STATION LA CROUZETTE	STATION LA CROUZETTE	Turbidité	TURB	0,65	NFU
25/09/2014	RESERV FONTBONNE HAUT SERVICE	RESERVOIR FONTBONNE HS	Turbidité	TURB	0,6	NFU
04/11/2014	MOUGERE TRAITEMENT	TRAITEMENT DE LA MOUGERE	Turbidité	TURB	0,6	NFU
04/11/2014	RESERV FONTBONNE HAUT SERVICE	RESERVOIR FONTBONNE HS	Turbidité	TURB	0,87	NFU

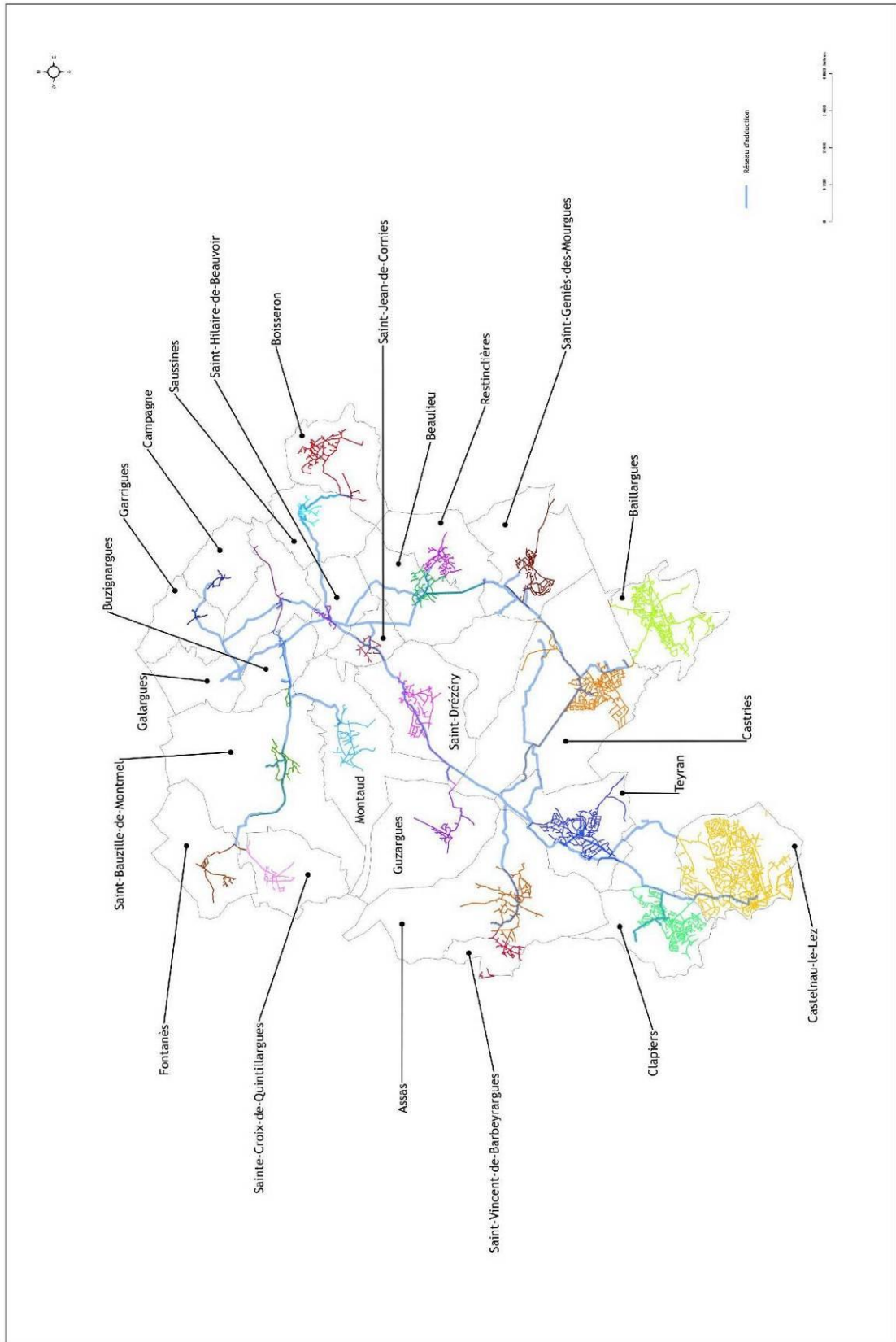
→ **Détail des travaux réalisés par la Collectivité au cours de l'exercice**

Type travaux	Commune	Opération	Adresse	Linéaire (ml)	DN (mm)	Type réseau
Extension de réseau	Baillargues	Ilôt "Joseph Suay"		5	100	Distribution
Extension de réseau	Baillargues	Ilôt "Joseph Suay"		198	150	Distribution
Extension de réseau	Castries		Impasse Bastide	50	60	Distribution
Extension de réseau	Castries		Impasse Moulin	45	60	Distribution
Extension de réseau	Garrigues	PVR "Les Périilles"		112	150	Distribution
Extension de réseau	Garrigues	Les Coustourelles	Route de Galargues	38	100	Distribution
Extension de réseau	Saint Drézéry	Le Domaine du Parc		8	100	Distribution
Extension de réseau	Saint Drézéry	Le Domaine du Parc		315	150	Distribution
Extension de réseau	Saint Jean de C	Les Hauts de St Jean		75	60	Distribution
Renforcement et renouvellement de réseau	Assas		Rue de la Dougue	170	150	Adduction
Renforcement et renouvellement de réseau	Assas		Rue de la Dougue	304	150	Distribution
Renforcement et renouvellement de réseau	Assas		Chemin de Peret	25	60	Distribution
Renforcement et renouvellement de réseau	Baillargues		Rue Vincent Scotto et rue du contrôle	36	150	Distribution
Renforcement et renouvellement de réseau	Baillargues		Rue des Amaryllis	50	60	Distribution
Renforcement et renouvellement de réseau	Baillargues		Rue des Amaryllis	68	150	Distribution
Renforcement et renouvellement de réseau	Boisseron		Avenue du Frédéric Mistral	28	100	Distribution
Renforcement et renouvellement de réseau	Boisseron		Avenue du Frédéric Mistral	289	150	Distribution
Renforcement et renouvellement de réseau	Campagne		Rue des Figarettes, montée St Martin et rue du tabac	350	100	Distribution
Renforcement et renouvellement de réseau	Castelnau-le-Lez		Rue Romani	225	150	Distribution
Renforcement et renouvellement de réseau	Castelnau-le-Lez		Rue Morgane	160	150	Distribution
Renforcement et renouvellement de réseau	Castelnau-le-Lez		Rue des Genévriers	25	150	Distribution
Renforcement et renouvellement de réseau	Castries		Route de Guzargues	211	150	Distribution
Renforcement et renouvellement de réseau	Castries		Rue Sainte Catherine	164	150	Distribution
Renforcement et renouvellement de réseau	Galargues		Chemin du moulin à vent	266	100	Adduction
Renforcement et renouvellement de réseau	Saint Bauzille de Montmel		Chemin des Barandons	263	150	Distribution
Total				3480		

→ **Détail du renouvellement des branchements « hors plomb »**

COMMUNE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	TOTAL
ASSAS									4				4
BAILLARGUES		1									26		27
BEAULIEU									6				6
BOISSERON													0
BUZIGNARGUES													0
CAMPAGNE													0
CASTELNAU LE LEZ	5	3		14	3	28	1	23	17	27	9	5	135
CASTRIES				1		2		1		3		24	31
CLAPIERS		1		1				1	1				4
FONTANES													0
GALARGUES													0
GARRIGUES													0
GUZARGUES													0
MONTAUD						1							1
RESTINCLIERES			6										6
SAUSSINES											1		1
ST BAUZILLE DE MONTMEL				2					1				3
ST DREZERY													0
ST HILAIRE DE BEAUVOIR													0
ST JEAN DE CORNIES													0
ST VINCENT DE BARBEYRARGUES													0
STE CROIX DE QUINTILLARGUES													0
ST GENIES DES MOURGUES													0
TEYRAN						1					1		2
TOTAL	5	5	6	18	3	32	1	25	29	30	37	29	220

Linéaire de distribution et d'adduction par commune du Syndicat Garrigues Campagne



Ressourcer le monde

Document à usage externe

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

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