VEOLIA

RAPPORT ANNUEL 2018 DU DELEGATAIRE

COMMUNE D'AUBUSSON-AEP

REPERES DE LECTURE

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

Repère visuel	***Objectif***
	Identifier rapidement nos engagements clés
	Mettre en évidence certaines de nos innovations et nos points différenciants
	Identifier nos démarches en termes de responsabilité environnementale, sociale, et sociétale

Gestion du document	**Auteur**	**Date**
Jérôme AUGERAUD	Fabrice MERCHADOU	28/05/2019

L'édito

Veolia – Rapport annuel du délégataire 2018

J'ai le plaisir de vous adresser le Rapport Annuel du Délégataire qui vous permet d'accéder aux informations relatives à la gestion de votre service de l'eau et de l'assainissement de l'année 2018. A travers ses différentes composantes, techniques, économiques et environnementales, vous pourrez ainsi analyser la performance de votre service.

Tout au long de l'année, c'est l'engagement et l'expertise des femmes et des hommes de Veolia Eau France qui garantissent, à vos côtés, la qualité des services essentiels que sont l'eau et l'assainissement pour vos concitoyens. C'est pour honorer ce travail conjoint que nous avons mis à l'honneur nos collaborateurs dans une campagne, "Potable!", diffusée en 2018 auprès du grand public. C'est également pour concrétiser notre volonté de placer les consommateurs du territoire au cœur de notre action, dans le cadre d'une relation attentionnée et personnalisée, que nous avons conçu les 5 promesses aux consommateurs qui doivent guider notre quotidien. Le service de l'eau que nous rendons ensemble a une grande valeur, qui mérite d'être soulignée.

Je vous remercie de la confiance que vous accordez, au quotidien, à nos équipes. Notre Directeur de Territoire est garant du service délivré et des engagements de qualité de Veolia. Il est, avec nos collaborateurs présents sur le terrain, à votre disposition.

Par ailleurs, à l'heure où les conséquences du changement climatique se font de plus en plus sensibles, il faut souligner combien les moyens consacrés à l'entretien et à la modernisation des infrastructures de votre service permettent de renforcer la résilience du cycle de l'eau de votre territoire. C'est pour appréhender au mieux cet enjeu que Veolia a participé activement à la première séquence des Assises de l'Eau qui s'est achevée le 29 août 2018. Une série de mesures a été annoncée par les pouvoirs publics pour diminuer par deux la durée du cycle de renouvellement des infrastructures des services d'eau et d'assainissement.

Si vous le souhaitez, nos équipes seront à vos côtés pour mettre en oeuvre, selon les caractéristiques du patrimoine de votre service, les projets qui pourraient en découler, dans un esprit de co-construction et d'innovation propre à notre nouvelle approche de « contrat de service public ».

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

Frédéric Van Heems
Directeur Général Veolia Eau France

Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE 9
1.1. Un dispositif à votre service 10
1.2. Présentation du contrat 15
1.3. Les chiffres clés 16
1.4. L'essentiel de l'année 2018 17
1.5. Les indicateurs réglementaires 2018 21
1.6. Autres chiffres clés de l'année 2018 22
1.7. Le prix du service public de l'eau 24
2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION 25
2.1. Les consommateurs abonnés du service 27
2.2. La satisfaction des consommateurs 28
2.3. Données économiques 29
3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE 31
3.1. L'inventaire des installations 32
3.2. L'inventaire des réseaux 34
3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine 37
3.4. Gestion du patrimoine 39
4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE 43
4.1. La qualité de l'eau 44
4.2. La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau 47
4.3. La maintenance du patrimoine 56
4.4. L'efficacité environnementale 60
5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE 63
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE) 64
5.2. Situation des biens 66
5.3. Les investissements et le renouvellement 67
5.4. Les engagements à incidence financière 69
6. ANNEXES 73
6.1. La facture 120 m^3 74
6.2. Les données consommateurs par commune 75
6.3. Le synoptique du réseau 76
6.4. La qualité de l'eau 77
6.5. Le bilan énergétique du patrimoine 79
6.6. Annexes financières 80
6.7. Reconnaissance et certification de service 91
6.8. Actualité réglementaire 2018 94
6.9. Glossaire 100
6.10. Attestations d'assurances 106
6.11. Inventaire du patrimoine 114

1. L’essentiel de l’année

1.1. Un dispositif à votre service

VOTRE LIEU D'ACCUEIL

Veolia Eau
Z.I. du Mont
23200 AUBUSSON
Tél : 05.55.20.78.15
Fax : 05.55.20.94.71

TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER

www.eau.veolia.fr
Pour toutes vos démarches en ligne

Service pour les sourds ou malentendants accessible depuis notre site internet

05 61 80 09 02
Du lundi au vendredi : 8h – 19h
Samedi : 9h – 12h
Urgences techniques 7j/7 et 24h/24

Nos Apps
disponibles sur iOS et Android

Veolia Eau
TSA 40118
37911 Tours Cedex 9

LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS COTES

NOTRE ÉQUIPE

VEOLIA

JÉRÔME AUGERAUD
Directeur de Territoire

Avenue Pasteur BP18
24120 TERRASSON-LAVILLEDIEU
06 03 80 60 90
jerome.augeraud@veolia.com

FRANÇOIS COLLEVATI
Directeur
des Opérations
francois.collevati@veolia.com

PASCALE GEVAERT
Directrice
consommateurs
pascale.gevaert@veolia.com

SERVICES LOCAUX

RENAUD DECROUEN
Bergeracois
renaud.decrouen@veolia.com
06 24 82 58 38

JULIEN DE SOUSA
Terrassonnais
Sarladais
julien.de-sousa@veolia.com
06 46 14 64 82

THIBAULT FORESTIER
Limousin
thibault.forestier@veolia.com
06 11 28 67 45

FRÉDÉRIC ANCELIN
Grand Périgueux
frederic.ancelin@veolia.com
06 26 03 46 04

Territoire Dordogne Limousin
Avenue Pasteur
BP18
24120 TERRASSON-LAVILLEDIEU

Contact consommateurs
05 61 80 09 02
eau.veolia.fr

Région Sud Ouest
22, avenue Marcel Dassault
BP 25873
31506 TOULOUSE Cedex 5
05 61 34 77 77

Veolia Eau France
30 rue Madeleine Vionnet
93300 AUBERVILLIERS
01 85 57 70 00

L'EQUIPE SUPPORT DU TERRITOIRE DORDOGNE LIMOUSIN A VOS COTES

Les moyens spécifiques du territoire:

- 3 Camions Hydrocureurs 19T
- 2 Groupes électrogènes sur remorques (60 KVA et 100 KVA)
- 10 Atelages camions-minipelles sur le Territoire
- Un ensemble d'équipement de recherche de fuite (1 traceur Gaz, 3 Correlateurs, 50 oreilles acoustiques mobiles, des équipements d'écoutes au sol).
- Un parc de 60 véhicules équipés selon les besoins des opérateurs

LES INTERLOCUTEURS DE VOTRE COMMUNE

Manager de Service Local Limousin

Thibaut Forestier

Responsable d'équipe Réseaux

Sébastien Rougeot

Responsable d'équipe Usines

Fabien Mestat

Responsable d'équipe ANC

Céline Wolfs

Responsable Projets et Développement

Franck Battut

EQUIPE RESEAUX

Cyril Barachy
Patrick Blinet
Vivien Enot
Johan Fredonnet
Paul Gorsse
Sébastien Goussard
Michel Jeandreaux
Gérald Levert

EQUIPE USINES

Olivier Bleuf
Gilles Considere
Mickaël Dechaud
Maxime Deschatrettes
Olivier Leblond

EQUIPE ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF

Mathieu Braud
Caroline Persiani
Dominique Perot
Laurence Chopinaud
Céline Dumas
Nathalie Merat

1.2. Présentation du contrat

Données clés

- **Délégataire** Compagnie des Eaux et de l'Ozone
- **Périmètre du service** AUBUSSON
- **Numéro du contrat** X0049
- **Nature du contrat** Affermage
- **Date de début du contrat** 01/07/2017
- **Date de fin du contrat** 30/06/2022
- **Les engagements vis-à-vis des tiers**

En tant que délégataire du service, Compagnie des Eaux et de l'Ozone assume des engagements d'échanges d'eau avec les collectivités voisines ou les tiers (voir tableau ci-dessous).

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	Rozeille (la) SIAEP	Achat d'eau SI de la Rozeille
achat	SIAEP SAINT-SULPICE LES CHAMPS	Achat d'eau SI Saint Sulpice les Champs

1.3. Les chiffres clés

COMMUNE D'AUBUSSON-AEP

Chiffres clés

3 704 Nombre d'habitants desservis	**2 009** Nombre d'abonnés (clients)	**1** Nombre d'installations de production
5 Nombre de réservoirs	**83** Longueur de réseau (km)	**100,0** Taux de conformité microbiologique (%)
61,3 Rendement de réseau (%)	**60,5** Rendement de réseau synchrone (%)	**128** Consommation moyenne (l/hab/j)

1.4. L'essentiel de l'année 2018

1.4.1. PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

- L'année 2018 a fait l'objet d'une sécheresse sévère ; un arrêté de restriction de la consommation d'eau a été pris sur le département de la Creuse.

- Il était prévu contractuellement la pose de 15 oreilles acoustiques. Ce chantier a été réalisé en 2018.

- Le plan de renouvellement a été adapté afin de financer un complément de sectorisation sur la Route de Limoges.

- Le réservoir de La Route de Limoges n'est plus étanche. Suite à des essais, les fuites sont localisées sur la partie haute du réservoir. Les seuils de fonctionnement du réservoir ont été adaptés afin de limiter les pertes en eau.

- Le réservoir comporte de nombreuses fissures sur ses parois et sur son fond. Nous constatons également de nombreuses racines pénétrant à l'intérieur du réservoir. Les 2 vannes D250 d'isolement ont été remplacées en 2017. Afin de favoriser l'augmentation du rendement de réseau et son interprétation, il est nécessaire d'installer un débitmètre double flux. L'ensemble de ces travaux sont à aborder dans une étude de faisabilité car la question de refaire un nouveau réservoir peut se poser. Il est donc nécessaire d'avoir des études comparatives afin de guider la collectivité dans son choix.

- A noter : particpation à la semaine des Sciences à Aubusson sur 2 jours. Cela a été l'occasion de faire découvrir au grand public, la télérelève des compteurs et la télésurveillance des installations.

- L'ensemble du personnel a été équipé d'un détecteur de gaz : une formation à leur utilisation a été dispensée.

- Le Territoire Dordogne Limousin n'a pas enregistré d'accident du travail depuis 1 an. Nous souhaitons partager ce succès avec votre Collectivité.

<u>Commentaires qualité d'eau</u>

- **Bactériologie :**

La présence de coliforme est une référence de qualité. La présence de coliforme ne doit être que ponctuelle. S'il y a présence de chlore résiduel avec une dose supérieur à 0,1mg/l, l'impact est réduit.

La présence de spore est une référence de qualité. Le chlore et l'ozone ne les traitent pas, seul les UV sont un traitement efficace.
La présence d'entérocoques fécaux est une limite de qualité.

Nous avons détecté 6 coliformes et 1 E. Coli le 23/07 avec une présence de chlore résiduel assez faible (0.06 mg/l).

1.4.2. PROPOSITIONS D'AMELIORATION

Lieu ou ouvrage	Insuffisances	Préconisations pour l'année à venir
Captages de La Villatte	Diminution des volumes captés	Suite à la pose d'un accélérateur sur l'arrivée des captages au réservoir de La route de Limoges en aout 2012 et à la protection des captages réalisés en 2013, un nettoyage des drains par hydrocurage et une inspection télévisée fin 2014, Veolia procedera à une observation des volumes entrants sur la station Rte de Limoges sur les années 2015 et 2016 notement en période d'étiage. Cette observation devrait permettre de donner un avis sur le besoin de réhabiliter ou non les captages.
Réservoirs	Réservoir détérioré	L'étanchéité intérieure et extérieure du réservoir de la Route de Limoges est à refaire, apparition de raçines à l'intérieur du réservoir et nombreuses fissures. Une étude globale de faisabilité doit être engagée par la Collectivité.
	Manque comptage	Il faut poser un débimètre double flux sur la canalisation d'alimentation-distribution du réservoir route de Limoges.
Divers sites	Plan Vigipirate	Mise en place de systèmes anti-intrusion sur les installations d'eau potable. Une proposition a été faite courant 2017 à la collectivité.

- Avec l'arrêt progressif des lignes GSM Data "transmission de données numériques", annoncé par les différents opérateurs téléphoniques courant 2020, nous allons être obligés de modifier nos protocoles de communication et remplacer le GSM Data ou "M2M" par le GSM IP.
  Il sera nécessaire d'engager le remplacement des cartes SIM et des cartes Modem R1 sur les télésurveillances par des cartes Modem R3 compatibles IP.
  Ces renouvellements ne sont pas systématiquement prévus dans les renouvellements contractuels. Veolia se rapprochera de vous pour convenir de la démarche à suivre.

FOCUS SUR LE RENDEMENT DE RESEAU

- Le décret de Mai 2007 dresse la liste des indicateurs de performance du RPQS. Les modalités de calcul de ces indicateurs sont définies par la circulaire d'application du 28 Avril 2008. Cette circulaire fait référence à la fiche technique P104_3 pour la méthode de calcul des rendements. Dans ses «recommandations pour la maîtrise de la qualité des données», la fiche P104-3 précise :
  - ✓ Pour la période de calcul du rendement, le choix est laissé entre l'année civile ou une période de 12 mois correspondant à 2 relevés. Les volumes peuvent être recalés sur 365 jours en fonction du poids moyen de relève.
  - ✓ Elle conseille par ailleurs d' « utiliser une méthode pour caler sur une même période les différents volumes qui entrent dans le calcul du rendement ». Dans un souci de continuité de la donnée, une fois la période de référence fixée, elle ne change pas d'une année sur l'autre.

- Dans le cas d'Aubusson, la période de relève des compteurs des abonnés cours chaque année d'avril à mai. Le rendement de réseau a été calculé, jusqu'en 2014, en tenant compte des volumes mis en distribution de janvier à décembre. Nous étions en conséquence sur des périodes totalement décalées entrainant des variations non représentatives du rendement, d'une année sur l'autre.

- Afin de tenir compte de la période estivale, nous prendrons en compte les données sur une période synchrone. A partir de 2015, nous calculons le rendement en synchonisant la période de relève des volumes mis en distribution avec celle de la relève des compteurs des abonnés. Ce rendement est nommé « rendement synchrone ».
- Durant l'année 2016, nous avons rencontré des problèmes de qualité d'eau et de variations de pression sur l'achat d'eau de La Feuillie. Ces derniers ont eu pour conséquence la mise en place de purges curatives et ont fragilisé les canalisations, pouvant provoquer des fuites importantes sur le réseau.
- En 2017, une nouvelle crise, a de nouveau perturbée la distribution d'eau sur la commune d'Aubusson engendrant des pertes d'eau lors des purges, mais aussi la fragilisation des conduites.

EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

1. La réglementation sur les conditions d'exécution des travaux à proximité des réseaux (réforme communément nommée « anti-endommagement » ou « DT-DICT ») a fait l'objet d'une refonte majeure en 2018.

   Celle-ci a donné lieu à la publication du décret n°2018-899 du 22 octobre 2018 (JO du 24/10/2018) et de l'arrêté du 26 octobre 2018 (JO du 30/11/2018) qui modifie en profondeur le précédent arrêté du 15 février 2012.

   L'objectif premier de cette nouvelle réglementation porte sur l'amélioration de la géolocalisation des réseaux, sensibles et non-sensibles (dont font partie la très grande majorité des réseaux d'eau et d'assainissement). A partir du 1er janvier 2026 en zone urbaine et 1er janvier 2032 en zone rurale, les coûts de localisation et/ou des investigations complémentaires préalables à l'exécution des travaux seront portés à la charge des exploitants des réseaux d'eau et/ou d'assainissement si ceux-ci n'ont pas encore été géolocalisés avec la meilleure classe de précision (« classe A »).

   Ces nouveaux textes publiés fin 2018 comportent également d'autres dispositions, applicables dès le 1er janvier 2020, qui redéfinissent les responsabilités entre les parties prenantes que sont les responsables des travaux, les exploitants (réseaux sensibles et non-sensibles) et les exécutants de travaux.

   Nos équipes se tiennent à votre disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de ces textes importants pour la sécurité des travaux et évaluer leurs conséquences pour votre service.

2. Le 25 mai 2018 est entré en vigueur le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) qui a pour objet d'harmoniser au niveau européen, les règles en matière de protection des données personnelles. Il s'impose à tout organisme, privé ou public, qui traite des données sur des personnes physiques résidant sur le territoire de l'Union Européenne.

   Dans ce contexte, votre délégataire a adressé à tous les abonnés de votre service une note précisant sa politique de confidentialité et les modalités d'exercice de leurs droits. Cette politique de confidentialité a été publiée sur notre site internet www.eau.veolia.fr, elle est également tenue à disposition dans tous nos sites d'accueil. Ces dispositions s'insèrent dans notre démarche de mise en conformité au RGPD, et doivent être complétées par une mise à jour du règlement du service.

   Un Délégué à la Protection des Données a été nommé au sein de Veolia Eau France. Sa mission principale est de s'assurer du respect de la protection des données personnelles liées à nos activités, en coordination avec un réseau de référents locaux. Vous pouvez le solliciter à l'adresse suivante : veolia-eau-france.dpo@veolia.com.

« DEFI EAU 2030 » - 17 OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Veolia se mobilise à vos côtés pour la prise en compte des 17 Objectifs de Développement Durable de l'agenda 2030 des Nations Unies. Nos équipes se tiennent à votre disposition pour de nouvelles expériences concrètes, en particulier sur les 8 cibles de l'objectif 6 dédié à l'Eau.

Les ODD, ensemble relevons le défi – zoom actions 2018 : Veolia a été partenaire du tour de France des ODD, organisé par le comité 21 en 2018. En septembre, la Fondation Veolia a soutenu le nouveau cours en ligne sur les 17 ODD de l'UVED (Université Virtuelle Environnement et Développement). Accessible à tous ce cours apporte des idées, outils et expériences concrètes. Plus de 13000 apprenants l'ont suivi. Veolia participe depuis 2017 au Forum Politique de Haut Niveau.

1.5. Les indicateurs réglementaires 2018

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	**3 802**	**3 704**
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m³ TTC	Délégataire	**2,80 €uro/m³**	**2,80 €uro/m³**
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	**1 j**	**1 j**
INDICATEURS DE PERFORMANCE		**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2017**	**VALEUR 2018**
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	**95,5 %**	**100,0 %**
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	**90,9 %**	**100,0 %**
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	**83**	**98**
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution sur période synchrone	Délégataire	**70,3 %**	**60,5 %**
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	**4,83 m³/jour/km**	**5,50 m³/jour/km**
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau synchrone	Délégataire	**3,63 m³/jour/km**	**5,52 m³/jour/km**
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	**0,05 %**	**0,00 %**
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	**80 %**	**80 %**
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	**0**	**3**
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	**0**	**273**
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	**1,47 u/1000 abonnés**	**1,99 u/1000 abonnés**
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	**100,00 %**	**100,00 %**
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	**A la charge de la collectivité**	
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	**3,17 %**	**3,71 %**
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	**0,00 u/1000 abonnés**	**0,50 u/1000 abonnés**

(1) La donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire
(2) Les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport

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

1.6. Autres chiffres clés de l'année 2018

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	**51 984 m³**	**74 226 m³**
VP.059	Volume produit sur période synchrone	Délégataire	**66 304 m³**	**69 298 m³**
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	**235 031 m³**	**226 124 m³**
	Volume mis en distribution (m³)	Délégataire	**287 015 m³**	**300 350 m³**
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	**4 500 m³**	**2 332 m³**
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	**187 304 m³**	**184 114 m³**
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	**32**	**28**
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2017**	**VALEUR 2018**
	Nombre d'installations de production	Délégataire	**1**	**1**
	Capacité totale de production	Délégataire	**300 m³/j**	**300 m³/j**
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	**5**	**5**
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	**3 420m³**	**3 420 m³**
	Longueur de réseau	Délégataire	**83 km**	**83 km**
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	**60 km**	**60 km**
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	**155 ml**	**0 ml**
	Nombre de branchements	Délégataire	**2 001**	**2 001**
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	**16**	**16**
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	**0**	**0**
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	**3**	**1**
	Nombre de compteurs	Délégataire	**2 787**	**2 780**
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	**255**	**19**
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2017**	**VALEUR 2018**
	Nombre de communes	Délégataire	**1**	**1**
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	**2 044**	**2 009**
	- Abonnés domestiques	Délégataire	**2 044**	**2 009**
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	**0**	**0**
	Volume vendu	Délégataire	**182 671 m³**	**178 817 m³**
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	**182 671 m³**	**178 817 m³**
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	**0 m³**	**0 m³**
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	**0 m³**	**0 m³**
	Consommation moyenne	Délégataire	**124 l/hab/j**	**128 l/hab/j**
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	**87 m³/abo/an**	**89 m³/abo/an**

(1) La donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire
(2) Les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport

LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Délégataire	**Mesure statistique sur le périmètre du service**	**Mesure statistique sur le périmètre du service**
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	**86 %**	**82 %**
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	**Non**	**Non**
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	**Oui**	**Oui**
LES CERTIFICATS	**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2017**	**VALEUR 2018**
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	**En vigueur**	**En vigueur**
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	**Oui**	**Oui**
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2017**	**VALEUR 2018**
Energie relevée consommée	Délégataire	**46 900 kWh**	**39 948 kWh**

1.7. Le prix du service public de l'eau

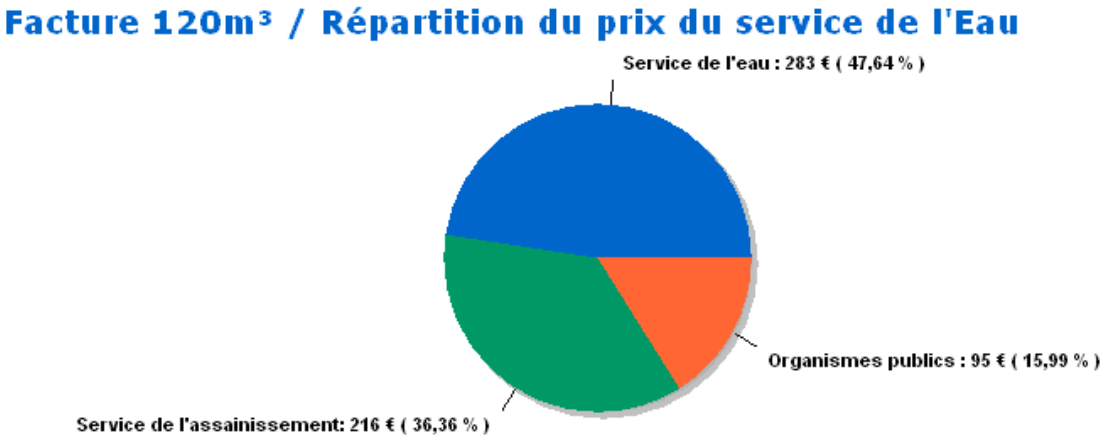
LA FACTURE 120 M³

En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120m³ représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

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

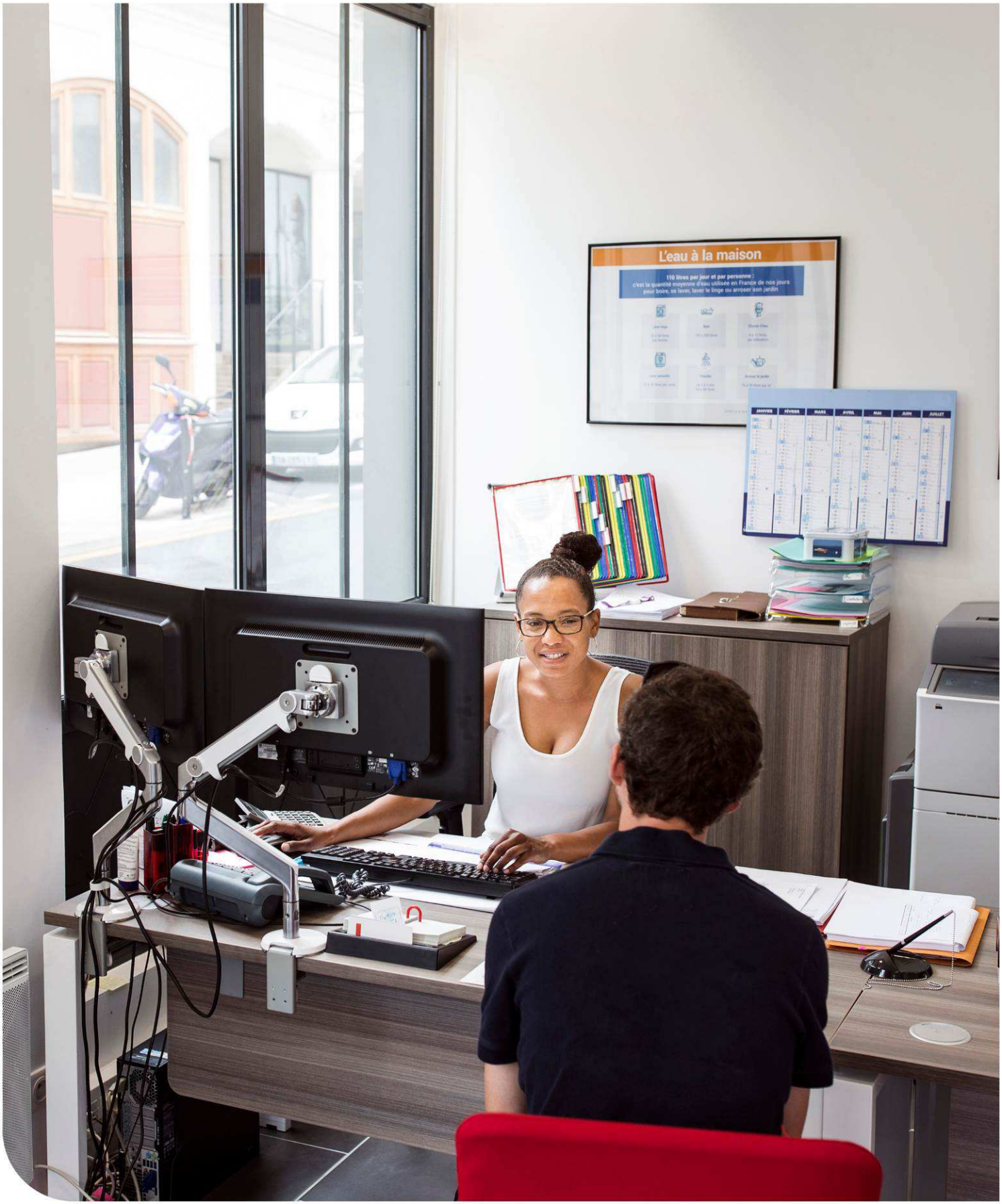
AUBUSSON **Prix du service de l'eau potable**	Volume	Prix Au 01/01/2019	Montant Au 01/01/2018	Montant Au 01/01/2019	N/N-1
Part délégataire			**232,96**	**233,29**	**0,14%**
Abonnement			28,00	28,04	0,14%
Consommation	120	1,7104	204,96	205,25	0,14%
Part syndicale			**48,00**	**48,00**	**0,00%**
Consommation	120	0,4000	48,00	48,00	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	**120**	**0,0115**	**1,96**	**1,38**	**-29,59%**
Organismes publics			**36,00**	**36,00**	**0,00%**
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
Total € HT			**318,92**	**318,67**	**-0,08%**
TVA			17,54	17,53	-0,06%
Total TTC			**336,46**	**336,20**	**-0,08%**
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			**2,80**	**2,80**	0,00%

Le graphique ci-dessous présente la répartition du prix pour 120 m³ pour la commune de AUBUSSON :



Les factures type sont présentées en annexe.

2. Les consommateurs de votre service et leur consommation



2.1. Les consommateurs abonnés du service

→ *Le nombre d'abonnés*

Le nombre de consommateurs abonnés (clients) par catégorie constaté au 31 décembre, au sens de l'arrêté du 2 mai 2007, figure au tableau suivant :

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	**2 027**	**2 046**	**2 032**	**2 044**	**2 009**	**-1,7%**
domestiques ou assimilés	2 027	2 046	2 032	2 044	2 009	-1,7%
autres que domestiques	0	0		0	0	0%

→ *Les principaux indicateurs de la relation consommateurs*

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre annuel de demandes d'abonnement	178	181	183	235	167	-28,9%
Taux de clients mensualisés	19,0 %	20,5 %	22,5 %	23,6 %	25,5 %	8,1%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	26,1 %	25,6 %	25,2 %	25,5 %	25,9 %	1,6%
Taux de mutation	9,0 %	9,1 %	9,3 %	11,9 %	8,6 %	-27,7%

Les données consommateurs par commune sont disponibles en annexe.

2.2. La satisfaction des consommateurs

Satisfaire les consommateurs des services que nous exploitons est au cœur de l'action quotidienne de Veolia. Recueillir régulièrement le jugement qu'ils portent sur ces services est donc essentiel.

Le baromètre de satisfaction réalisé par Veolia porte sur les principaux critères d'appréciation de nos prestations :

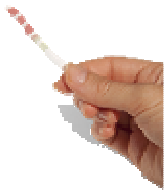
- la qualité de l'eau
- la qualité de la relation avec le consommateur abonné : accueil par les conseillers des Centres d'appel, par ceux de l'accueil de proximité…
- la qualité de l'information adressée aux abonnés

Les résultats représentatifs de la région dont dépend votre service en décembre 2018 sont :

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Satisfaction globale	89	88	91	86	82	-4
La continuité de service	94	94	95	93	92	-1
La qualité de l'eau distribuée	83	78	80	79	76	-3
Le niveau de prix facturé	53	53	56	54	55	+1
La qualité du service client offert aux abonnés	86	88	87	80	75	-5
Le traitement des nouveaux abonnements	91	91	89	86	83	-3
L'information délivrée aux abonnés	77	77	76	76	68	-8

Composition de votre eau !

Le calcaire, les nitrates, le chlore sont également une cause potentielle d'insatisfaction. Sur le site internet ou sur simple appel chaque consommateur, qu'il soit abonné au service ou habite en logement collectif sans abonnement direct peut demander la composition de son eau.



→ *Les 5 promesses aux consommateurs de Veolia*

Par ces 5 promesses, Veolia concrétise sa volonté de placer les consommateurs du territoire au cœur de son action. Elles témoignent de la mobilisation quotidienne des femmes et des hommes de Veolia à leur service, tout au long de leur parcours avec le service.

#1 Qualité : « Nous nous mobilisons à 100% pour la qualité de votre eau ».
#2 Intervention : « Nous réagissons et vous aidons à faire face aux incidents »
#3 Budget : « Nous vous accompagnons dans la gestion de votre facture d'eau »
#4 Services : « Nous sommes à votre écoute quand et comme vous le souhaitez »
#5 Conseil : « Nous vous aidons à maîtriser votre consommation »

2.3. Données économiques

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

Le taux d'impayés est calculé au 31/12 de l'année 2018 sur les factures émises au titre de l'année précédente. Le taux d'impayés correspond aux retards de paiement.

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

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Taux d'impayés	**1,52 %**	**1,37 %**	**1,81 %**	**3,17 %**	**3,71 %**
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	14 336	13 560	17 011	31 510	38 523
Montant facturé N - 1 en € TTC	945 988	992 982	937 848	994 557	1 037 199

Formation du personnel à la gestion des impayés sur le terrain.

La loi Brottes du 15 avril 2013 a modifié les modalités de recouvrement des impayés par les services d'eau dans le cas des résidences principales. Quelles que soient les circonstances, les services d'eau ont interdiction de recourir aux coupures d'eau en cas d'impayés et doivent procéder au recouvrement des factures par toutes les autres voies légales offertes par la réglementation. Elles demeurent uniquement possibles dans le cas de résidences secondaires ou de locaux à strict usage professionnel, hors habitation. Cette situation a potentiellement pour effet de renchérir les coûts de recouvrement et/ou de pénaliser les recettes de l'ensemble des acteurs (délégataires, collectivités…).

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

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

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées **[P151.1]** est calculé à partir du nombre de coupures d'eau qui n'ont pas fait l'objet d'une information au moins 24h avant. En 2018, ce taux pour votre service est de 1,99/ 1000 abonnés.

	2014	2015	2016	2017	2018
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	**0,49**	**0,98**	**0,98**	**1,47**	**1,99**
Nombre d'interruptions de service	1	2	2	3	4
Nombre d'abonnés (clients)	2 027	2 046	2 032	2 044	2 009

→ *Le montant des abandons de créance et total des aides accordées [P109.0]*

L'accompagnement en cas de difficulté à payer les factures d'eau est une priorité pour votre collectivité et pour Veolia. Les dispositifs mis en œuvre s'articulent autour de trois axes fondamentaux :

- Urgence financière : des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation…) sont proposées aux abonnés rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau

- Accompagnement : en partenariat avec les services sociaux, nous nous engageons à accueillir et orienter les personnes en situation de précarité, en recherchant de façon personnalisée les solutions les plus adaptées pour faciliter l'accès à l'eau
- Assistance : pour les foyers en grande difficulté financière, Veolia participe au dispositif Solidarité Eau intégré au Fonds de Solidarité Logement départemental

En 2018, le montant des abandons de créance s'élevait à 273 €.

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	0	3	1	0	3
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	0,00	306,00	75,00	0,00	273,00
Volume vendu selon le décret (m3)	174 003	171 523	182 857	182 671	178 817

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

→ *Les échéanciers de paiement*

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	82	73	61	65	51

3. Le patrimoine de votre Service

3.1. L'inventaire des installations

Cette section présente la liste des installations de prélèvement et de production associées au contrat.

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Capacité de stockage (m3)
SOURCES AUBUSSON	300	1 300
Capacité totale	**300**	**1 300**

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
BACHE LA COTE VERTE	20
RES. LA CHASSAGNE	500
RES. LA COTE VERTE	300
RES. ROUTE DE LIMOGES C. DROITE	650
RES. ROUTE DE LIMOGES C. GAUCHE	650
Capacité totale	**2 120**

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)
STATION CHARASSE	5
STATION DE COTE VERTE	14
STATION LA CHASSAGNE	5
STATION ROUTE LIMOGES	30

→ *La situation des biens*

1. <u>Etat général des installations</u>

- Les drains des captages de La Villatte ont été nettoyés par hydrocurage. Une inspection télévisée de ceux-ci a permis de se rendre compte que ces drains sont pour la plupart assez courts (2 à 3 m). Ils sont composés chacun d'un drain en pierre. Une réflexion est à porter sur la nécessité de refaire les captages de La Villatte.

- Le réservoir de La Route de Limoges n'est plus étanche. Il comporte de nombreuses fissures qui peuvent permettrent l'infiltration d'eaux extérieures. Nous constatons également de nombreuses racines pénétrant à l'intérieur du réservoir. Les 2 vannes D250 d'isolement ont été remplacées en 2017. Afin de favoriser l'augmentation du rendement de réseau et son interprétation, il est nécessaire d'installer un débitmètre double flux. L'ensemble de ces travaux sont à aborder dans une étude de faisabilité car la question de refaire un nouveau réservoir peut se poser. Il est donc nécessaire d'avoir des études comparatives afin de guider la collectivité dans son choix.

2. Fiabilité et sécurité des ouvrages

- Les sites sont télésurveillés mais ne possèdent pas d'anti-intrusion.

3. Conformité réglementaire administrative

- En relation avec le compte de renouvellement du réseau, de nombreux branchements en plomb ont été remplacé. Il reste quelques branchements en plomb à renouveller.

3.2. L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

- des réseaux de distribution,
- des équipements du réseau,
- des branchements en domaine public,
- des outils de comptage

Les biens désignés comme biens de retour ou biens de reprise sont ceux expressément désignés comme tels au contrat, conformément au décret 2016-86 du 1er février 2016. S'il y a lieu, l'inventaire distingue les biens propres du délégataire.

→ *Les réseaux, équipements, branchements et outils de comptage*

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Canalisations						
Longueur totale du réseau (km)	82,6	82,6	82,6	82,6	82,6	0,0%
Longueur d'adduction (ml)	1 048	1 048	1 048	1 048	1 048	0,0%
Longueur de distribution (ml)	81 545	81 550	81 578	81 578	81 578	0,0%
dont canalisations	59 733	59 733	59 733	59 733	59 733	0,0%
dont branchements	21 812	21 817	21 845	21 845	21 845	0,0%
Equipements						
Nombre d'appareils publics	84	84	84	84	84	0,0%
dont poteaux d'incendie	70	70	70	70	70	0,0%
dont bouches de lavage	7	7	7	7	7	0,0%
dont bornes fontaine	3	3	3	3	3	0,0%
Branchements						
Nombre de branchements	1 996	1 997	1 998	2 001	2 001	0,0%

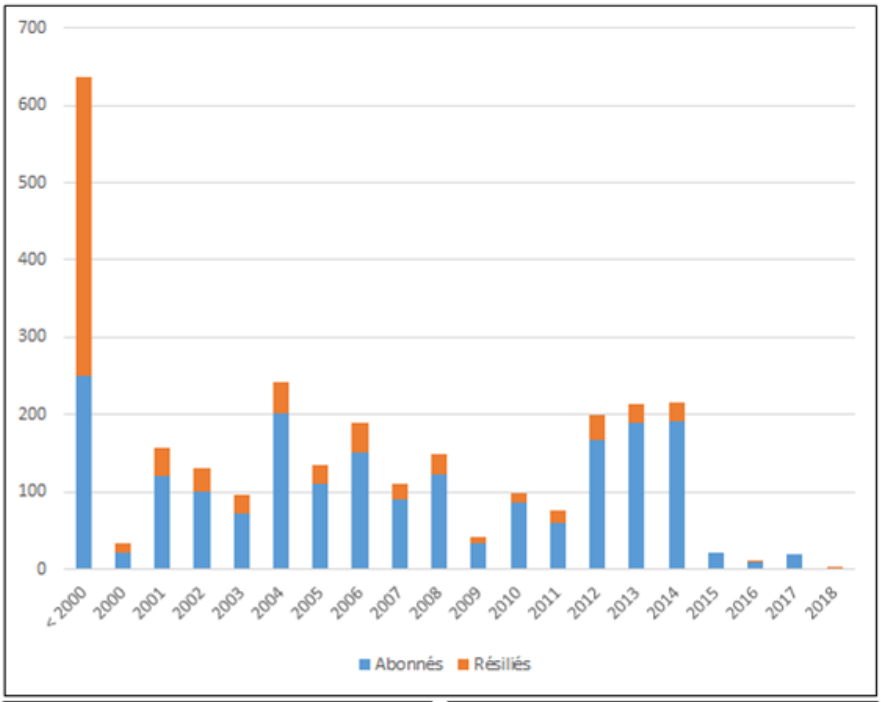
	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1	Qualification
Compteurs							
Nombre de compteurs	2 771	2 763	2 749	2 787	2 780	-0,3%	Bien de retour
dont sur abonnements en service	2 027	2 047	2 031	2 137	2 017	-5,6%	
dont sur abonnements résiliés sans successeur	744	716	718	650	763	17,4%	

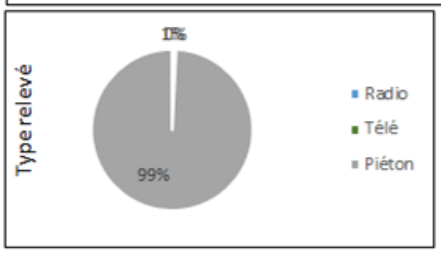
Informations relatives au parc des compteurs

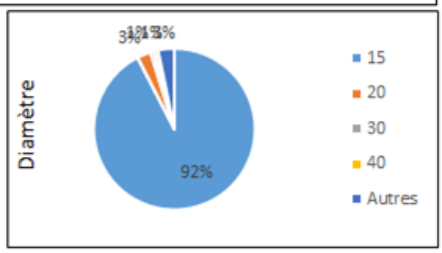
X0049

Situation à fin 2018

Année de fabrication	Abonnés	Résiliés
< 2000	249	388
2000	22	12
2001	120	37
2002	101	30
2003	71	25
2004	202	39
2005	110	24
2006	150	39
2007	90	21
2008	122	26
2009	34	8
2010	86	13
2011	59	17
2012	168	31
2013	189	25
2014	191	25
2015	22	0
2016	9	2
2017	20	0
2018	2	1







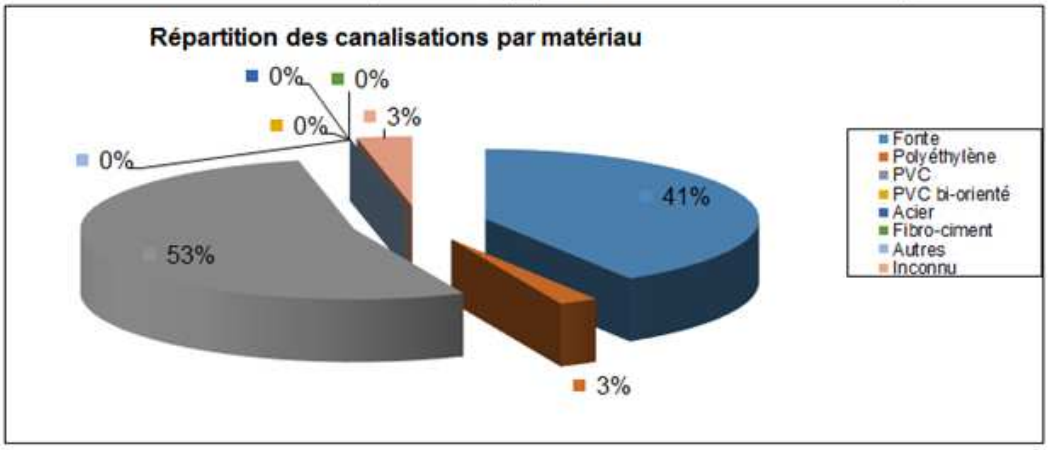
Aubusson affermage du service d'eau potable (eau)

ANNEE 2018

X0049

Matériau	Diamètre en mm	Lineaire en ml
FONTE	indéterminé	0
	<=50	569
	65	1 430
	80	1 205
	100	4 732
	125	5 170
	150	8 014
	175	0
	200	1 365
	250	1 322
	300	453
	350	0
	400	0
	450	0
	>450	0
TOTAL FONTE		24 261
POLYETHYLENE	indéterminé	0
	<=32	128
	40	72
	50	317
	63	99
	75	682
	90	0
	110	0
	125	60
	140	0
	>140	0
TOTAL POLYETHYLENE		1 357
PVC	indéterminé	33
	<=32	774
	40	1 221
	50	7 828
	63	6 072
	75	4 517
	90	3 779
	110	2 040
	125	2 663
	140	420
	160	1 608
	>160	424
TOTAL PVC		31 379

Matériau	Diamètre en mm	Lineaire en ml
ACIER	indéterminé	0
	<=65	0
	80	0
	100	0
	150	0
	200	0
	300	0
	>300	0
TOTAL ACIER		0
FIBRO CIMENT - BETON	indéterminé	0
	<=80	0
	100	0
	150	0
	200	0
	300	0
	>300	0
TOTAL FIBRO CIMENT - BETON		0
AUTRES	indéterminé	0
	<=40	0
	60	0
	100	0
	150	0
	>150	0
TOTAL AUTRES		0
PVC BI-ORIENTE	indéterminé	0
	<=63	0
	75	0
	90	0
	125	0
	140	0
	160	0
	200	0
	225	0
	250	0
	>250	0
TOTAL PVC BI-ORIENTE		0
INCONNU	indéterminé	61
	<=100	852
	>100	1 016
TOTAL INCONNU		1 929
TOTAL		58 926



La variation du linéaire total des canalisations entre l'exercice N et N-1 peut ne pas correspondre au linéaire total des canalisations neuves posées sur l'exercice en cours. Ce constat est lié au recalage permanent de notre SIG et aux mises à jour régulières du plan effectuées lors des interventions par nos agents de réseau.
Un synoptique du réseau de distribution est disponible en annexe.

3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

3.3.1. LE TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DES RESEAUX

Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable. La dernière ligne précise le linéaire renouvelé porté à la connaissance du délégataire. La collectivité pourra calculer le taux moyen de renouvellement en ajoutant aux valeurs de la dernière ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau.

	2014	2015	2016	2017	2018
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	**0,12**	**0,01**	**0,01**	**0,05**	
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	59 733	59 733	59 733	59 733	59 733
Longueur renouvelée totale (ml)	2	2	3	155	0
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	2	2	3	155	0

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

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

Il faut que l'Indice de Connaissance et Gestion patrimoniale du réseau atteigne un total de 40 points sur les 45 premiers points accessibles pour que le service soit réputé disposer du descriptif détaillé.
Depuis 2015, les services d'eau ne disposant pas du descriptif détaillé se sont vus appliquer un doublement de la redevance pour les prélèvements réalisés sur la ressource en eau.

Calculé sur un barème de 120 points (ou 100 points pour les services n'ayant pas la mission de distribution), la valeur de cet indice **[P103.2]** pour l'année 2018 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2014	2015	2016	2017	2018
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	70	73	73	83	98

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau		Barème	Valeur ICGPR
Code VP	**Partie A : Plan des réseaux (15 points)**		
VP.236	Existence d'un plan des réseaux	10	10
VP.237	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Code VP	**Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)**		
VP.238	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
VP.239	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		97 %
VP.240	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres		Oui
Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
VP.241	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	13
	Total Parties A et B	**45**	**43**
Code VP	**Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)**		
VP.242	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
VP.243	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
VP.244	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
VP.245	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
VP.246	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
VP.247	Localisation des autres interventions	10	10
VP.248	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	0
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
	Total:	**120**	**98**

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2018 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation. Toutefois, un plan d'action visant à compléter l'inventaire des canalisations pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Veolia se tient à la disposition de vos services pour établir ce plan d'action.

Dans le cadre de sa mission, 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. Gestion du patrimoine

3.4.1. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

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

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

Le renouvellement peut être assuré soit dans le cadre d'un Programme Contractuel, 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.

→ *Les installations*

Installations électromécaniques	Opération réalisée dans l'exercice	Mode de gestion
VANNE ELECTRIQUE LES COMBADEAUX		
EQUIPEMENTS		
VANNE ELECTRIQUE	Renouvellement	Compte

→ *Les compteurs*

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

En France, le « contrôle en service des compteurs d'eau froide potable » est réglementé par l'arrêté du 6 mars 2007. Parmi les méthodes proposées par cet arrêté, Veolia a choisi celle qui donne la meilleure connaissance du parc : la mise en place d'un système qualité pour utiliser ses propres moyens de contrôle. Les compteurs de diamètre nominal strictement inférieur à 40 mm sont inspectés selon une méthode statistique définie par cet arrêté tandis que les autres compteurs sont renouvelés selon la méthode de renouvellement suivant l'âge et la classe du compteur.

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

Veolia a été autorisé par décision ministérielle à utiliser la procédure de contrôle statistique par le détenteur pour les compteurs qu'elle détient ou gère au titre d'un contrat de délégation de service public. Le système qualité de Veolia est accrédité (accréditation n° 3-1316 (précédemment accréditation n° 2 – 5146 jusqu'au 1er décembre 2016) portée disponible sur WWW.COFRAC.fr) pour faire inspecter les compteurs par ses laboratoires.

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

Renouvellement des compteurs	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre de compteurs	2 771	2 763	2 749	2 787	2 780	-0,3%
Nombre de compteurs remplacés	176	35	35	255	19	-92,5%
Taux de compteurs remplacés	6,4	1,3	1,3	9,2	0,7	-92,4%

→ *Les réseaux*

- Renouvellement borne hydro de l'abri compteur au 5, rue des Fusillés.
- Renouvellement du regard de compteur à la STEP d'Aubusson afin de changer la taille du compteur.

Réseaux	Quantité renouvelée dans l'exercice	Mode de gestion
Réseau (lot)		
COMPTEURS EAU DIA: 12- 20	19	Compte

→ *Les branchements*

Renouvellement des branchements plomb	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre de branchements	1 996	1 997	1 998	2 001	2 001	0,0%
dont branchements plomb au 31 décembre (*)	18	17	16	16	16	0,0%
% de branchements plomb restant au 31 décembre	1%	1%	1%	1%	1%	0,0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	1	1	1	0	0	0%
% de branchements plomb supprimés	5,26%	5,56%	5,88%	0,00%	0,00%	0%

(*) inventaire effectué au vu de la partie visible au droit du compteur
(**) par le Délégataire et par la Collectivité

3.4.2. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ *Les installations*

Travaux réalisés par le délégataire :

Installations électromécaniques	Réalisé dans l'exercice
RESEAU	
RESEAU	
MODELISATION RESEAU AUBUSSON	X

Travaux réalisés par la Collectivité :

- Pas de travaux neufs pour cet exercice.

→ *Les réseaux, branchements et compteurs*

Les principales opérations réalisées par le délégataire sont les suivantes :

- Création d'1 branchement neuf.
- Pose d'une vanne de sectionnement sur l'antenne de la rue Madeleine dans le cadre d'une recherche de fuite.
- Pose de 15 prélocalisateurs télésurveillés permettant de surveiller la présence de fuite en certains points du réseau.

Les principales opérations réalisées par la Collectivité sont les suivantes :

- Pas de travaux neufs pour cet exercice.

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

4.1. La qualité de l'eau

La qualité de l'eau distribuée constitue l'enjeu prioritaire de performance des services. Elle figure légitimement au premier rang des exigences des consommateurs de service d'eau.

Les phénomènes de dégradation de la qualité de l'eau sont complexes et leur maîtrise nécessite une vigilance à tous les stades de vie des infrastructures du service (conception, travaux, exploitation…).

4.1.1. LE CONTROLE DE LA QUALITE DE L'EAU

Dans tous les services qui lui sont confiés, Veolia fait le choix de compléter le contrôle réglementaire réalisé par l'Agence Régionale de Santé, par un plan d'auto-contrôle de la qualité de l'eau sur la ressource et sur l'eau produite ainsi que distribuée. Les prélèvements sont réalisés sur les points de captage, dans les usines de production d'eau potable et sur le réseau de distribution jusqu'au robinet du consommateur. Le contrôle réglementaire réalisé par l'ARS porte sur l'ensemble des paramètres réglementaires microbiologiques et physico-chimiques. L'auto-contrôle est adapté à chaque service et cible davantage les paramètres réglementés pour un suivi du bon fonctionnement des installations et de la qualité de l'eau distribuée.

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

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire
Microbiologique	78	47
Physico-chimique	342	29

4.1.2. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

→ *Conformité des paramètres analytiques*

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégataire	Valeur du seuil et unité
E.Coli /100ml	0	1	0	1	13	8	0 n/100ml

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégataire	Valeur du seuil et unité
Bactéries Coliformes	0	6	0	1	13	8	0 n/100ml
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	4	4	1	0	1	0	2 Qualitatif

→ *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	Unité	Valeur du seuil
Calcium	45,90	45,90	1	mg/l	Sans objet
Chlorures	6,10	6,10	1	mg/l	250
Fluorures	0	0	1	µg/l	1500
Magnésium	2,34	2,34	1	mg/l	Sans objet
Nitrates	13	13	1	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0	1	µg/l	0,5
Potassium	1,14	1,14	1	mg/l	Sans objet
Sodium	6,99	6,99	1	mg/l	200
Sulfates	1,40	1,40	1	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	12	12	1	°F	Sans objet

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

→ *Historique des données du contrôle officiel (ARS)*

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Paramètres microbiologiques					
Taux de conformité microbiologique	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**	**95,45 %**	**100,00 %**
Nombre de prélèvements conformes	19	21	21	21	13
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	1	0
Nombre total de prélèvements	19	21	21	22	13
Paramètres physico–chimique					
Taux de conformité physico-chimique	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**	**90,91 %**	**100,00 %**
Nombre de prélèvements conformes	12	9	8	10	1
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	1	0
Nombre total de prélèvements	12	9	8	11	1

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

→ *Chlorure de Vinyle Monomère*

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

En 2018, comme les années précédentes, les Agences Régionales de Santé (ARS) ont continué d'appliquer l'instruction de la Direction Générale de la Santé du 18 octobre 2012 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation humaine. La plupart des ARS appliquent une stratégie d'échantillonnage ciblée sur les canalisations précédemment repérées comme à risques. Il s'agit avant tout des canalisations susceptibles d'être concernées par le phénomène de migration du CVM compte-tenu de leurs caractéristiques patrimoniales (période de pose) et hydrauliques (temps de séjour de l'eau dans la canalisation).

Situation sur votre service :

Au titre de l'adaptation de l'auto-surveillance, nous avons engagé des recherches sur le paramètre CVM depuis 2012. A ce jour, toutes les analyses réalisées se sont révélées conformes (commentaire rad 2017).

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

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

→ *L'origine de l'eau alimentant le service*

- La commune possède ses propres captages dit « Sources d'Aubusson ». L'eau prélevée subit une reminéralisation sur filtre calcaire et une désinfection par chloration.
- Plusieurs achats d'eaux alimentent majoritairement la commune d'Aubusson, ces achats sont réalisés auprès du Syndicat de la Roseile et du Syndicat de Saint-Sulpice les Champs.

→ *Le volume prélevé*

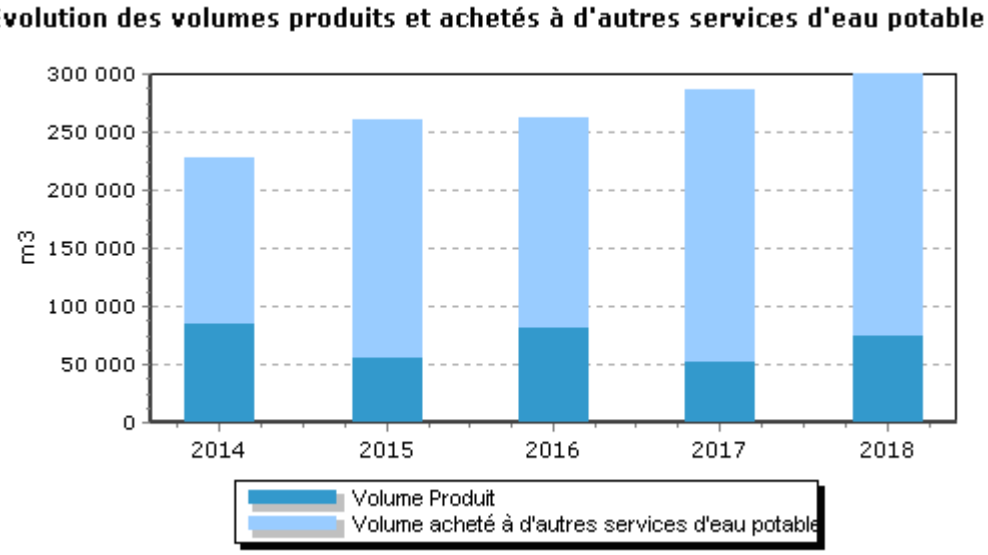
Le volume prélevé par ressource et par nature d'eau est détaillé ci-après :

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Volume prélevé (m3)	**84 323**	**54 560**	**80 932**	**51 984**	**74 226**	**42,8%**
Volume prélevé par ressource (m3)						
SOURCES AUBUSSON	84 323	54 560	80 932	51 984	74 226	42,8%
Volume prélevé par nature d'eau (m3)						
Eau souterraine non influencée	84 323	54 560	80 932	51 984	74 226	42,8%

→ *Le volume produit et mis en distribution*

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Volume prélevé (m3)	**84 323**	**54 560**	**80 932**	**51 984**	**74 226**	**42,8%**
Volume produit (m3)	**84 323**	**54 560**	**80 932**	**51 984**	**74 226**	**42,8%**
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	143 503	206 420	180 719	235 031	226 124	-3,8%
Volume mis en distribution (m3)	**227 826**	**260 980**	**261 651**	**287 015**	**300 350**	**4,6%**



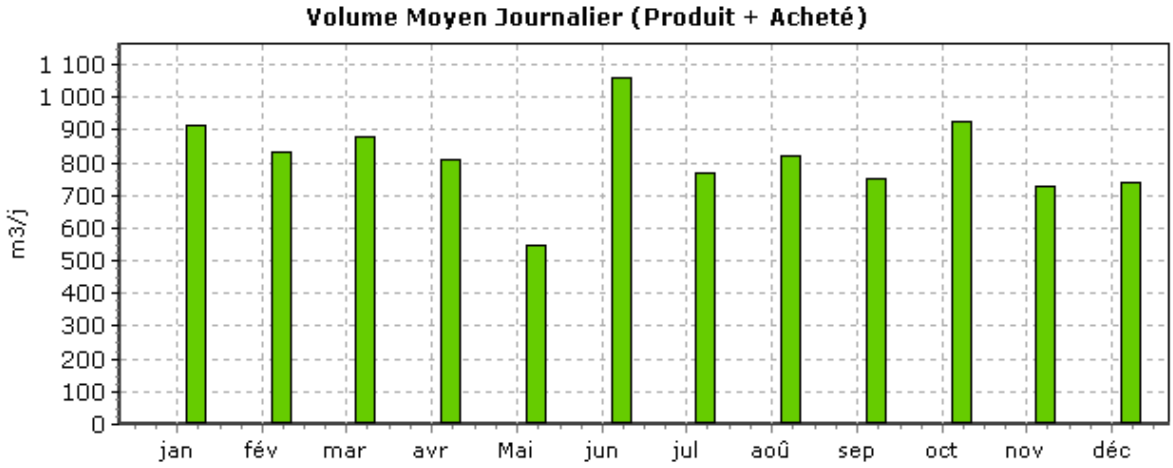
Le volume acheté à d'autres services d'eau potable est détaillé ci-après :

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	**143 503**	**206 420**	**180 719**	**235 031**	**226 124**	**-3,8%**
Rozeille (la) SIAEP	139 017	199 656	173 647	228 411	219 052	-4,1%
SIAEP SAINT-SULPICE LES CHAMPS	4 486	6 764	7 072	6 620	7 072	6,8%

→ *Bilan mensuel*

Le volume introduit et mis en distribution moyen par mois :

	Jan.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.
Volume moyen journalier produit (m3/j)	107	121	288	414	191	163	256	144	114	124	73	113
Volume moyen journalier acheté (m3/j)	807	714	590	395	355	895	514	677	638	800	653	628
Total (m3/j)	**914**	**835**	**878**	**809**	**546**	**1 058**	**770**	**821**	**752**	**924**	**726**	**741**



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

→ *Le volume vendu*

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

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	**174 003**	**171 523**	**182 857**	**182 671**	**178 817**	**-2,1%**
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	**174 003**	**171 523**	**182 857**	**182 671**	**178 817**	**-2,1%**
domestique ou assimilé	174 003	171 523	182 857	182 671	178 817	-2,1%

→ *Le volume consommé*

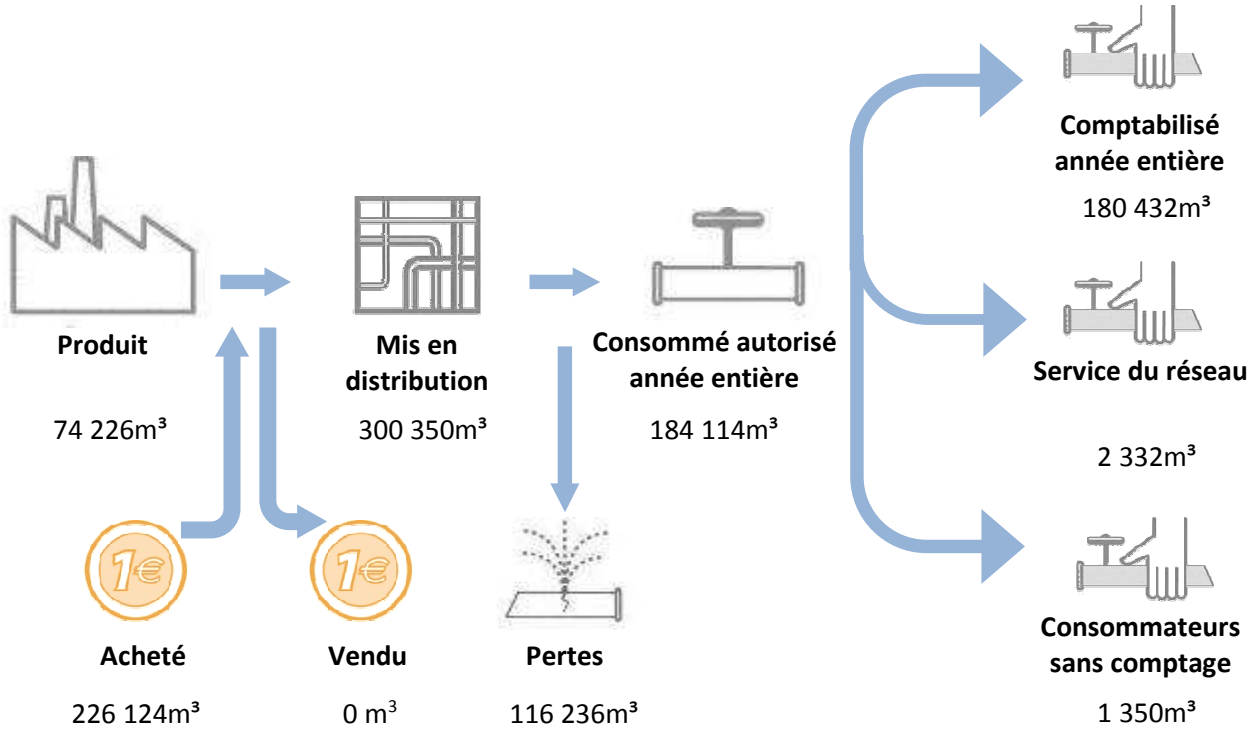
Le volume consommé autorisé est la somme du volume comptabilisé (issu des campagnes de relevés de l'exercice), du volume des consommateurs sans comptage (défense incendie, arrosage public, …) et du volume de service du réseau (purges, vidanges de biefs, nettoyage des réservoirs,…). Il est ramené à l'année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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	180 218	168 723	181 776	182 629	181 421	-0,7%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	**184 257**	**169 653**	**175 079**	**181 634**	**180 432**	**-0,7%**
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	357	363	380	367	367	0,0%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	1 275	1 170	1 170	1 170	1 350	15,4%
Volume de service du réseau (m3)	3 500	3 500	4 500	4 500	2 332	-48,2%
Volume consommé autorisé (m3)	**184 993**	**173 393**	**187 446**	**188 299**	**185 103**	**-1,7%**
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	**189 032**	**174 323**	**180 749**	**187 304**	**184 114**	**-1,7%**
Nombre de semaines de consommation	50,86	51,71	54,14	52,28	52,28	0,0%

Le volume consommé par les principaux abonnés ou gros consommateurs figure au tableau suivant :

NOM CONCESSION	VILLE CONCESSION	VOLUME EN M3
COM COM CREUSE GRAND S	AUBUSSON	8434
HOPITAL	AUBUSSON	6602
MAISON DE RETRAITE	AUBUSSON	4814
CENTRE D'HABITAT	AUBUSSON	2541
SAS CSF CHAMPION	AUBUSSON	2341
HLM DES MERIS	AUBUSSON	2116
HLM CHABASSIERE	AUBUSSON	2052
LAPRUN JEAN JACQUES	AUBUSSON	1833
GENDARMERIE CASERNE	AUBUSSON	1821
E T P	AUBUSSON	1819
MAIRIE ST MARCI PELOUS	AUBUSSON	1800
FONCIERE PRESLIER	AUBUSSON	1768
FOYER JEUNES TRAVAILLE	AUBUSSON	1755
HLM CHABASSIERE N 2	AUBUSSON	1590
SAS CAPAWY	AUBUSSON	1589
HLM CHABASSIERE	AUBUSSON	1536
HLM CHABASSIERE	AUBUSSON	1379
HLM CROIX BLANCHE A	AUBUSSON	1354
HLM CROIX BLANCHE B	AUBUSSON	1260
HLM CHABASSIERE	AUBUSSON	1231
HLM ST JEAN N6 8 10 12	AUBUSSON	1224
HOTELIERE D'AUBUSSON	AUBUSSON	1221
LYCEE E JAMOT	AUBUSSON	1151
HLM LE MONT N 2	AUBUSSON	1112
SAS CAPAWY 2	AUBUSSON	1081
LYCEE PROFESSIONNEL	AUBUSSON	1046
HLM CHABASSIERE	AUBUSSON	1039
FOUR ROBERT	AUBUSSON	1030
LEFRANC	AUBUSSON	993
LYCEE PROF. D'AUBUSSON	AUBUSSON	952
INTERNAT FEMININ	AUBUSSON	949
HLM CHABASSIERE	AUBUSSON	930
CREUSALIS ANC GENDARM	AUBUSSON	893
HLM CROIX BLANCHE C	AUBUSSON	828
CITE	AUBUSSON	807
MANUFACTUR ROYALE PARC	AUBUSSON	785
HARDOUIN MARCEL	AUBUSSON	777
HLM ST JEAN N 2	AUBUSSON	766
HLM CHABASSIERE	AUBUSSON	703
HLM VAVEIX BAT DROITE	AUBUSSON	700
MAIRIE POLE ENFANCE	AUBUSSON	679

→ *Synthèse des flux de volumes*



4.2.3. LA MAITRISE DES PERTES EN EAU

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

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

En cas de non atteinte de ce rendement minimum, la collectivité dispose d'un délai de deux ans pour élaborer un « plan d'actions » visant à maîtriser les pertes en eau et améliorer le rendement. La non-réalisation de ce plan d'actions entraîne le doublement de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau de l'Agence de l'eau.

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2018 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

Or, le rendement peut être calculé de deux manières différentes. En effet, les modalités de calcul de cet indicateur sont définies par la circulaire d'application du 28 Avril 2008. Cette circulaire fait référence à la fiche technique P104_3 pour la méthode de calcul des rendements. Dans ses « recommandations pour la maîtrise de la qualité des données, », la fiche P104-3 précise :

- 1° Pour la période de calcul du rendement, le choix est laissé entrer l'année civile ou une période de 12 mois correspondant à 2 relevés. Les volumes peuvent être recalés sur 365 jours en fonction du poids moyen de relève.

- 2° Elle conseille par ailleurs «d'utiliser une méthode pour caler sur une même période les différents volumes qui entrent dans le calcul du rendement ». Dans un souci de continuité de la donnée, une fois la période de référence fixée, elle ne change pas d'une année sur l'autre.

Période asynchrone

Principaux indicateurs de performance rendant compte de la maîtrise des pertes en eau

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2018 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service sur la période asynchrone.

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m^3/j/km)	ILVNC (m^3/j/km)	ILC (m^3/j/km)
2018	61,3	66,69	5,33	5,50	8,44

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

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

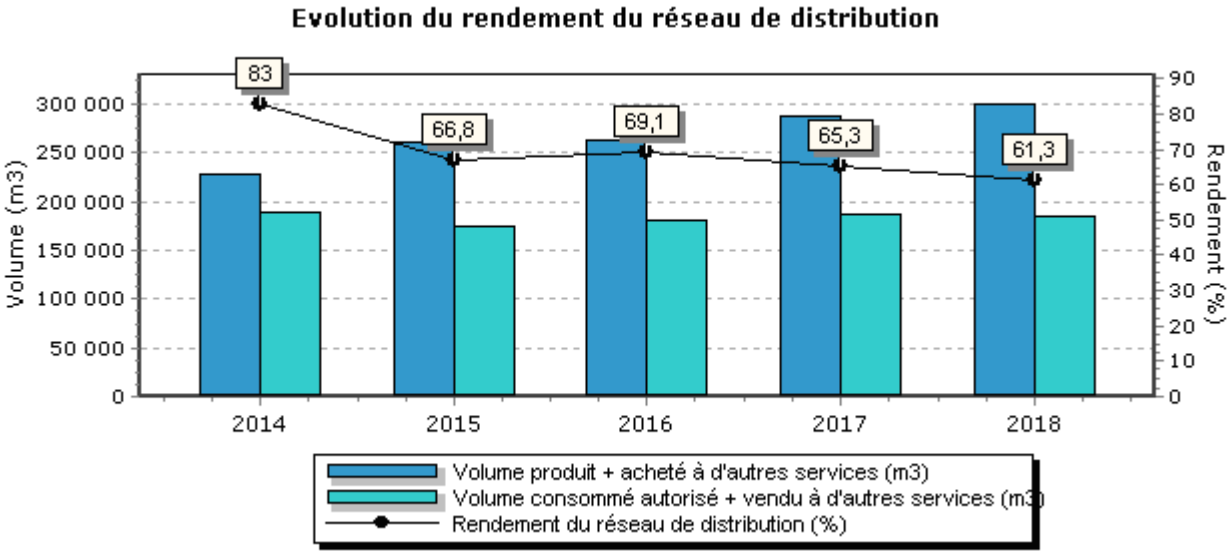
ILP (indice linéaire des pertes (m^3/j/km)): (volume mis en distribution – volume consommé autorisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/nombre de jours dans l'année)

ILVNC (indice linéaire des volumes non-comptés (m^3/j/km) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/ nombre de jours dans l'année)

ILC (indice linéaire de consommation (m^3/j/km) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	**83,0 %**	**66,8 %**	**69,1 %**	**65,3 %**	**61,3 %**	**-6,1%**
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . A	189 032	174 323	180 749	187 304	184 114	-1,7%
Volume produit (m3) C	84 323	54 560	80 932	51 984	74 226	42,8%
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	143 503	206 420	180 719	235 031	226 124	-3,8%

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



Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2018 étant inférieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », un plan d'actions doit être mis en œuvre pour réduire les pertes d'eau.

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	**2,00**	**4,19**	**3,96**	**4,83**	**5,50**
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	227 826	260 980	261 651	287 015	300 350
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . B	184 257	169 653	175 079	181 634	180 432
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	59 733	59 733	59 733	59 733	59 733

	2014	2015	2016	2017	2018
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	**1,78**	**3,97**	**3,70**	**4,57**	**5,33**
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	227 826	260 980	261 651	287 015	300 350
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B	189 032	174 323	180 749	187 304	184 114
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	59 733	59 733	59 733	59 733	59 733

Période synchrone

Dans les tableaux précédents, le volume mis en distribution est calculé sur l'année civile : du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2018.

Afin de rendre homogène le calcul du rendement de réseau, nous recalons ce volume sur la même période que les volumes consommés, à savoir pour cette année :

- Du 1er juin 2017 au 31 mai 2018.

Ce recalage du volume mis en distribution sur une période synchrone aux volumes consommés, permet d'établir un rendement de réseau dit « synchrone ».

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2017 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service sur la période synchrone.

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle 2 (%)	ILP (m3/j/km)	ILVNC (m3/j/km)	ILC (m3/j/km)
2018	60,5	66,69	5,52	5,69	8,44

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

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

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

ILVNC (indice linéaire des volumes non-comptés (m^3/j/km) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé 365 jours) / ((longueur de canalisation de distribution)/365)

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Rendement du réseau de distribution sur période synchrone % (A+B)/(C+D)	**75,5 %**	**75,1 %**	**66,9 %**	**70,3 %**	**60,5 %**	**-13,9%**
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . A	189 032	174 323	180 749	187 304	184 114	-1,7%
Volume vendu à d'autres services sur période synchrone (m3). . . . . B	0	0	0	0	0	0%
Volume produit sur période synchrone (m3). C	90 552	72 552	61 230	66 304	69 298	4,5%
Volume acheté à d'autres services sur période synchrone (m3). . . . . D	159 876	159 587	209 149	200 050	235 149	17,5%

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

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

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Indice linéaire des volumes non comptés calculé sur période synchrone (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	**3,04**	**2,87**	**4,36**	**3,89**	**5,69**
Volume mis en distribution synchrone (m3) . . . . . A	250 428	232 139	270 379	266 354	304 447
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . .B	184 257	169 653	175 079	181 634	180 432
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	59 733	59 733	59 733	59 733	59 733

	2014	2015	2016	2017	2018
Indice linéaire de pertes en réseau calculé sur période synchrone (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	**2,82**	**2,65**	**4,10**	**3,63**	**5,52**
Volume mis en distribution synchrone (m3) . . . . . A	250 428	232 139	270 379	266 354	304 447
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . .B	189 032	174 323	180 749	187 304	184 114
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	59 733	59 733	59 733	59 733	59 733

4.3. La maintenance du patrimoine

On distingue deux types d'interventions :

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

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

La gestion centralisée des interventions

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

4.3.1. LES OPERATIONS DE MAINTENANCE DES INSTALLATIONS

→ ***Les installations***

Lieu ou ouvrage	Description
Usine, stations et réservoirs	- Entretien des espaces verts. - Dépannage et entretien des postes de télésurveillance - Relève mensuelle
Captages de la Villatte	- Analyses hebdomadaires sur la qualité des sources. - démontage et nettoyage du filtre avant accélérateur. - Vérification, nettoyage et désinfection des regards de captage.
Station de reminéralisation route de Limoges	- Suivi et entretien. - Vérification mesure chlore et étalonnage à la demande du chloromètre - Lavage régulier des filtres à neutralite
Réservoirs	- Lavages et désinfections. - Ouverture et fermeture du réservoir de La Chassagne à la demande de Tower Cast pour l'entretien des antennes posées sur le réservoir de La Chassagne

4.3.2. LES OPERATIONS DE MAINTENANCE DU RESEAU

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

Lieu ou ouvrage	Description
Réseaux, branchements	- Recherche de fuite : 56 - Intervention sur compteur au travers d'un OI technique : 4 - Intervention sur robinet de prise en charge : 2 - Intervention sur robinet d'arrêt avant compteur : 6 - Traçage conduite suite DICT : 11 - Intervention pour baisse de pression : 3 - Remise à niveau bouche à clé : - Intervention divers sur réservoir : - Modification d'un branchement d'eau potable : 3 - Déplacement pour gestion des impayés : - Métré suite demande devis : 9 - Remise en état ventouse : - Remise en état vanne sectionnement réseau : - Réparation fuite sur réseau : 9 - Réparation fuite sur branchement : 5 - Intervention pour manque d'eau : 15 - Branchement neuf : 1 - Purge réseau suite problème air, eau colorée ou goût : 8 - Entretien boite à boue et hydrostab Les Combadeaux - Essai de débit avec plombier de la commune sur compteur arrosage stade - Réalisation modélisation de l'ensemble du réseau d'eau potable comprenant son calage par prise de mesure de débit et de pression en différents points - Pose d'une vanne de sectionnement sur l'antenne de la rue Madeleine dans le cadre d'une recherche de fuite - Déconnexion avant compteur du branchement de l'hôtel La Seiglière afin de mettre le site en sécurité et de laisser le poteau d'incendie en eau - Réalisation purge préventive Route des Bordes - Remplacement de la vanne de branchement de l'école maternelle Villeneuve - Recherche de vanne : 2 - Réalisation des essais incendie sur les 3 poteaux incendie à coté de l'usine Electrolux - Pose de 15 prélocalisateurs télésurveillés permettant de surveiller la présence de fuite en certains points du réseau - Réparation fuite sur poteau d'incendie rue des Méris (au frais de la commune)

4.3.3. LES RECHERCHES DE FUITES

Liste des recherches de fuites.

Date	Adresse	Commune
04/01/2018	PLACE SAINTE CATHERINE	AUBUSSON(23)
04/01/2018	LA SEIGLIERE	AUBUSSON(23)
12/01/2018	RUE GRANDE (D993)	AUBUSSON(23)
19/01/2018	PLACE J JAURES	AUBUSSON(23)
26/01/2018	PLACE J JAURES	AUBUSSON(23)
29/01/2018	SAINT CLOUD (D17)	AUBUSSON(23)
29/01/2018	PLACE J JAURES	AUBUSSON(23)
30/01/2018	ROUTE D ALLEYRAT (D18)	AUBUSSON(23)
09/02/2018	ROUTE D ALLEYRAT (D18)	AUBUSSON(23)
09/02/2018	ROUTE D ALLEYRAT (D18)	AUBUSSON(23)
14/02/2018	RUE WILLIAMS DUMAZET	AUBUSSON(23)
16/02/2018	LE MONT	AUBUSSON(23)
27/02/2018	LA HAUTE LUNE	AUBUSSON(23)
01/03/2018	LES BUIGES	AUBUSSON(23)
03/03/2018	RUE PRETEXTAT	AUBUSSON(23)
06/03/2018	RUE SARRAZINE	AUBUSSON(23)
25/03/2018	RUE CHATEAUFAVIER	AUBUSSON(23)
29/03/2018	RUE MARCEL DEPREZ	AUBUSSON(23)
31/03/2018	RUE J JAURES	AUBUSSON(23)
11/04/2018	LA SEIGLIERE	AUBUSSON(23)
11/04/2018	RUE MARCEL DEPREZ	AUBUSSON(23)
11/04/2018	RUE DES FUSILLES (D941A)	AUBUSSON(23)
13/04/2018	RUE DES FUSILLES (D941A)	AUBUSSON(23)
20/04/2018	LE MONT	AUBUSSON(23)
03/05/2018	AVENUE D AUVERGNE (D941A)	AUBUSSON(23)
04/05/2018	AVENUE D AUVERGNE (D941A)	AUBUSSON(23)
01/06/2018	D990	AUBUSSON(23)
18/07/2018	RUE CHATEAUFAVIER	AUBUSSON(23)
23/07/2018	RUE ST JEAN (D23)	AUBUSSON(23)
27/07/2018	LE MARCILLAT	AUBUSSON(23)
01/10/2018	D990	AUBUSSON(23)
07/11/2018	RUE DE L ECHELLE	AUBUSSON(23)
22/11/2018	RUE DU MONT	AUBUSSON(23)
23/11/2018	D941	AUBUSSON(23)
06/12/2018	RUE JULES SANDEAU (D990A)	AUBUSSON(23)
07/12/2018	RUE JULES SANDEAU (D990A)	AUBUSSON(23)
11/12/2018	RUE DES MERIS	AUBUSSON(23)
28/12/2018	RUE AMPERE	AUBUSSON(23)

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	7	7	7	9	15	66,7%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,1	0,2	0,3	50,0%
Nombre de fuites sur branchement	8	13	14	16	4	-75,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,4	0,7	0,7	0,8	0,2	-75,0%
Nombre de fuites sur compteur	36	20	11	7	9	28,6%
Nombre de fuites réparées	51	40	32	32	28	-12,5%
Linéaire soumis à recherche de fuites				1 064	7 885	641,1%

4.4. L'efficacité environnementale

4.4.1. LA PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	**60 %**	**80 %**	**80 %**	**80 %**	**80 %**

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2014	2015	2016	2017	2018
SOURCES AUBUSSON	60 %	80 %	80 %	80 %	80 %

4.4.2. LE BILAN ENERGETIQUE DU PATRIMOINE

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	**30 410**	**39 261**	**38 497**	**46 900**	**39 948**	**-14,8%**
Surpresseur	4 885	5 636	6 047	6 753	6 420	-4,9%
Installation de reprise	25 525	33 625	32 450	40 147	33 528	-16,5%
Réservoir ou château d'eau					0	

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

4.4.3. LA CONSOMMATION DE REACTIFS

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

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

Les principaux approvisionnements en réactifs de l'exercice sont précisés ci-dessous.

Contrat	X0049	
Quantité approvisionnée		
Catégorie	**U**	**Total**
JAVEL / HYPOCHLORITE DE SODIUM	T	2,7

4.4.4. LA VALORISATION DES SOUS-PRODUITS

→ ***La valorisation des déchets liés au service***

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

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

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

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 2016-86 du 1er février 2016.

→ *Le CARE*

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

CIE DES EAUX ET DE L'OZONE **Version Finale**

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation
Année 2018
(en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: X0049 - AUBUSSON AEP **Eau**

LIBELLE	2017	2018	Ecart %
PRODUITS	**537 513**	**511 734**	**-4.80 %**
Exploitation du service	402 289	359 595	
Collectivités et autres organismes publics	121 236	127 156	
Travaux attribués à titre exclusif	1 076	5 535	
Produits accessoires	12 912	19 448	
CHARGES	**589 318**	**614 743**	**4.31 %**
Personnel	141 419	143 654	
Energie électrique	7 262	6 594	
Achats d'eau	138 434	150 767	
Produits de traitement	2 446	609	
Analyses	4 117	4 528	
Sous-traitance, matièreset fournitures	37 112	46 852	
Impôts locaux et taxes	6 787	6 919	
Autres dépenses d'exploitation	46 779	61 499	
télécommunications, poste et telegestion	*9 896*	*4 316*	
engins et véhicules	*21 848*	*26 827*	
informatique	*10 531*	*9 441*	
assurances	*- 14 669*	*1 317*	
locaux	*6 917*	*7 334*	
autres	*12 255*	*12 262*	
Redevances contractuelles	0	1 500	
Contribution des services centraux et recherche	20 758	16 049	
Collectivités et autres organismes publics	121 236	127 156	
Charges relatives aux renouvellements	54 633	27 401	
pour garantie de continuité du service	*17 719*	*0*	
fonds contractuel (renouvellements)	*36 915*	*27 401*	
Charges relatives aux investissements	5 428	14 347	
programme contractuel (investissements)	*5 428*	*14 347*	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	2 908	6 872	
RESULTAT AVANT IMPOT	**- 51 805**	**- 103 010**	**NS**
RESULTAT	**- 51 805**	**- 103 010**	**NS**

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006 4/10/2019

→ *L'état détaillé des produits*

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

CIE DES EAUX ET DE L'OZONE **Version Finale**

Etat détaillé des produits (1)
Année 2018

Collectivité: X0049 - AUBUSSON AEP **Eau**

LIBELLE	2017	2018	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	402 289	359 595	-10.61 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*390 839*	*399 892*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*11 449*	*- 40 296*	
Exploitation du service	**402 289**	**359 595**	**-10.61 %**
Produits : part de la collectivité contractante	71 564	71 325	-0.33 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*69 706*	*72 284*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*1 858*	*- 959*	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	- 5 366	4 584	NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*26*	*2 883*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*- 5 392*	*1 701*	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	55 038	51 247	-6.89 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*53 637*	*53 208*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*1 401*	*- 1 961*	
Collectivités et autres organismes publics	**121 236**	**127 156**	**4.88 %**
Produits des travaux attribués à titre exclusif	**1 076**	**5 535**	**NS**
Produits accessoires	**12 912**	**19 448**	**NS**

(1) Cette page contient le détail de la première ligne du CARE(produits hors TVA). 4/10/19

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

5.2. Situation des biens

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

→ *Inventaire des biens*

L'inventaire au 31 décembre de l'exercice est établi selon les préconisations de la FP2E. Les biens désignés comme biens de retour ou biens de reprise sont ceux expressément désignés comme tels au contrat, conformément au décret 2016-86 du 1er février 2016. S'il y a lieu, l'inventaire distingue les biens propres du délégataire.

Un inventaire des réseaux figure au chapitre 3.2 et un inventaire des ouvrages figure en annexe.

→ *Situation des biens*

La situation des biens est consultable aux chapitres 3.1 et 3.2.

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.

5.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

→ *Programme contractuel d'investissement*

Installations électromécaniques	Montant en €
RESEAU	
RESEAU	
MODELISATION RESEAU AUBUSSON	15 470,50

→ *Programme contractuel de renouvellement*

- Les dépenses du programme contractuel de renouvellement sont présentées dans le fond de renouvellement.

→ *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 la 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'un fonds de renouvellement :

Un fonds de renouvellement a été défini au contrat. Les dépenses et la situation du fonds relatif à l'exercice sont résumées dans les tableaux suivants :

COMMUNE D'AUBUSSON
SERVICE EAU
COMPTE FONDS DE RENOUVELLEMENT
Article 9.3.2
Du 01/07/2017 au 30/06/2022

POSITION DU COMPTE AU 31/12/2018 **EUROS**

DATE DES	NATURE DES OPERATIONS	DEPENSES	RECETTES	RECETTES-	CUMUL
31-déc-17	DOTATION 2017		13 662,00		
31-déc-17	MÉMOIRE TRAVAUX 2017	2 778,92			
TOTAL	**ANNEE 2017**	2 778,92	13 662,00	10 883,08	10 883,08
31-déc-18	IMPACT T4M	39,29			
31-déc-18	DOTATION 2018		27 401,19		
31-déc-18	IJT 2018	6 729,04			
TOTAL	**ANNEE 2018**	6 768,33	27 401,19	20 632,86	31 515,94
TOTAL	**ANNEE 2009**	0,00	0,00	-	31 515,94
TOTAL	**ANNEE 2020**	0,00	0,00	-	31 515,94
TOTAL	**ANNEE 2021**	0,00	0,00	-	31 515,94
TOTAL	**ANNEE 2022**	0,00	0,00	-	31 515,94
TOTAL	**Toutes années confondues**	**9 547,25**	**41 063,19**	**31 515,94**	

5.4. Les engagements à incidence financière

Ce chapitre a pour objectif de présenter 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 disposition[1], deux cas se présentent :

- Le nouvel exploitant est assujetti à la TVA[2] : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux Services de l'Etat.
- Le nouvel exploitant n'est pas assujetti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia du montant dû à l'Administration Fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

→ *Biens de retour*

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

→ *Biens de reprise*

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

→ *Autres biens ou prestations*

Hormis les biens de retour et les biens de reprise prévus au contrat, Veolia utilise, dans le cadre de sa liberté de gestion, certains biens et prestations. Le cas échéant, sur demande de la Collectivité et selon des

[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 repris dans le BOFiP (BOI-TVA-CHAMP-10-10-50-10)

conditions à déterminer, les parties pourront convenir de leur mise à disposition auprès du nouvel exploitant.

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

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

5.4.2. DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL

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

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

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

→ *Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de Veolia*

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La liste nominative des agents[3] affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

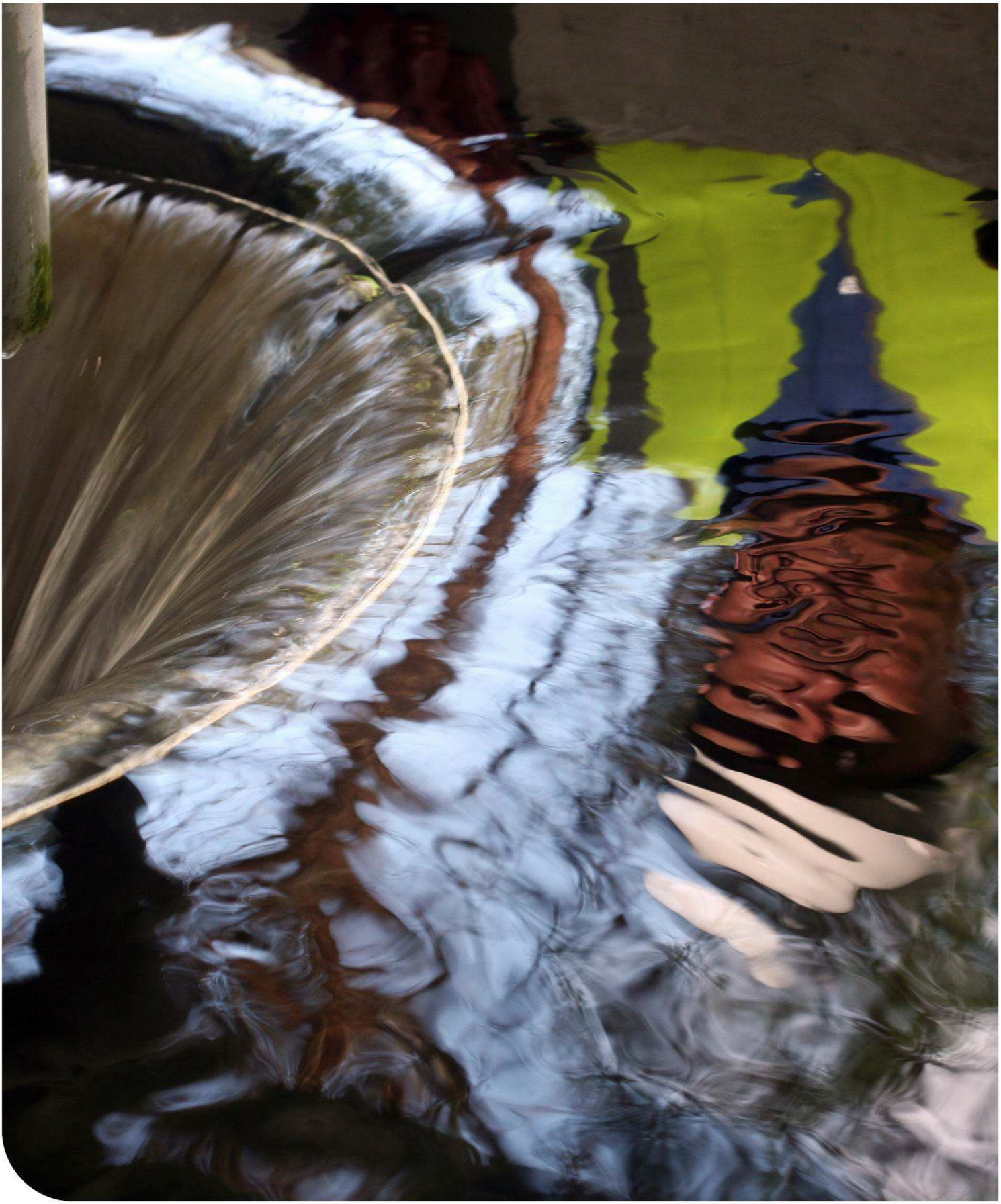
→ *Comptes entre employeurs successifs*

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

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

[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



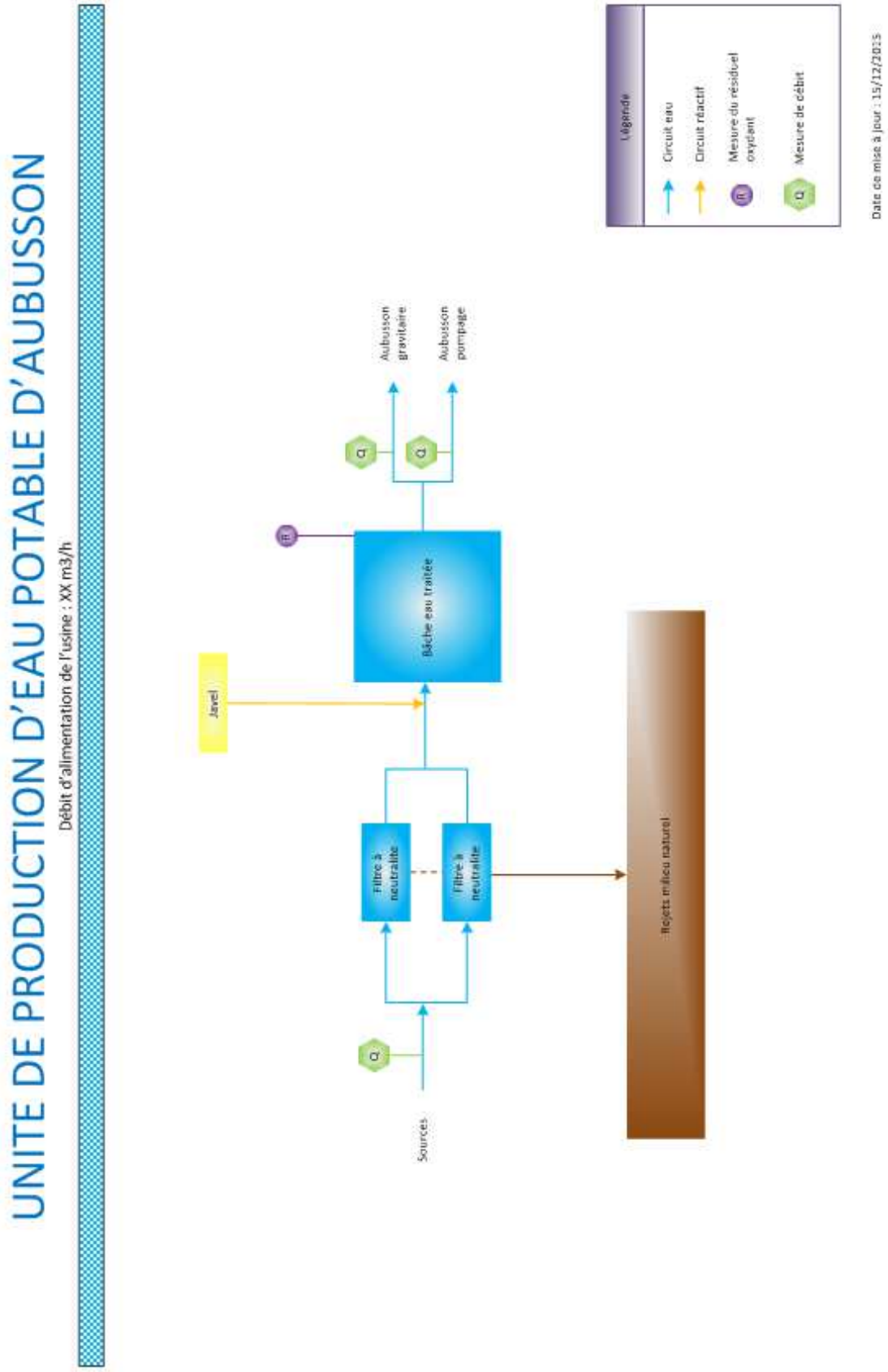
6.1. La facture 120 m³

AUBUSSON	m³	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
Production et distribution de l'eau			**282,92**	**282,67**	**-0,09%**
Part délégataire			**232,96**	**233,29**	**0,14%**
Abonnement			28,00	28,04	0,14%
Consommation	120	1,7104	204,96	205,25	0,14%
Part communale			**48,00**	**48,00**	**0,00%**
Consommation	120	0,4000	48,00	48,00	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	**120**	**0,0115**	**1,96**	**1,38**	**-29,59%**
Collecte et dépollution des eaux usées			**215,60**	**215,86**	**0,12%**
Part délégataire			**131,60**	**131,86**	**0,20%**
Abonnement			20,00	20,04	0,20%
Consommation	120	0,9318	111,60	111,82	0,20%
Part communale			**84,00**	**84,00**	**0,00%**
Consommation	120	0,7000	84,00	84,00	0,00%
Organismes publics et TVA			**98,86**	**94,91**	**-4,00%**
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	21,60	18,00	-16,67%
TVA			41,26	40,91	-0,85%
TOTAL € TTC			**597,38**	**593,44**	**-0,66%**

6.2. Les données consommateurs par commune

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
AUBUSSON						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	3 937	3 918	3 898	3 802	3 704	-2,6%
Nombre d'abonnés (clients)	2 027	2 046	2 032	2 044	2 009	-1,7%
Volume vendu (m3)	174 003	171 523	182 857	182 671	178 817	-2,1%

6.3. Le synoptique du réseau



6.4. La qualité de l'eau

6.4.1. 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				
Physico-chimique				

Seul le premier semestre des analyses ARS a pu être importé au moment de l'édition du document.

6.4.2. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

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

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

→ *Conformité des prélèvements*

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégataire		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	**Nb PLV conformes**	**Nb PLV total**	**Nb PLV conformes**	**Nb PLV total**	**Nb PLV conformes**
Microbiologique	13	13	8	7	21	20
Physico-chimie	1	1	0	0	1	1

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

	Taux de conformité Contrôle Sanitaire	Taux de conformité Surveillance du Délégataire	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégataire
Microbiologique	100,0 %	87,5 %	95,2 %
Physico-chimie	100,0 %		100,0 %

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

→ *Conformité des paramètres analytiques*

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à limite de qualité des paramètres soumis à une référence de qualité[4] :

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	**Conformité aux limites / Respect des Références**	**Nb total de résultats d'analyses**	**Conformité aux limites / Respect des Références**
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	26	26	16	15
Physico-chimique	157	157		
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	52	52	30	29
Physico-chimique	129	128	29	29
Autres paramètres analysés				
Microbiologique			1	
Physico-chimique	56			

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

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

6.5. Le bilan énergétique du patrimoine

→ ***Bilan énergétique détaillé du patrimoine***

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
STATION CHARASSE						
Energie relevée consommée (kWh)	1 491	1 716	1 928	1 831	1 676	-8,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)	1 832	1 919	2 985	2 579	2 436	-5,5%
Volume pompé (m3)	814	894	646	710	688	-3,1%
STATION DE COTE VERTE						
Energie relevée consommée (kWh)	7 512	9 377	12 086	10 697	9 314	-12,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	556	557	554	597	623	4,4%
Volume pompé (m3)	13 504	16 828	21 809	17 906	14 962	-16,4%
STATION LA CHASSAGNE						
Energie relevée consommée (kWh)	3 394	3 920	4 119	4 922	4 744	-3,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	887	914	1 099	1 072	1 031	-3,8%
Volume pompé (m3)	3 826	4 287	3 748	4 592	4 602	0,2%
STATION ROUTE LIMOGES						
Energie relevée consommée (kWh)	18 013	24 248	20 364	29 450	24 214	-17,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	900	1 073	1 098	1 271	1 030	-19,0%
Volume pompé (m3)	20 021	22 598	18 550	23 178	23 503	1,4%

6.6. Les engagements spécifiques au service

	Délai	Observation
Programme investissement : 15 prélocalisateurs fixes	30/06/2018	Posés en 2018
Proces verbal de contre visiste et état des lieux avec inventaire complété	30/06/2018	
Garantie première demande	15/07/2017	Fait
Protocole définissant les adresses mails	31/07/2017	Fait
Programme de recherche de fuite	Annuel	
Plan interne de gestion de crise	31/12/2017	Fait
Mise en place de l'extranet	31/12/2017	Fait
Etablir les tableaux de bord trimestriels et annuels	31/12/2017	Fait
Inventaire des tronçons en domaine privé	31/12/2018	
Modélisation du réseau	30/06/2018	Fait
Informer la collectivité du programme d'autosurveillance	Annuel	Fait pour 2018
Rendement du réseau de 75,2% : (volume consommé autorisé 365j + volume vendu à d'autres services) / (volume produit + volume acheté à d'autres services)	2018	
Rendement du réseau de 76%	2019	
Rendement du réseau de 77%	2020	
Rendement du réseau de 78%	2021	
Rendement du réseau de 79%	2022	
ILVNC (indice linéaire des volumes non-comptés : (volume mis en distribution – volume comptabilisé 365 jours) / (longueur de canalisation de distribution)/365) à 2,88 m3/j/km	2018	
ILVNC à 2,77 m3/j/km	2019	
ILVNC à 2,63 m3/j/km	2020	
ILVNC à 2,49 m3/j/km	2021	
ILVNC à 2,36 m3/j/km	2022	
114 h de recherche de fuite	Annuel	137 h en 2017

6.7. 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 Délégataire 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 2018 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Organisation de la Société au sein de la Région et de Veolia Eau France

L'organisation de la Société COMPAGNIE DES EAUX ET DE L'OZONE au sein de la Région Sud-Ouest 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.

Par ailleurs, à l'écoute de ses clients et des consommateurs, Veolia Eau est convaincu que si l'eau est au cœur des grands défis du 21eme siècle, il convient aussi d'être très attentif à la quête grandissante de transparence, de proximité, d'implication des collectivités ainsi qu'à la recherche constante d'efficacité et de qualité. Tout au long de l'année 2017, un projet d'entreprise baptisé « Osons 20/20 ! » a ainsi été construit collectivement, selon une logique « gLocale » pour répondre à ces nouveaux enjeux.
Une nouvelle organisation a ainsi été mise en place au 1er janvier 2018. Elle permet à la fois de partager le meilleur de ce que peut apporter un grand groupe en matière de qualité, d'innovation, de solutions et d'investissements (« global ») ; mais aussi en s'appuyant sur 67 « Territoires » nouvellement créés, avec des moyens renforcés pour l'exploitation, toujours plus ancrés dans les territoires et avec un réel pouvoir de décision (« local »). 9 Régions viennent quant à elle assumer un rôle de coordination et de mutualisation au bénéfice des Territoires.
Pour mémoire, l'organisation antérieure s'articulait autour de 20 Centres Régionaux regroupés au sein de 4 Zones et en charge d'environ 330 services. Dans un souci de simplification, de proximité plus grande avec les réalités locales et donc de réactivité accrue, le niveau de la zone a ainsi été supprimé.

Au sein de cette organisation, et notamment pour accroître la qualité des services rendus à ses clients, la Société COMPAGNIE DES EAUX ET DE L'OZONE a pris part à la démarche engagée par Veolia Eau visant à accroître la collaboration entre ses différentes sociétés.

Dans ce contexte, la Société est associée à d'autres sociétés du Groupe pour mettre en commun au sein d'un GIE national un certain nombre de fonctions supports (service clientèle, ressources humaines, bureau d'étude technique, service achats, expertises nationales…) ; étant précisé que cette mise en commun peut être organisée en tant que de besoin sur des périmètres plus restreints (au niveau d'une Région ou d'un Territoire par exemple).

Aujourd'hui, les exploitations de la Société bénéficient des interventions tant de ses moyens propres que des interventions du GIE national, au travers d'une organisation décentralisant, 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 Région, du Territoire, du Service Local), et d'autre part les charges de niveau national (contribution des services centraux).

En particulier, conformément aux principes du droit des sociétés, et à partir d'un suivi analytique commun à toutes les sociétés membres du GIE national, la Société facture à ce dernier le coût des moyens qu'elle met à sa disposition ; réciproquement, le GIE national 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 délégataire, regroupe l'ensemble des produits et des charges imputables à ce contrat, selon les règles exposées ci-dessous.

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

Faits Marquants

Comme évoqué précédemment, Veolia Eau a décidé de mettre en œuvre à compter de 2018 une nouvelle organisation plus adaptée aux enjeux du secteur.

Cette nouvelle organisation, qui s'articule autour de 9 Régions et 67 Territoires aux moyens renforcés pour l'exploitation, s'est déployée à compter du 1er janvier 2018.

Ainsi, la Région Sud-Ouest mise en place dans le cadre de la nouvelle organisation est elle désormais responsable de 303 contrats de DSP exploités qui, dans le cadre de l'organisation précédente, étaient suivis pour 127 d'entre eux par l'ancien Centre Régional Causses et Rivières, pour 73 d'entre eux par l'ancien Centre Régional Toulouse Pyrénées et pour 127 d'entre eux par l'ancien Centre Régional Atlantique.

Les moyens du Groupe ont été alloués aux différents niveaux en fonction des missions qui leur sont confiées : coordination et mutualisation pour les Régions, proximité, opérations et développement pour les Territoires, exécution opérationnelle pour les Services Locaux.

Cette réorganisation a eu plusieurs impacts sur l'ensemble des CARE établis au titre de 2018 par la Société :
D'une part, la mise en place de cette nouvelle organisation a engendré en 2018 des coûts de restructuration - par nature exceptionnels - qui ont été répartis entre les contrats de la Société.
D'autre part, ces changements d'organisation ont nécessairement modifié la répartition des charges indirectes en 2018 (ce qui est le propre de tout changement d'organisation dans toute entreprise quelle que soit la clef utilisée) : les moyens mutualisés entre les contrats ont été organisés différemment et leurs coûts sont répartis sur des périmètres redessinés.
Par ailleurs, le projet d'entreprise « Osons 20/20 ! » comporte d'importantes ambitions en termes de relation consommateurs, avec la volonté de mettre celle-ci au cœur des opérations tout en modernisant les outils utilisés. Cette dynamique se traduit à la fois par la mise en place dans l'ensemble des Territoires de compétences consommateur de terrain tout en professionalisant toujours davantage les processus de masse tels que facturation, encaissement, centre d'appels.
Ces dernières fonctions sont mutualisées au sein de 2 plateformes nationales:

- La plateforme Produits & Cash qui gère la facturation de masse, les encaissements, la relation et les échanges de données avec les prestataires de recouvrement, les reversements aux collectivités.
- La plateforme RC 360 qui gère les flux mails, courriers, appels téléphonique des consommateurs.

Dans un souci de simplification du suivi comptable et de meilleure compréhension des coûts de celles-ci sur le terrain, l'enregistrement des charges des plateformes dans les CARE a évolué en 2018.

Le coût de ces plateformes intègre différentes composantes : des coûts de personnel, des loyers, de la sous traitance… Dans l'approche retenue jusqu'au 31 12 2017, lorsque ces charges étaient réparties entre les différents CARE de la Société, elles étaient ventilées par nature ligne à ligne sur toutes les rubriques concernées (les charges de personnel sur la ligne « personnel », les loyers sur la ligne « locaux »…). A compter du 1er janvier 2018, cette présentation a été simplifée : la quote part du coût des plateformes répartie sur chaque contrat est regroupée pour être enregistrée sur la seule ligne « sous traitance ».

Ce changement de présentation, toutes choses égales par ailleurs, n'a pas pour effet de modifier le montant réparti sur un contrat donné : il enregistre sur une seule ligne un montant qui était auparavant ventilé sur plusieurs d'entre elles.

A noter toutefois que dans le contexte de montée en puissance progressive de la nouvelle organisation et des contraintes associées, le coût de ces plateformes a été réparti de la façon suivante : une pré répartition du coût des plateformes vers les Territoires a été effectuée en tenant compte de l'organisation antérieure et sur la base de la valeur ajoutée simplifiée de 2017. La répartition entre les contrats s'est ensuite effectuée selon la clef de la valeur ajoutée simplifiée 2018 tel qu'exposé au paragraphe 2.2.

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 [de gaz], ces produits se fondent sur les volumes distribués de l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de l'exercice , une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des produits non relevés et/ou facturés au cours du mois de décembre. Ces facturations sont comptabilisées dans les comptes de l'année suivante, tout comme, le cas échéant, les écarts d'estimation. Les éventuels dégrèvements comptabilisés (dont ceux consentis au titre de la loi dite « Warsmann » du 17 mai 2011 qui fait obligation à la Société d'accorder – dans certaines conditions - des dégrèvements aux usagers ayant enregistré des surconsommations d'eau et d'assainissement du fait de fuites sur leurs installations après compteur) sont quant à eux portés en minoration des produits d'exploitation de l'année où ils sont accordés.

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 (cf 2.1.1),
- 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 (cf 2.1.2). 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,
  les charges relatives aux travaux à titre exclusifs.

2.1.1. Dépenses courantes d'exploitation

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

En cours d'année, les imputations directes de dépenses de personnel opérationnel au contrat ou au chantier sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote-part de frais « d'environnement » (véhicule, matériel et outillage, frais de déplacement, encadrement de proximité…) . En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau du Service Local (ancienne UO) dont dépendent les agents et le coût standard imputé fait l'objet d'une répartition au prorata des heures imputées sur les contrats du Service Local. Cet écart est ventilé selon sa nature sur trois rubriques des CARE (personnel, véhicules, autres charges) ; à noter qu'il s'agit d'une simplification par rapport à l'approche retenue jusqu'au 31 12 2017 où l'écart sur les charges autres que de personnel et de véhicules était reparti sur autant de rubriques que de natures de charges concernées.

Par ailleurs, la précision suivante est apportée sur la prise en compte de la fiscalité indirecte applicable aux consommations d'électricité. Depuis 1er janvier 2016, la Contribution au Service Public de l'Energie (CSPE) est désormais calculée comme une majoration du prix du KWH selon un barème fonction de l'électrointensivité de la Société au cours de l'année considérée. Ce taux applicable n'est donc pas nécessairement connu en début d'année et des régularisations peuvent donc avoir lieu au cours des exercices suivants.

Ces régularisations sont enregistrées dans les CARE lors de leur versement effectif. A ce titre , les CARE présentés au titre de 2018 peuvent comprendre des remboursements obtenus au titre de consommations d'électricité survenues en 2016 et 2017. Ces régularisations sont imputées au contrat selon les points de livraison de l'électricité consommée.

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 :
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 note 4 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).

Enfin, et pour tous les contrats prenant effet à compter du 1er janvier 2015, la charge portée dans le CARE au titre d'une obligation contractuelle de type « garantie pour continuité de service » correspond désormais aux travaux réalisés dans l'exercice sans que ne soit plus effectué le lissage évoqué ci-dessus ; ce dernier ne concerne donc désormais que les contrats ayant pris effet antérieurement.

- 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 4 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 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.

Toutefois, par dérogation avec ce qui précède, et pour tous les contrats prenant effet à compter du 1er janvier 2015, la redevance peut reprendre le calcul arrêté entre les parties lors de la signature du contrat.

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.

- Fonds contractuel

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société est contractuellement tenue de consacrer tous les ans un certain montant à des dépenses d’investissements dans le cadre d’un suivi contractuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. C’est en pareil cas le montant correspondant à la définition contractuelle qui est reprise dans cette rubrique.

- 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'emprunt contractées par la Collectivité, le montant des annuités peut varier pendant la durée du contrat ; la charge correspondante est 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. Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement

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

2.1.4. Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2018 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,3% et contribution exceptionnelle applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils, mais aussi sans tenir compte du taux réduit applicable sur la première tranche de bénéfices imposables. 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 du GIE national.

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 (qui incluent les éventuelles charges de restructur ation) proviennent de chaque niveau organisationnel de Veolia Eau intervenant au profit du contrat : services centraux, Régions, Territoires (et regroupements spécifiques de contrats le cas échéant).

Lorsque les prestations effectuées par le GIE national à un niveau donné 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.

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, donc, facturation des prestations du GIE national) selon le critère de la valeur ajoutée des contrats de l'exercice. Ce critère unique de répartition est déterminé par 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 selon une approche simplifiée comme la différence entre le volume d'activité (produits) du contrat et la valeur des charges contractuelles et d'achats d'eau en gros imputées à son niveau. Les charges communes engagées à un niveau organisationnel donné sont réparties au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats rattachés à ce niveau organisationnel.

Par ailleurs, et dans certains cas, le GIE peut être amené à facturer des prestations à des Sociétés de Veolia Eau France dans le cadre de conventions spécifiques. Les montants facturés à ce titre viennent selon les cas de figure en diminution du montant global des frais à facturer entre sociétés comme évoqué ci-dessus et/ou à répartir entre les contrats au sein de la Société.

Les contrats comportant des achats d'eau supportent une quote part forfaitaire de «peines et soins » égale à 5% de ces achats d'eau qui est portée en minoration du montant global des frais à répartir entre les contrats.

Les charges indirectes sont donc ainsi réparties sur les contrats au profit desquelles elles ont été engagées.

A noter toutefois que par exception à la règle décrite ci-dessus, les frais [de production d'eau] [de traitement des eaux usées] d'une installation donnée sont répartis entre les contrats desservis par cette installation au prorata des volumes.

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.

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 Territoires a été facturée au GIE national à charge pour lui 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 au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats.

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 (maitrise 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 ou encore que la quote-part de 5% appliquée aux achats d'eau en gros).

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 2018 au titre de l'exercice 2017.

2.4. Autres informations

Lorsque la Société a enregistré dans sa comptabilité une charge initialement engagée par le GIE national 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 sous-traitance. Cette règle ne trouve en revanche pas à s'appliquer pour les sociétés du Groupe qui, telles les sociétés d'expertise, ne sont pas membres du GIE national.

Enfin, au-delà des charges économiques calculées présentées ci-dessus et substituées aux charges enregistrées en comptabilité générale, la Société a privilégié, pour la présentation de ses comptes annuels de résultat de l'exploitation, une approche selon laquelle les risques liés à l'exploitation – et notamment les risques sur créances impayées mentionnées au paragraphe 2.1.3, qui donnent lieu à la constatation de provisions pour risques et charges ou pour dépréciation en comptabilité générale, sont pris en compte pour leur montant définitif au moment de leur concrétisation. Les dotations et reprises de provisions relatives à ces risques ou dépréciation en sont donc exclues (à l'exception des dotations et reprises pour investissements futurs évoquées ci-dessus).

Lorsqu'un contrat bénéficie d'un apport d'eau en provenance d'un autre contrat de la société, le compte annuel de résultat de l'exploitation reprend les écritures enregistrées en comptabilité analytique, à savoir :

- inscription dans les produits du contrat « vendeur » de la vente d'eau réalisée,
- inscription dans les charges du contrat « acheteur » de l'achat d'eau réalisé.

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, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2018 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2019.

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 1992, 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 1992.*

→ *Avis des commissaires aux comptes*

La Société a demandé à un Co-Commissaire aux Comptes de Veolia 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.

6.8. Reconnaissance et certification de service

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

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

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

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

afaq AFNOR CERTIFICATION

Certificat
Certificate

N° 2015/69288.4

Page 1 / 6

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE ET D'EAU DE PROCESS.
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES.
ACCUEIL ET SERVICE AUX CONSOMMATEURS.

DRINKING WATER AND PROCESS WATER PRODUCTION AND DISTRIBUTION.
WASTEWATER COLLECTION AND TREATMENT.
CUSTOMER SERVICE.

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of:

ISO 50001 : 2011

et est déployé sur les sites suivants :
and is developed on the following locations:

Adresse	N° SIREN
Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS	572025526

Liste des sites certifiés en pages suivantes / *List of certified locations on the following pages*

(L'ensemble des activités de l'entreprise sur le(s) site(s) donné(s) est couvert par la certification)
(The scope of certification covers all activities carried out on the above-mentioned location(s))

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)
This certificate is valid from (year/month/day) 2018-11-11 Jusqu'au *until* 2021-08-20

Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probatoire.
This document is electronically signed. It stands for an electronic original with probatory value.

Franck LEBEUGLE
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

Flashez ce QR Code pour vérifier la validité du certificat

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

afnor CERTIFICATION

Certificat
Certificate

N° 2015/69287.5

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE & D'EAU DE PROCESS.
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES.
ACCUEIL ET SERVICE AUX CONSOMMATEURS.

DRINKING WATER & PROCESS WATER PRODUCTION AND DISTRIBUTION.
WASTEWATER COLLECTION AND TREATMENT.
CUSTOMER SERVICE.

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of:

ISO 9001 : 2015

et est déployé sur les sites suivants :
and is developed on the following locations:

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

Liste complémentaire des sites certifiés en annexes / Complementary list of certified locations on appendix

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour) *This certificate is valid from (year/month/day)*	**2018-11-10**	**Jusqu'au** *Until*	**2021-11-09**

Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probatoire.
This document is electronically signed. It stands for an electronic original with probatoriary value.

Franck LEBEUGLE
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

Flashez ce QR Code pour vérifier la validité du certificat

Seul le certificat électronique, consultable sur www.afnor.org, fait foi en temps réel de la certification de l'organisme. The electronic certificate only, available at www.afnor.org attests in real time that the company is certified. Accréditation COFRAC n°4.0001, Certification de Systèmes de Management, Portée disponible sur www.cofrac.fr
COFRAC accreditation n°4.0001, Management System Certification, Scope available on www.cofrac.fr
AFAQ est une marque déposée - AFAQ is a registered trademark - CERTIFIP 2006/7/1/1/2014

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

afaq
AFNOR CERTIFICATION

Certificat
Certificate

N° 2015/69286.5 **Page 1 / 6**

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE & D'EAU DE PROCESS.
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES.
ACCUEIL ET SERVICE AUX CONSOMMATEURS.

DRINKING WATER & PROCESS WATER PRODUCTION AND DISTRIBUTION.
WASTEWATER COLLECTION AND TREATMENT.
CUSTOMER SERVICE.

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of:

ISO 14001 : 2015

et est déployé sur les sites suivants :
and is developed on the following locations:

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

Liste complémentaire des sites certifiés en annexes / Complementary list of certified locations on appendix

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour) *This certificate is valid from (year/month/day)*	**2018-11-10**	Jusqu'au *Until*	**2021-11-09**

Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probatoire.
This document is electronically signed. It stands for an electronic original with probatoriary value.

Franck LEBEUGLE
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

Flashez ce QR Code pour vérifier la validité du certificat

Seul le certificat électronique, consultable sur www.afnor.org, fait foi en temps réel de la certification de l'organisme. The electronic certificate only, available at www.afnor.org attests in real time that the company is certified. Accréditation COFRAC n°4-0001, Certification de Systèmes de Management, Portée disponible sur www.cofrac.fr
COFRAC accreditation n°4-0001, Management Systems Certification, Scope available on www.cofrac.fr
AFNOR est une marque déposée - AFNOR is a registered trademark - CERTIFY 2006.7.17.2014

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

afnor CERTIFICATION

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

6.9. Actualité réglementaire 2018

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

Services publics locaux

→ *Loi Notre et transfert de compétences*

La loi 2018-702 du 3 août 2018, complétée par la circulaire du 28 août 2018, modifie les modalités de transfert des compétences « eau » et « assainissement » introduites par la loi NOTRe du mois d'août 2015, tout en en maintenant le principe. Ces modifications portent sur trois points :

- La loi permet dans certaines conditions un report au 1er janvier 2026 du transfert obligatoire des compétences « eau » et « assainissement » aux communautés de communes. En ce cas, c'est le maintien optionnel de cette compétence au profit des communautés de communes (CC). Cette faculté de report ne concerne pas les communes ayant déjà transféré ces compétences, ni les communautés d'agglomération.
- La loi instaure, à l'instar de la loi dite ALUR, une minorité de blocage pour rendre effectif ce report. Cette minorité de blocage doit être constituée d' «au moins 25% des communes membres de la communauté de communes représentant au moins 20% de la population qui délibèrent en ce sens » et cela avant le 1er juillet 2019.
- Enfin, si après le 1er janvier 2020 une CC n'exerce pas les compétences relatives à l'eau et à l'assainissement ou à l'une d'entre elle, la loi lui offre la possibilité de se prononcer par un vote sur l'exercice de plein droit d'une ou de ces compétences par la communauté. Cependant, si une minorité de blocage est réunie dans les 3 mois qui suivent l'adoption de la délibération de la CC, le transfert ne sera pas effectif.

Par ailleurs, la loi prévoit que l'exercice par une CC de la compétence assainissement non collectif ne fait pas obstacle à la possibilité de bénéficier d'un report concernant le transfert de la totalité de la compétence eau et assainissement.

→ *GEMAPI*

Dans une note d'information du 3 avril 2018 (publiée le 5 avril 2018), le Ministère de la Transition écologique et solidaire revient sur les assouplissements apportés à la mise en œuvre de la compétence de gestion des milieux aquatiques et de prévention des inondations (GEMAPI). Cette note rappelle l'introduction d'une possibilité de sécabilité dans le transfert des quatre missions attachées à la compétence GEMAPI dont le cadre doit néanmoins rester cohérent par rapport à l'exercice de chacune des missions au regard des caractéristiques de chaque Etablissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI). Cette note précise aussi les modalités de participation financière des départements ou des régions à l'exercice de cette compétence par les EPCI.

→ *Secret des affaires*

La loi 2018-670 du 30 juillet 2018 et son décret n° 2018-1126 du 11 décembre 2018 transposent en droit français une directive européenne du 6 juin 2016 sur la protection des savoir-faire et des informations commerciales non divulgués, ou encore secrets des affaires, contre l'obtention, l'utilisation et la divulgation illicites. Les entreprises françaises disposent désormais d'un cadre légal plus protecteur, les secrets des affaires étant reconnus comme composants essentiels de leur capital immatériel. Les collectivités doivent prendre en compte ce contexte.

→ *Commande publique*

L'ordonnance n°2018-1074 du 26 novembre 2018 pour la partie législative, complétée par le décret n°2018-1075 du 3 décembre 2018 pour la partie réglementaire, constitue le nouveau code de la commande

publique qui codifie à droit constant les ordonnances et décrets « concessions » et « marchés publics » de 2015 et 2016. Le Conseil d'Etat a rappelé à cette occasion que l'égalité de traitement, la liberté d'accès et la transparence des procédures sont les principes fondamentaux de la commande publique.

En toute fin d'année, le décret n°2018-1225 du 24 décembre 2018 ainsi que l'arrêté du 26 décembre 2018 ont complété le dispositif réglementaire en permettant, à titre expérimental et pour une durée de 3 ans, aux acheteurs publics de passer des marchés négociés sans publicité ni mise en concurrence préalables portant sur des solutions innovantes dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 € HT.

→ *Numérique*

Protection des données personnelles

L'ordonnance 2018-1125 du 12 décembre 2018 prise en application de l'article 32 de la loi 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles rappelle l'ensemble des règles applicables à la collecte et au traitement des données à caractère personnel.

Signature électronique

L'arrêté du 12 avril 2018 impose la signature électronique pour tout document sous forme électronique d'un marché public et ceci depuis le 1er octobre 2018.

Dématérialisation de la commande publique

Un premier arrêté du 27 juillet 2018 (JO du 5 août 2018) rappelle que l'accès aux documents de la consultation pour les marchés publics se fait de manière gratuite, complète, directe et sans restriction.
La procédure de dématérialisation obligeant les potentiels candidats à télécharger les documents de consultation, l'acheteur public doit indiquer les moyens électroniques par lesquels ces documents peuvent être obtenus gratuitement même lorsqu'ils sont très volumineux. Les opérateurs économiques peuvent indiquer à l'acheteur le nom de la personne physique chargée du téléchargement et une adresse électronique afin que les éventuelles modifications apportées aux documents de consultation lui soient communiquées.
L'arrêté fixe également le régime applicable à la copie de sauvegarde qui fera l'objet d'une ouverture si :
- un programme informatique malveillant est détecté dans les candidatures ou offres transmises par voie électronique,
- la candidature est reçue de manière incomplète, hors délais ou n'a pu être ouverte, sous réserve que la transmission de la candidature ou de l'offre électronique ait commencé avant la clôture de la remise des candidatures ou des offres.
Lorsque la copie de sauvegarde a été ouverte, elle est conservée conformément aux décrets 2016-360 et 2016-361 du 25 mars 2016. Lorsque la copie de sauvegarde n'est pas ouverte ou a été écartée, elle est détruite.

Un second arrêté, également daté du 27 juillet 2018 (JO du 5 août 2018), définit les "moyens de communication électronique" que sont des outils ou dispositifs de communication et d'échanges d'information par voie électronique et liste les garanties que doivent respecter ces moyens :
- identité des parties,
- intégrité des données,
- heure et la date exactes de la réception,
- gestion des droits,
- les garanties de niveaux de sécurité exigés sont déterminées par l'acheteur.
Ce même arrêté énonce les obligations à la charge de l'acheteur public.

→ *ICPE /IOTA / Evaluation environnementale*

La loi 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance a apporté quelques allègements en matière d'évaluation environnementale par l'examen dit au cas par cas de certains projets.

La loi a par ailleurs étendu la procédure de rescrit, qui permet de figer les règles applicables à un projet, aux redevances des Agences de l'eau.

Le décret 2018-435 du 4 juin 2018 assouplit la nomenclature des projets soumis à étude d'impact (annexée à l'article R122.2 du code de l'environnement). Cette nomenclature précise la liste des projets soumis à évaluation environnementale soit systématiquement soit après examen au cas par cas.

L'arrêté du 24 septembre 2018 qui fixe les règles de calcul et les modalités de constitution des garanties financières, prévues par l'article R. 516-2-I du code de l'environnement, pour les installations « Seveso seuil haut » permet dorénavant à l'exploitant de plusieurs installations de ce type de mutualiser les garanties financières exigées.

Une note technique du 5 février 2018 relative à l'instruction des dossiers de déclaration au titre de la loi sur l'eau propose des critères objectifs permettant de hiérarchiser les modalités d'instruction des dossiers selon les enjeux.

➔ ***Amiante***

Dans une note technique du 5 décembre 2017, la Direction Générale du Travail (DGT) précise le cadre juridique applicable aux interventions susceptibles de provoquer l'émission de fibres d'amiante. Dans cinq fiches thématiques, la DGT précise la nature des interventions considérées comme susceptibles de provoquer l'émission de fibres d'amiante. Une fiche est dédiée aux spécificités liées aux opérations initiales de repérage de matériaux amiantés. La note revient enfin sur les obligations concernant les modes opératoires, la mise à disposition des travailleurs des EPI (équipements de protection individuelle) adaptés, ainsi que leur renouvellement.
L'arrêté interministériel du 30 mai 2018 (JO du 29 juin 2018) fixe de nouvelles conditions pour le mesurage des niveaux d'empoussièrement d'amiante. Il rend d'application obligatoire la norme NF X 43-269 (2017). L'arrêté modifie également les modalités de contrôle du respect de la valeur limite d'exposition professionnelle à la fibre cancérogène.

➔ ***Travaux à proximité des réseaux***

La réglementation sur les conditions d'exécution des travaux à proximité des réseaux (réforme communément nommée « anti-endommagement » ou « DT-DICT ») a fait l'objet d'une refonte majeure en 2018. Celle-ci a donné lieu à la publication du décret 2018-899 du 22 octobre 2018 (JO du 24 octobre 2018) et de l'arrêté du 26 octobre 2018 (JO du 30 novembre 2018) qui modifie en profondeur le précédent arrêté du 15 février 2012.

L'objectif premier de cette nouvelle réglementation porte sur l'amélioration de la géolocalisation des réseaux, sensibles et non-sensibles (dont font partie la très grande majorité des réseaux d'eau et d'assainissement). A partir du 1er janvier 2026 en zone urbaine et 1er janvier 2032 en zone rurale, les coûts de localisation et/ou des investigations complémentaires préalables à l'exécution des travaux seront portés à la charge des exploitants des réseaux d'eau et/ou d'assainissement si ceux-ci n'ont pas encore été géolocalisés avec la meilleure classe de précision (« classe A »).

Ces nouveaux textes comportent également d'autres dispositions, applicables dès le 1er janvier 2020, qui redéfinissent les responsabilités entre les parties prenantes que sont les responsables des travaux, les exploitants (réseaux sensibles et non-sensibles) et les exécutants de travaux.

Ils ont été complétés par les arrêtés du 29 octobre 2018 (JO du 6 décembre 2018) et du 18 décembre 2018 (JO du 29 décembre 2018) qui dressent la liste des diplômes professionnels justifiant la délivrance de l'Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux (AIPR).

Enfin, l'arrêté du 13 novembre 2018 (JO du 24 novembre 2018) fixe le barème des redevances instituées pour financer le téléservice « Guichet Unique » (de l'INERIS) référençant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux tiers.

Service public de l'eau

→ *Facture d'eau*

L'arrêté du 20 novembre 2018 a modifié celui du 10 juillet 1996 relatif aux factures d'eau et d'assainissement. A partir du 1er juillet 2019 lorsque le prix de l'eau varie en cours de période de consommation, le volume consommé pour chaque période tarifaire devra être indiqué ; au cas contraire une notice annexée à la facture devra préciser le mode de répartition des volumes estimés pour chaque période.

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

Transposition des annexes II et III de la directive européenne 2015/1787

Dans une note d'information du 9 janvier 2018 (mise en ligne le 23 février 2018), la Direction Générale de la Santé détaille pour les préfets et les Agences Régionales de Santé les éléments de références et les outils à leur disposition pour promouvoir la mise en oeuvre de plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux (PGSSE) par les personnes responsables de la production et de la distribution d'eau destinée à la consommation humaine. Conformément aux annexes II et III de la directive européenne 2015/1787, la mise en œuvre des PGSSE relève d'une démarche volontaire, sans caractère d'obligation.

Gestion des non-conformités dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine

Dans une instruction « cadre » aux Agences Régionales de Santé (ARS), en date du 21 mars 2018 (mise en ligne le 30 avril 2018), la DGS annonce les notes d'information relatives à la gestion de non-conformités dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine qui seront diffusées aux ARS au cours de l'année 2018. Cette instruction apporte également des éléments d'information relatifs aux travaux d'expertise sur lesquels les ARS pourront s'appuyer dans la gestion des situations de non-conformité.

- La première note d'information du 21 mars 2018 (mise en ligne le 26 avril 2018) concerne le contrôle sanitaire et la gestion des risques sanitaires liés à la présence du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine, en application des arrêtés du 9 décembre 2015 fixant notamment les modalités de mesure du radon dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine.

- La seconde note d'information du 5 avril 2018 (mise en ligne le 24 mai 2018) porte sur la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement des limites de qualité pour le bore et le sélénium dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine, conformément aux articles R 1321-26 à R 1321-36 du Code de la Santé Publique.

→ *Sécurité sanitaire et matériaux en contact avec l'Eau Destinée à la Consommation Humaine (EDCH)*

Pris en application de l'article R.1321-48 du Code de la Santé Publique, l'arrêté du 18 janvier 2018 (JO du 26 janvier 2018) définit les conditions auxquelles doivent répondre les matériaux et objets étamés (ayant fait l'objet d'un traitement de surface par application d'un revêtement à base d'étain) mis sur le marché et destinés aux installations de production, de distribution et de conditionnement qui entrent en contact avec l'eau destinée à la consommation.

Dans un avis publié au JO du 23 janvier 2018, la Direction Générale de la Santé modifie la nature des essais et critères techniques que doivent satisfaire les matériaux et objets, constitués à base de ciment, entrant au contact d'eau destinée à la consommation humaine dans les installations de production, de traitement et de distribution d'eau pour bénéficier d'un certificat de conformité aux listes positives (CLP) indispensable à leur première mise sur le marché. Le précédent avis avait été publié en février 2012.

➔ *Traitement des Eaux Destinées à la Consommation Humaine (EDCH)*

Dans deux avis publiés respectivement aux JO des 21 et 23 décembre 2018, la Direction Générale de la Santé met à jour la liste des modules de filtration membranaire et des réacteurs équipés de lampes à rayonnement ultraviolet (UV) qui bénéficient de l'attestation de conformité sanitaire (ACS) pour être utilisés pour le traitement de l'eau destinée à la consommation humaine.

➔ *Sécurité des systèmes d'information / cybersécurité*

Par extension des dispositions prévues à la loi de Programmation Militaire (LPM), la loi 2018-133 du 26 février définit les mesures destinées à assurer le renforcement de la sécurité des réseaux informatiques et des systèmes d'information conformément à la Directive Européenne 2016/1146 du 6 juillet 2016 (dite « NIS », pour « Network and Information Security »).
Cette loi a donné lieu à la publication de plusieurs textes d'application, à savoir, le décret n°2018-384 du 23 mai 2018, les arrêtés du 13 juin 2018 (JO du 26 juin 2018), 1er août 2018 (JO du 3 août 2018) et 14 septembre 2018 (JO du 29 septembre 2018).
La sécurité des réseaux et systèmes d'information consiste en leur capacité de résister à un niveau de confiance donné, à des actions qui compromettent la disponibilité, l'authenticité, l'intégrité ou la confidentialité des données stockées, transmises ou faisant l'objet d'un traitement, et de services connexes.
Les opérateurs de services considérés comme essentiels (OSE) doivent mettre en œuvre des dispositions relatives à la sécurité de leurs réseaux et de leurs systèmes d'informations.
A travers ces différents textes d'application, le Premier Ministre dresse la liste des services considérés comme essentiels, dont les services publics d'eau, d'assainissement et d'évacuation des eaux pluviales, et fixe les règles de sécurité nécessaires à la protection des réseaux et systèmes d'informations avec pour objectif de garantir un niveau de sécurité, adapté aux risques existants.
Les opérateurs de ces services essentiels (OSE) peuvent être soumis à des contrôles avec des amendes, en cas de non-respect de leurs engagements, entre 75 000 et 125 000 €.

➔ *Cahier des Clauses Techniques Générales applicables aux marchés de travaux*

L'arrêté du 28 mai 2018 (JO du 14 juin 2018) modifie certaines dispositions techniques relevant du Cahier des Clauses Techniques Générales (CCTG) applicable aux marchés publics de travaux. Il approuve officiellement des fascicules techniques faisant office de CCTG dans différents secteurs de travaux. Il dresse également la dénomination des six fascicules applicables au secteur de l'eau et de l'assainissement. Ceux-ci sont en cours de refonte au sein de la profession en vue d'une prochaine approbation par voie réglementaire.

Biodiversité et Qualité des milieux

➔ *Substances dans les milieux*

Par une décision d'exécution du 5 juin 2018 (publiée le 7 juin 2018), la Commission Européenne a mis à jour la liste de vigilance des substances à surveiller dans les milieux aquatiques. Cette liste comporte huit polluants. Ces derniers sont susceptibles de présenter un risque pour l'environnement mais l'état de la connaissance ne permet pas de le confirmer. Par rapport à la précédente liste publiée en mars 2015, la Commission Européenne introduit trois nouvelles substances et en exclut cinq présentes dans la précédente liste.

→ *Surveillance des milieux aquatiques*

Evaluation des masses d'eau

Pris au titre des articles R. 212-10, R. 212-11 et R. 212-18 du code de l'environnement, l'arrêté du 27 juillet 2018 (JO du 30 août 2018) modifie l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface.

La note technique du 26 décembre 2017 (mise en ligne le 24 janvier 2018) du Ministère de la Transition écologique et solidaire à destination des préfets de région précise les modalités de mise en œuvre du suivi des substances de l'état chimique des eaux de surface dans le biote, par bioaccumulation dans les organismes vivants (poissons, crustacés ou mollusques), dans le cadre de la directive cadre sur l'eau conformément à la directive 2013/39/UE du 12 août 2013.

L'arrêté du 17 octobre 2018 (publié au JO du 13 novembre 2018) ajoute le suivi dans le biote, par bioaccumulation dans les organismes vivants (poissons, crustacés ou mollusques), pour les substances de l'état chimique. Il propose également la mise à jour des normes ou des guides techniques pour l'échantillonnage, le traitement et l'analyse des échantillons des éléments de qualité écologique des cours d'eau et plans d'eau de métropole et d'outre-mer.

Méthodes d'analyse et agrément des laboratoires

Dans un avis publié au JO du 14 avril 2018, le Ministère de Transition écologique et solidaire modifie les limites de quantification des paramètres chimiques que doivent satisfaire les laboratoires agréés effectuant des analyses de l'eau et les milieux aquatiques. Ces limites de quantification se déclinent selon chaque matrice environnementale (eau douce, eau saline, sédiment, etc). Cet avis annule et remplace les précédents avis de janvier 2012 et de novembre 2015.

Le décret 2018-685 du 1er août 2018 (JO du 3 août 2018) modifie la procédure d'agrément des laboratoires d'analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques. L'agrément est désormais délivré pour une durée de cinq ans, contre deux ans auparavant. L'Agence Française pour la Biodiversité est chargée de l'instruction des demandes d'agrément.

Plans d'actions opérationnels territorialisés

L'instruction du Gouvernement en date du 14 août 2018, à destination des préfets de département (mise en ligne le 28 août 2018), fixe le cadre de la mise à jour des plans d'actions opérationnels territorialisés (PAOT) de la directive cadre sur l'eau pour l'année 2019 et introduit le guide technique national d'accompagnement de ce travail.

Cyanobactéries

Dans une instruction technique en date du 21 août 2018, la Direction Générale de l'Alimentation du Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation dresse l'état de connaissances actuelles sur les épisodes de contamination des cours et plans d'eau douce par des efflorescences de cyanobactéries. Cette instruction propose des lignes directrices des actions à entreprendre en cas d'épisode de développement massif. Elle fait suite à l'occurrence de très nombreux épisodes au cours de l'été 2018.

→ *Protection des données de biodiversité*

Un arrêté du 17 mai 2018 publié le 4 juin 2018 crée une plateforme pour dépôt légal des données acquises par les maîtres d'ouvrage à l'occasion de projets d'aménagement et leur diffusion à titre gratuit. Ce dispositif résulte de l'article 7 de la loi Biodiversité de 2016 (art. L 411-1A du Code de l'environnement) qui précise qu'il s'agit des données brutes recueillies entre autres lors des études d'impact de certaines ICPE, IOTA et autres projets.

6.10. 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).

Abonnés domestiques ou assimilés :

Les abonnés non domestiques sont redevables directement à l'Agence de l'eau pour les redevances de pollution et de modernisation des réseaux perçues habituellement sur les factures d'eau et d'assainissement. Il s'agit d'établissements dont les activités sont définies par un arrêté du 21/12/2017, et dont le volume d'activité dépasse certains seuils. Les abonnés non domestiques ne doivent pas être confondus avec les abonnés industriels. La notion d'abonnés industriels correspond à des critères propres au règlement de service.

Capacité de production :

Volume qui peut être produit par toutes les installations de production pour un fonctionnement journalier de 20 heures chacune (unité : m^3/jour).

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification ISO 50001 :

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

Certification OHSAS 18001 :

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

Consommateur – abonné (client) :

Le consommateur abonné est une personne physique ou morale ayant souscrit un ou plusieurs abonnements auprès de l'opérateur du service public (par exemple service de l'eau, de l'assainissement, etc..). Il 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 consommateurs eau, les consommateurs assainissement collectif et les consommateurs assainissement non collectif. Il perd sa qualité de consommateur abonné à un point de

service donné lorsque le service n'est plus délivré à ce point de service, de façon définitive, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé). Pour Veolia, un consommateur abonné correspond à un abonnement : le nombre de consommateurs abonnés est égal au nombre d'abonnements.

Consommation individuelle unitaire :

Consommation annuelle des consommateurs particuliers individuels divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de consommateurs particuliers individuels et collectifs (unité : m^3/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 : m^3/consommateur/an).

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

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

Développement durable :

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

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

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

Eau souterraine influencée :

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

HACCP :

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

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

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

- 0 % : aucune action ;
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours ;
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu ;
- 50 % : dossier déposé en préfecture;
- 60 % : arrêté préfectoral ;

- 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés) ;
- 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté.

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

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

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

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

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

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

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

L'indice linéaire de pertes en réseau est égal au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Cette perte est calculée par différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé. Il est exprimé en m^3/km/jour.

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

L'indice linéaire des volumes non comptés est égal au volume journalier non compté par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Le volume non compté est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé. L'indice est exprimé en m^3/km/jour.

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

Le rendement du réseau est obtenu en faisant le rapport entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté du volume vendu à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part le volume produit augmenté des volumes achetés à d'autres services publics d'eau potable. Le volume 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)

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

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

Avec :

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

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

Taux de mensualisation :

Pourcentage du nombre total de clients (consommateurs particuliers, clients industriels, etc.) ayant opté pour un règlement mensuel par prélèvement bancaire.

Taux de prélèvement :

Pourcentage du nombre total de clients (consommateurs particuliers, clients industriels, etc.) 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 consommateurs) rapporté au nombre total de consommateurs, exprimé en pour cent.

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

6.11. Attestations d'assurances

Allianz

Allianz Global Corporate & Specialty SE

Attestation d'Assurance

Nous, soussignés, **Allianz Global Corporate & Specialty SE**, **Succursale en France**, situé 1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex, certifions par la présente que la Société :

VEOLIA ENVIRONNEMENT
21 rue La Boétie
75008 Paris

agissant tant pour son compte que pour le compte de ses filiales, et notamment de :

COMPAGNIE DES EAUX ET DE L'OZONE
(PROCEDES M.P.OTTO)
21 rue La Boétie
75008 PARIS

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° **FRL00218419** garantissant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber en raison de dommages causés aux tiers dans l'exercice de ses activités.

La garantie s'exerce à concurrence des montants ci-après :

Responsabilité Civile Exploitation

Tous dommages confondus (corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non) ..... 10 000 000 EUR par sinistre

Responsabilité Civile Après-Livraison / Responsabilité Civile Professionnelle

Tous dommages confondus (corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non) ..... 10 000 000 EUR par sinistre et par année d'assurance

Période d'assurance du 01/01/2019 au 31/12/2019 inclus.

Il est précisé que les montants indiqués ci-dessus s'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées au contrat et forment la limite des engagements de l'Assureur, quel que soit le nombre de personnes physiques ou morales bénéficiant de la qualité d'assuré, pour l'ensemble des réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance.

La présente attestation est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne saurait engager la Compagnie au-delà des clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère.

Fait à Paris La Défense, le 5 décembre 2018
Pour la Compagnie

Allianz
Allianz Global Corporate & Specialty SE
Succursale en France
1 Cours Michelet
CS 30051
92076 Paris La Défense
487 424 608 RCS Nanterre

Allianz Global Corporate & Specialty SE
Succursale en France
1 cours Michelet - CS 30051
92076 Paris La Défense Cedex
487 424 608 RCS Nanterre

Siège social :
Königinstrasse 28
80802 Munich
Allemagne

Société Européenne immatriculée en Allemagne sous le N° HRB 208312
Entreprise soumise au contrôle de la Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Strasse 108 - 53117 Bonn, Allemagne

www.agcs.allianz.com

Allianz Global Corporate & Specialty SE

Allianz

Attestation d'Assurance - Risques Environnementaux

Nous soussignés, **Allianz Global Corporate & Specialty SE Succursale en France** - 1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex certifions par la présente que la société:

VEOLIA ENVIRONNEMENT
21, rue La Boétie
75008 PARIS
France

agissant tant pour son compte que pour celui de sa filiale :

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX
21, rue La Boétie
75008 PARIS
France

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° **FRL00218519** garantissant les conséquences pécuniaires des risques environnementaux pouvant lui incomber du fait de l'exploitation des sites assurés et des activités garanties par ce contrat.

Les garanties s'exercent dans le respect de la législation locale et à concurrence des montants ci-après qui s'entendent par sinistre et pour l'ensemble des sinistres imputés à la période d'assurance, sans pouvoir excéder **30 000 000 EUR** pour la période d'assurance :

GARANTIES DE BASE :

RESPONSABILITE CIVILE ATTEINTES A L'ENVIRONNEMENT :

Engagement annuel maximum de l'Assureur, toutes garanties confondues : 10 000 000 EUR

Il est précisé que les montants indiqués ci-dessus s'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées au contrat et forment la limite des engagements de l'Assureur, quel que soit le nombre de personnes physiques ou morales bénéficiant de la qualité d'Assuré, pour l'ensemble des réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance.

Période de la police du 01/01/2019 au 31/12/2019 inclus.

La présente attestation est valable pour la période du 01/01/2019 au 31/12/2019 inclus. Elle est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne saurait engager la Compagnie au-delà des clauses et conditions du contrat auxquels elle se réfère.

Fait à Paris La Défense, le 04/01/2019

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :	Signature autorisée/ Authorised signatory :	
	Allianz Allianz Global Corporate & Specialty SE Succursale en France 1 Cours Michelet CS 30051 92076 Paris La Défense 487 424 608 RCS Nanterre	

Allianz Global Corporate & Specialty SE
Succursale en France
1 Cours Michelet - CS 30051
92076 PARIS LA DEFENSE CEDEX
487 424 608 RCS Nanterre

Siège social:
Königinstrasse 28
80802 Munich
Allemagne

Société Européenne immatriculée en Allemagne sous le N° HRB 208312
Entreprise soumise au contrôle de la Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Strasse 108 - 53117 Bonn, Allemagne

www.agcs.allianz.com

ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, **GRAS SAVOYE.**, société de courtage d'assurance, n° ORIAS 07 001 707 , dont le siège est sis :

Immeuble Quai 33- 33 quai de Dion-Bouton
92800 PUTEAUX

agissant par délégation et pour le compte des assureurs

attestons que la société : **VEOLIA EAU – Compagnie Générale des Eaux**
21 rue la Boétie
75008 PARIS

est garantie par les polices, Dommages aux biens, Responsabilités, Pertes financières consécutives et Frais et Pertes annexes, de type « Tous Risques Sauf » Portant les numéros **2019/FR/PDBI/001** par **CODEVE Insurance Company DAC, Elm Park, Merrion Road, Dublin 4 , Ireland** ; et d'autre part en excédent de la police émise par CODEVE, les numéros **XFR0065675PR et XFR0066375PR** émises par **AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE**, Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances, au capital de EUR 190.069.080, dont le siège social est situé 61 rue Mstislav Rostropovitch 75832 Paris Cedex 17, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 399 227 354.

*Ces contrats ont été souscrits par **VEOLIA ENVIRONNEMENT S.A.** agissant tant pour son compte que pour le compte de ses filiales, groupements, associations, sociétés civiles immobilières faisant partie du même groupe d'affaire, et notamment pour le compte de :*

COMPAGNIE DES EAUX ET DE L'OZONE (PROCEDES M.P. OTTO)
21, rue La Boétie
75008 PARIS

Ces polices en ligne garantissent l'ensemble des biens mobiliers et immobiliers (en propriété ou en location), les risques locatifs, les recours des voisins et des tiers contre notamment les évènements suivants :

Incendie – Explosions – Foudre – Bris de machines – Dommages électriques – Fumées – Dégâts des eaux – Tempêtes – Grêle (Dommages de grêle exclus sur le matériel roulant) – Accumulation de la neige sur les toitures – Vandalisme – Emeutes – Mouvements populaires – Malveillance – Chocs de véhicules terrestres – Chutes d'aéronefs et d'engins spatiaux – Vol – Evènements naturels – Catastrophes Naturelles en France, (art.L125-1 et suivants du code des Assurances), Actes de Terrorisme et Attentats en France, (art.L126-2 et L126-3 du code des Assurances).

et ce, aux clauses et conditions des contrats cités en référence ci-dessus.

La présente attestation est valable du **1er Janvier 2019** jusqu'au **31 Décembre 2019**, sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

CETTE ATTESTATION CONSTITUE UNE PRESOMPTION D'ASSURANCE ET NE SAURAIT ENGAGER L'ASSUREUR AU DELA DES LIMITES DU CONTRAT AUQUEL ELLE SE REFERE.

Fait à Puteaux, le 04/01/2019

GRAS SAVOYE
Société par Actions Simplifiée au Capital de 1.432.600 €
Immeuble Quai 33. 33/34 Quai de Dion-Bouton
CS 70001 - 92814 Puteaux Cedex
☎ 01 41 43 50 00 - Télécopie 01 41 43 55 55
311 248 637 R.C.S NANTERRE - N° FR 61 311 248 637
Immatriculation ORIAS : 07 001 707

Notre référence à rappeler dans toute correspondance :	
N° ASSURE : F18746E **N° CONTRAT : 1351.001/ 2 85834** **N° SIREN : 775 667 363**	
Pour tout renseignement contacter : **SMA SA Grands Comptes et International** **8 rue Louis Armand CS 71201** **75738 Paris Cedex 15** **Tél. : 01.40.59.70.00** **Fax : 01.40.59.70.57**	**COMPAGNIE DES EAUX ET DE L'OZONE (PROCEDES M.P. OTTO)** **21, rue La Boétie** **75008 PARIS**

Contrat d'assurance RESPONSABILITE DECENNALE OUVRAGES SOUMIS

Période de validité : du 01/01/2019 au 31/12/2019

SMA SA ci-après désigné l'assureur atteste que l'assuré désigné ci-dessus est titulaire d'un contrat d'assurance professionnelle RESPONSABILITE DECENNALE OUVRAGES SOUMIS souscrit par VEOLIA ENVIRONNEMENT SA numéro **F18746E 1351.001 / 2 85834** pour l'ensemble de ses filiales.

1- PERIMETRE DE LA GARANTIE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE ET DE LA GARANTIE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DECENNALE

Les garanties objets de la présente attestation s'appliquent :

- aux activités professionnelles suivantes : Entreprise, maître d'œuvre ou fabricant-vendeur dans tous domaines d'activités et notamment dans le domaine des Services d'eau et d'assainissement, de la gestion des déchets et de l'optimisation des services énergétiques :
    - Conception, exécution, rénovation, réparation et entretien de réseaux,
    - Pose et fourniture de canalisations (travaux sur voiries) et de matériaux sur voiries (tampons, plaques, grilles et caniveaux), travaux sur voiries divers,
    - Reprise et création de réseaux VRD EU/EP/AEP, installations d'ouvrages de prétraitement d'assainissement / d'évacuation d'eaux usées (bacs à graisses, assainissement non collectif, poste de relevage, séparateurs à hydrocarbures, fosses de décantation et fosses de relevage, changement de colonnes, réseau, siphons, regards, ..)
    - Conception et exécution de branchement sur conduites publiques,
    - Fourniture et pose d'installations autonomes d'assainissement,
    - Plomberie intérieure et extérieure bâtiment (EU/EP/AEP), y compris réalisation de travaux de chaudronnerie, tuyauterie et structures métalliques,
    - Entretien et installations techniques en aval des compteurs (eau, gaz, électricité),
    - Stations de traitement d'eau, de forages et de captages,
    - Réservoirs, et bassins de rétention,

- Eoliennes,
- Panneaux photovoltaïques, y compris en couverture (pose de capteurs solaires PV intégrés), production d'énergie accessoire à un ouvrage de construction par capteurs solaires,
- Réseaux de chaleur / chauffage urbain
- Réalisation de prises et de rejets d'eau avec des fondations dans l'eau
- Eclairage public et signalisations,
- Activités Spécifiques de gainages notamment des procédés « Anjou », « Phénix », « Intec assainissement « et « Intec immobilier » réalisés par les filiales TELEREP et SARP SUD OUEST.
- Maçonnerie, Plâtrerie, peinture, enduits extérieurs, enduits hydrauliques
- Fourniture / pose de poteaux et clôtures, accessoires en béton armé
- Travaux de rénovation, de réhabilitation, d'extension et de travaux neufs y compris dans le cadre de travaux de maintenance
- Ascenseurs, monte charges,
- Installations thermiques de génie climatique, VMC , d'aéraulique, conditionnement d'air à l'exclusion des techniques de géothermie
- Gestion technique Centralisée
- Electricité,
- Installation groupes électrogènes.
- Plomberie / installations sanitaires
- Isolation thermique et acoustique (calorifugeage, isolation thermique par l'extérieur, par soufflage).
- Menuiserie métallique, extérieures, menuiseries en bois
- Murs rideaux et façades industrielles
- Métallerie, serrurerie
- Fumisterie Ramonage (tubage)
- Détection incendie, intrusion
- Couverture / charpente bois,
- Ravalement de façades, protection des façades
- Calfeutrement de joint de construction
- Couverture zinguerie / carrelages et mosaïques
- Etanchéité de toitures.
- Revêtements textiles et plastiques,
- Ingénierie Bâtiment : Maitrise d'œuvre, études techniques TCE
- Maîtrise d'œuvre ou coordination SSI en phase conception et réalisation,
- MOE de désamiantage
- Maitrise d'œuvre d'installations photovoltaïques (puissance <1,2 MWc)

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA
Société anonyme à directoire et conseil de surveillance
Entreprise régie par le code des assurances au capital
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15
www.sma-courtage.com

- Ingénierie Génie Civil : Etudes techniques Maçonnerie BA, VRD, sanitaires et fluides
- Etudes techniques Vitrerie Miroiterie y compris façades aluminium

- aux travaux ayant fait l'objet d'une ouverture de chantier pendant la période de validité mentionnée ci-dessus. L'ouverture de chantier est définie à l'annexe I à l'article A 243-1 du code des assurances ;

- aux travaux réalisés en France Métropolitaine et dans les DROM ;

- aux chantiers dont le coût total de construction hors taxes tous corps d'état (honoraires compris), déclaré par le maître d'ouvrage, n'est pas supérieur à la somme de 30 000 000 €. Cette somme est illimitée en présence d'un contrat collectif de responsabilité décennale bénéficiant à l'assuré, comportant à son égard une franchise absolue au maximum de :
  - 10 000 000 € par sinistre si l'assuré réalise des travaux incluant la structure ou le gros œuvre,
  - 6 000 000 € par sinistre si l'assuré réalise des travaux n'incluant pas la structure ou le gros œuvre,
  - 3 000 000 € par sinistre si l'assuré est concepteur, non réalisateur de travaux.

- aux travaux, produits et procédés de construction suivants :
  - travaux de construction traditionnels, c'est-à-dire ceux réalisés avec des matériaux et des modes de construction éprouvés de longue date,
  - travaux de construction répondant à une norme homologuée (NF DTU ou NF EN), à des règles professionnelles acceptées par la C2P[(1)(3)], ou à des recommandations professionnelles du programme RAGE 2012 non mises en observation par la C2P[(2)(3)],
  - travaux de construction conformes au CCTG et ses fascicules ou à un référentiel spécifique à la technique utilisée publiée par un organisme reconnu par la profession, dans le cadre de marchés de travaux publics,
  - procédés ou produits faisant l'objet au jour de la passation du marché :
    - d'un Agrément Technique Européen (ATE) en cours de validité ou d'une Evaluation Technique Européenne (ETE) bénéficiant d'un Document Technique d'Application (DTA), ou d'un Avis Technique (ATec), valides et non mis en observation par la C2P[(3)],
    - d'une Appréciation Technique d'Expérimentation (ATEx) avec avis favorable,
    - d'un Pass'innovation « vert » en cours de validité.

(1) Les règles professionnelles acceptées par la C2P (Commission Prévention Produits mis en œuvre de par l'Agence Qualité Construction AQC) sont listées à l'annexe 2 de la publication semestrielle de la C2P
(2) Les recommandations professionnelles RAGE 2012 (Règles de l'Art Grenelle Environnement 2012) sont consultables sur le site internet du programme RAGE : www.reglesdelart-grenelle-environnement-2012.fr
(3) Les communiqués de la C2P sont accessibles sur le site de l'AQC www.qualiteconstruction.com

Dans le cas où les travaux réalisés ne répondent pas aux caractéristiques énoncées ci-dessus, l'assuré en informe l'assureur.

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA
Société anonyme à directoire et conseil de surveillance
Entreprise régie par le code des assurances au capital
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15
www.sma-courtage.com
SMA

SMA COURTAGE

2- ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE

Nature de la garantie	Montant des garanties
Le contrat garantit la responsabilité décennale de l'assuré instaurée par les articles 1792 et suivants du code civil, dans le cadre et les limites prévus par les dispositions des articles L. 241-1 et L. 241-2 du code des assurances relatives à l'obligation d'assurance décennale, et pour des travaux de construction d'ouvrages qui y sont soumis, au regard de l'article L. 243-1-1 du même code. La garantie couvre les travaux de réparation, notamment en cas de remplacement des ouvrages, qui comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.	**En Habitation :** Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage.
	Hors Habitation: Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage dans la limite du coût total de construction déclaré par le maître d'ouvrage et sans pouvoir être supérieur au montant prévu au I de l'article R.243-3 du code des assurances.
	En présence d'un CCRD: Lorsqu'un Contrat Collectif de Responsabilité Décennale (CCRD) est souscrit au bénéfice de l'assuré, le montant de la garantie est égal au montant de la franchise absolue stipulée par ledit contrat collectif.
Garantie de bon fonctionnement des éléments d'équipement dissociables	**Marché d'entreprise** 1 000 000 € épuisable par année d'assurance
	Marché de maîtrise d'œuvre 350 000 € épuisable par année d'assurance
Durée et maintien des garanties : La garantie s'applique pour la durée de la responsabilité décennale pesant sur l'assuré en vertu des articles 1792 et suivants du code civil. Elle est maintenue dans tous les cas pour la même durée.	

La présente attestation ne peut engager l'assureur au-delà des clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère.

3- GARANTIE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DECENNALE

Le contrat garantit la responsabilité de l'assuré qui intervient en qualité de sous-traitant, en cas de dommages de nature décennale dans les conditions et limites posées par les articles 1792 et 1792.2 du Code civil, sur des ouvrages soumis à l'obligation d'assurance de responsabilité décennale. Cette garantie est accordée pour une durée ferme de dix ans à compter de la réception visée à l'article 1792-4-2 du Code civil.

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA
Société anonyme à directoire et conseil de surveillance
Entreprise régie par le code des assurances au capital
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

www.sma-courtage.com

SMA

La garantie couvre les travaux de réparation, notamment en cas de remplacement des ouvrages, qui comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.

Le montant des garanties accordées reste celui prévu par L'ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE.

La présente attestation ne peut engager l'assureur au-delà des clauses et conditions du contrat précité auquel elle se réfère.

Fait à PARIS
Le 07/12/2018

Le Directeur général
Par Délégation

Société Mutuelle d'Assurance du Bâtiment et des Travaux Publics
8 rue Louis Armand
CS 71201
75738 Paris cedex 15

6.12.Inventaire du patrimoine

Installation	*Entité*	*Unité*	*Ensemble*
Captage Sources de la Villate	File Eau (Traitement)	Alimentation Eau Brute	Captage de Source(s)
Compteur de Secto Le Mont	HYDRAULIQUE	HYDRAULIQUE	HYDRAULIQUE
Compteur de Secto Le Mont	TELESURVEILLANCE	TELESURVEILLANCE	TELESURVEILLANCE
Compteur La Feuillie Achat d'eau Rozeille	Contrôle/Commande	Unité de Contrôle / Commande	Organes de Contrôle / Commande
Compteur La Feuillie Achat d'eau Rozeille	File Eau	Distribution	Analyse / Mesure
Compteur La Feuillie Achat d'eau Rozeille	File Eau	Distribution	Canal et Canalisation
Compteur La Feuillie Achat d'eau Rozeille	File Eau	Distribution	Génie Civil
Compteur Le Prat Achat d'eau Rozeille	Contrôle/Commande	Unité de Contrôle / Commande	Organes de Contrôle / Commande
Compteur Le Prat Achat d'eau Rozeille	File Eau	Distribution	Analyse / Mesure
Compteur Le Prat Achat d'eau Rozeille	File Eau	Distribution	Canal et Canalisation
Compteur Le Prat Achat d'eau Rozeille	File Eau	Distribution	Génie Civil
Compteur Le Randonnat Achat d'eau Rozeille	Contrôle/Commande	Unité de Contrôle / Commande	Organes de Contrôle / Commande
Compteur Le Randonnat Achat d'eau Rozeille	File Eau	Distribution	Analyse / Mesure
Compteur Le Randonnat Achat d'eau Rozeille	File Eau	Distribution	Canal et Canalisation
Compteur Le Randonnat Achat d'eau Rozeille	File Eau	Distribution	Génie Civil
Reprise de la côte Verte	Bâtiments	Aménagements Extérieurs	Clôtures et Portails
Reprise de la côte Verte	Bâtiments	Bâtiments d'Exploitation	Génie Civil
Reprise de la côte Verte	Bâtiments	Bâtiments d'Exploitation	Huisserie
Reprise de la côte Verte	Contrôle/Commande	Unité de Contrôle / Commande	Organes de contrôle / commande
Reprise de la côte Verte	Contrôle/Commande	Unité de Contrôle / Commande	Périphériques Moteur
Reprise de la côte Verte	Contrôle/Commande	Unité de Contrôle / Commande	Réseaux de Contrôle / Commande
Reprise de la côte Verte	File Eau (Traitement)	Elévation	Pompage
Reprise de la côte Verte	File Eau (Traitement)	Stockage / Tampon	Analyse / Mesure
Reprise de la côte Verte	File Eau (Traitement)	Stockage / Tampon	Stockage
Réservoir semi-enterré Cote Verte	Bâtiments	Aménagements Extérieurs	Clôtures et Portails
Réservoir semi-enterré Cote Verte	Bâtiments	Bâtiments d'Exploitation	Génie Civil
Réservoir semi-enterré Cote Verte	Bâtiments	Bâtiments d'Exploitation	Huisserie
Réservoir semi-enterré Cote Verte	Contrôle/Commande	Unité de Contrôle / Commande	Organes de contrôle / commande
Réservoir semi-enterré Cote Verte	Contrôle/Commande	Unité de Contrôle / Commande	Réseaux de Contrôle / Commande
Réservoir semi-enterré Cote Verte	File Eau	Stockage	Analyse / Mesure
Réservoir semi-enterré Cote Verte	File Eau	Stockage	Stockage
Réservoir sur tour et surpresseur de la Chassagne	Bâtiments	Aménagements Extérieurs	Clôtures et Portails
Réservoir sur tour et surpresseur de la Chassagne	Bâtiments	Bâtiments d'Exploitation	Génie Civil
Réservoir sur tour et surpresseur de la Chassagne	Bâtiments	Bâtiments d'Exploitation	Huisserie
Réservoir sur tour et surpresseur de la Chassagne	Contrôle/Commande	Unité de Contrôle / Commande	Organes de contrôle / commande
Réservoir sur tour et surpresseur de la Chassagne	File Eau	Stockage	Analyse / Mesure
Réservoir sur tour et surpresseur de la Chassagne	File Eau	Stockage	Stockage
Réservoir sur tour et surpresseur de la	File Eau	Surpression	Pompage

Installation	*Entité*	*Unité*	*Ensemble*
Chassagne			
Surpresseur de Charasse	Bâtiments	Aménagements Extérieurs	Clôtures et Portails
Surpresseur de Charasse	Bâtiments	Aménagements Extérieurs	Espaces Verts
Surpresseur de Charasse	Bâtiments	Bâtiments d'Exploitation	Génie Civil
Surpresseur de Charasse	Bâtiments	Bâtiments d'Exploitation	Huisserie
Surpresseur de Charasse	Contrôle/Commande	Unité de Contrôle / Commande	Organes de contrôle / commande
Surpresseur de Charasse	File Eau (Traitement)	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Analyse / Mesure
Surpresseur de Charasse	File Eau (Traitement)	Surpression	Pompage
Usine de Reminéralisation Route de Limoges	Air de Lavage	Production d'Air surpressé	Surpression Air
Usine de Reminéralisation Route de Limoges	Bâtiments, VRD et Moyens Divers	Aménagements Extérieurs	Clôtures et Portails
Usine de Reminéralisation Route de Limoges	Bâtiments, VRD et Moyens Divers	Bâtiments d'Exploitation	Appareillage Vide Cave
Usine de Reminéralisation Route de Limoges	Bâtiments, VRD et Moyens Divers	Bâtiments d'Exploitation	Huisserie
Usine de Reminéralisation Route de Limoges	Bâtiments, VRD et Moyens Divers	Sécurité	Sécurité Incendie
Usine de Reminéralisation Route de Limoges	Bâtiments, VRD et Moyens Divers	Sécurité	Sécurité Personnel
Usine de Reminéralisation Route de Limoges	Contrôle/Commande	Unité de Contrôle / Commande	Interface Opérateur
Usine de Reminéralisation Route de Limoges	Contrôle/Commande	Unité de Contrôle / Commande	Organes de Contrôle / Commande
Usine de Reminéralisation Route de Limoges	Contrôle/Commande	Unité de Contrôle / Commande	Périphériques Moteur
Usine de Reminéralisation Route de Limoges	Contrôle/Commande	Unité de Contrôle / Commande	Protection Electrique
Usine de Reminéralisation Route de Limoges	Eau de Service	Alimentation en Eau de Lavage Filtres	Pompage
Usine de Reminéralisation Route de Limoges	File Eau	Alimentation Eau Brute	Analyse / Mesure
Usine de Reminéralisation Route de Limoges	File Eau	Alimentation Eau Brute	Canal et Canalisation
Usine de Reminéralisation Route de Limoges	File Eau	Elévation	Pompage Eau Traitée
Usine de Reminéralisation Route de Limoges	File Eau	Filtration	Analyse / Mesure
Usine de Reminéralisation Route de Limoges	File Eau	Filtration	Filtre à Neutralite 1
Usine de Reminéralisation Route de Limoges	File Eau	Filtration	Filtre à Neutralite 2
Usine de Reminéralisation Route de Limoges	File Eau	Filtration	Maillage / Répartition
Usine de Reminéralisation Route de Limoges	File Eau	Stockage	Analyse / Mesure
Usine de Reminéralisation Route de Limoges	File Eau	Stockage	Stockage Eau Traitée
Usine de Reminéralisation Route de Limoges	Produit de Traitement	Hypochlorite de Sodium	Distribution Réactifs
Usine de Reminéralisation Route de Limoges	Produit de Traitement	Hypochlorite de Sodium	Stockage Réactifs
Vanne Les Combadeaux	Contrôle/Commande	Unité de Contrôle / Commande	Organes de Contrôle / Commande
Vanne Les Combadeaux	File Eau	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Analyse / Mesure
Vanne Les Combadeaux	File Eau	Distribution / Répartition / Maillage Eau	Canalisation

Ressourcer le monde

Crédits photos : © GettyImages

Veolia
30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers
www.veolia.com