



2011

RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

Ville de Beauvais - Affermage du Service Eau

*« Une année de performance et de gestion durable
de votre service public de l'eau »*

Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005)

SOMMAIRE

1. L'ENGAGEMENT DE VEOLIA EAU A VOS COTES	4
2. L'ESSENTIEL	7
2.1. Le contrat	8
2.2. Chiffres clés et faits marquants	8
3. LA QUALITE DU SERVICE	11
3.1. Les moyens mobilisés	12
3.2. Le patrimoine du service	16
3.3. La performance et l'efficacité opérationnelle	35
3.4. La qualité de l'eau produite & distribuée	42
3.5. Les services aux clients	45
4. LA VALORISATION DES RESSOURCES	49
4.1. La protection des ressources en eau	50
4.2. L'énergie	52
4.3. La valorisation des déchets liés au service	53
5. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	55
5.1. Le prix du service public de l'eau	56
5.2. L'accès aux services essentiels	58
5.3. La formation et la sécurité des personnes	58
5.4. L'empreinte environnementale du service	59
5.5. Les relations avec les parties prenantes	59
6. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	61
6.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	62
6.2. Le patrimoine du service	64
6.3. Les investissements et le renouvellement	65
6.4. Les engagements à incidence financière	67
7. ANNEXES	71
7.1. Annexes financières	72
7.2. Attestations d'assurances	81
7.3. Les nouveaux textes réglementaires	82
7.4. Glossaire	88
7.5. Présentation des moyens Régionaux	94

1.

**L'ENGAGEMENT
DE VEOLIA EAU
À VOS CÔTÉS**



Partenaire des collectivités locales et partie prenante de vos territoires, Veolia Eau, œuvre au profit de la vie locale et du développement de vos communes.

Cette mission importante s'accompagne d'un engagement fort des femmes et les hommes de Veolia Eau, chez qui le sens du service et la motivation sont permanents. Chaque jour ils déploient leurs compétences pour répondre à vos attentes et aux demandes, en constante évolution, de vos concitoyens.

Parce que les réponses techniques et économiques ne suffisent plus à rendre un service public durable, Veolia Eau engage une démarche plus ouverte et plus globale.

Baptisée « SVR », elle associe solutions de service, de valorisation et de responsabilité.

Par service, nous entendons notre capacité à vous apporter des solutions toujours plus performantes, associant innovation, expertise technologique et maîtrise des coûts. Ceci, en matière d'optimisation des réseaux, de traçabilité de l'eau, de performance des filières d'assainissement ou de gestion de la relation client.

Par valorisation, nous entendons notre savoir-faire à gérer durablement les ressources de l'eau, avec en particulier le recyclage des eaux usées et l'utilisation des boues comme biomasse en vue de produire de l'énergie ou des produits écologiques.

Par responsabilité, enfin, nous entendons l'engagement qui est le nôtre, au quotidien, à minimiser nos impacts sur l'environnement, à agir au cœur de vos territoires pour favoriser l'accès de chacun au service de l'eau et à contribuer à la vie locale, du point de vue économique comme du point de vue social.

C'est avec cette nouvelle approche, qui s'accompagnera d'une adaptation de nos organisations, que nous pourrons continuer à remplir, chaque jour à vos côtés, les missions d'intérêt général et de développement durable que vous nous avez confiées.

Jean-Michel Herrewyn

Directeur Général de Veolia Eau

Gestion du document	Auteur	Date
Rédaction	J. VIGNERON	22 mai 2012
Relecture	A. MESNARD	23 mai 2012
Validation	I. BOLJANIC	25 mai 2012



2.

L'ESSENTIEL

2.1. Le contrat

- **Délégataire :** Sté des Eaux et de l'Assainissement de l'Oise
- **Périmètre du service :** BEAUVAIS
- **Nature du contrat :** Affermage
- **Prestations du contrat :** Compteurs eau froide, Contrôle et entretien poteaux incendie, Disconnecteurs, Distribution, Elévation, Gestion clientèle, Production, Radio-relevé réseau fixe partiel, Branchements, Branchements plomb

→ **Durée du contrat**

Date de début : 01/08/2011

Date de fin : 31/07/2023

→ **Avenant(s) de l'exercice 2011 :**

Sans Objet.

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

La Sté des Eaux et de l'Assainissement de l'Oise assume les engagements suivants en matière d'échanges d'eau avec les collectivités voisines ou les tiers :

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	SI EAU AGGLO BEAUVAISIENNE	Achat d'eau au S.I.A.E.A.B.
vente	SI EAU AGGLO BEAUVAISIENNE	Vente d'eau au S.I.A.E.A.B.

2.2. Chiffres clés et faits marquants

CHIFFRES CLES

56 382 habitants desservis¹

25 332 abonnés

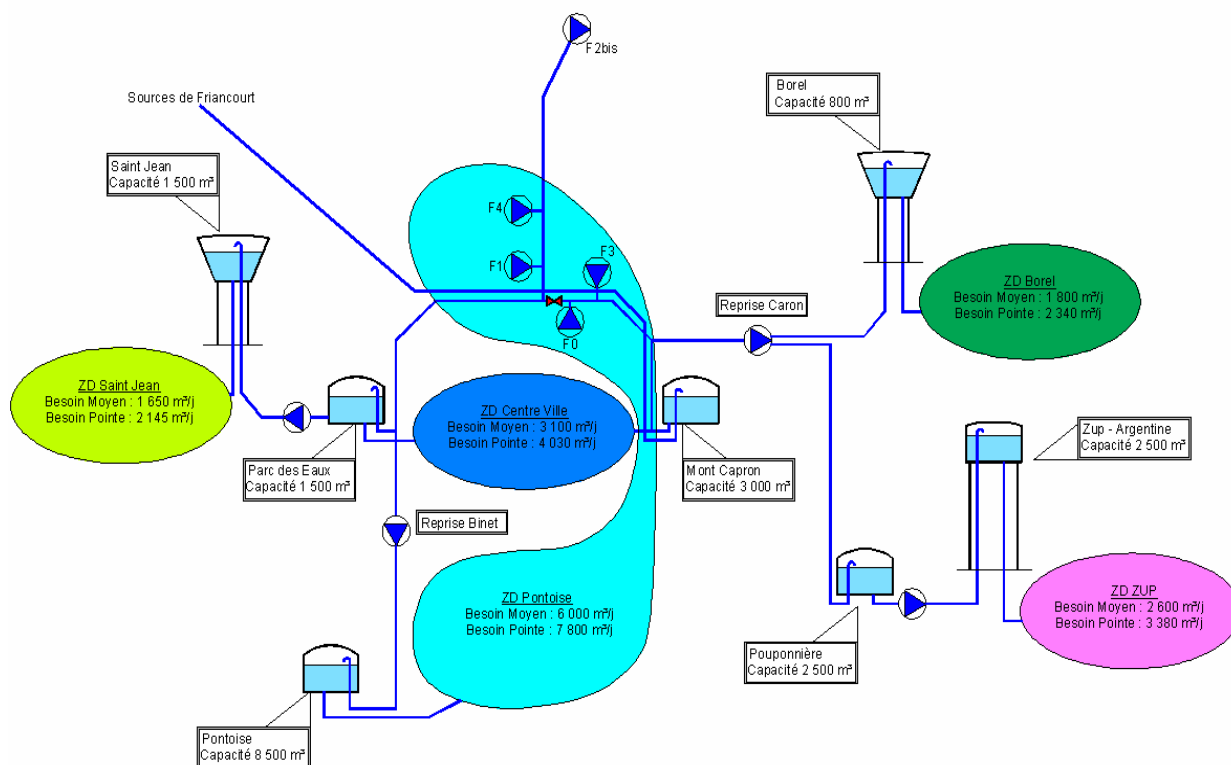
12 974 branchements

6 unités de production d'eau potable d'une capacité totale de 25 800 m³ par jour

7 réservoirs d'une capacité totale de stockage de 20 300 m³

264 km de canalisations de distribution

¹ Nombre d'habitants desservis total communiqué par la Collectivité, ou à défaut estimation avec base de calcul conforme au décret n° 2008-1477 du 30/12/2008 à partir de l'exercice 2009 (cf. définition dans le glossaire du présent document)



FAITS MARQUANTS

Service Valorisation Responsabilité

⇒ Qualité de l'Eau :

Aucune non-conformité bactériologique par rapport aux limites de qualité n'est à signaler parmi les prélèvements effectués soit par l'A.R.S de l'Oise dans le cadre du contrôle officiel soit par la S.E.A.O dans le cadre de la surveillance permanente en 2011.

100,0% conformité bactériologique
97.56% conformité physico-chimique
 → Présence de déséthylatrazine

Nettoyage de 6 réservoirs (avril, septembre, octobre)

⇒ Renouvellement et pérennité des ouvrages :

➤ Réseau de distribution

344 branchements en plomb renouvelés en 2011 soit lors de travaux de coordination avec la ville soit de manière indépendante.

➤ **Installations et réservoirs**

- Renouvellement partiel du groupe électropompe Horizontal N°1 de la station de reprise d'Antoine Carron Service Pouponnière
- Renouvellement de l'armoire de commande Forage 0
- Renouvellement partiel de l'Armoire de commande de la station de reprise Antoine Carron
- Travaux de sécurisation des personnes.

⇒ **Travaux neufs :**

➤ **Réseau de distribution**

- Travaux de renforcement / renouvellement de canalisations :

- Rue ST Laurent (2ème tranche)
- Rue de Clermont(2 ème tranche)
- Rue de Clermont(2 ème tranche)
- Centre commercial Soie Vauban
- Le clos Ricard
- Lotissement Lassalle
- Rue du jeu de Tamis
- Rue Vincent de Beauvais
- Rue Jeanne d'Arc
- Rue du Wage
- Rue du grenier à Sel
- Rue de la cavée aux Pierres
- Allée Diderot et rue J.J Rousseau
- Rue de Paris
- Chemin des Panses Molles

⇒ **Rendement de réseaux :**

Variation de - **1.1 %** environ des volumes consommés autorisés 365 j.

Variation de - **3.2 %** des volumes produits.

Variation de - **2.1 %** des volumes vendus.

Variation de - **2.5 %** des volumes achetés.

Rendement de réseaux → 79.5 % soit + 1,9 %

⇒ **Recherche de fuites :**

59 fuites ont été détectées sur **51.5 km** de réseau inspectés.



3.

**LA QUALITÉ
DU SERVICE**

3.1. Les moyens mobilisés

LE SERVICE

Les fonctions support

La Région Nord-Ouest de VEOLIA Eau de par son organisation, la mutualisation de ses moyens, la compétence et le professionnalisme de ses Agents dispose de moyens efficaces pour assurer la gestion quotidienne des services que lui ont confié les Collectivités, mais également pour faire face à la gestion des situations de crise.

Les services de l'échelon régional gèrent les fonctions support techniques et administratives (comptabilité, contrôle de gestion, paie, ressources humaines, prévention sécurité, relation clientèle (Centre Service Client), support informatique, qualité – environnement, bureau d'études techniques, achats, ...).

Les services centraux assurent des missions permanentes d'assistance aux échelons opérationnels, notamment :

- Formation et qualification, gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

- Recherche et développement (ANJOU RECHERCHE), politique d'innovation, appui technique aux exploitations, publications techniques, veille sur les nouvelles technologies,....

- Laboratoire Central certifié COFRAC.

- Moyens spécifiques d'intervention en cas de crise.

- Gestion des risques et des assurances.

- Définition des politiques de service à la clientèle.

- Définition des politiques d'achats et sélection de fournisseurs.

- Administration des systèmes d'information.

- Expertise juridique et fiscale, veille réglementaire,....



**Olivier
Relotius**

Directeur
Centre

DIRECTION DÉVELOPPEMENT



**François
De Fruyt**
Directeur
Collectivités
Oise



**Thierry
Dufourd**
Directeur
Collectivités
Eure



**Guillaume
Thérain**
Responsable
Nouvelles offres

DIRECTION EXPLOITATION



**Jean-Michel
Tournié**
Directeur



**Ivan
Boljanic**
Responsable
Service
Eau



**Claude
Landreau**
Responsable
Service
Assainissement



**Jean-François
Josselin**
Responsable
Service
Méthodes/Pla-
nification/Aide à
l'exploitation



**Alain
Cologon**
Responsable
Service
Maintenance et
Travaux



**Daphnée
Hoarau**
Responsable
Clientèle Terrain



**Daniel
Leduc**
Responsable
Service
Industrie

DIRECTION
CLIENTÈLE
(ABONNÉS - USAGERS)



**Marie-Thérèse
Dubuc**
Responsable

ORGANISATION CENTRE EURE & OISE / EXPLOITATION (DÉTAIL)

SERVICE EAU



**Ivan
Boljanic**
Responsable



**Alain
Mesnard**
Unité
Opérationnelle
Nord Oise



**Arnold
Wallois**
Unité
Opérationnelle
Sud Oise



**Laurent
Lefevre**
Unité
Opérationnelle
Est Oise



**Benjamin
Got**
Unité
Opérationnelle
Risle-Avre-Iton



**Olivier
Boucry**
Unité
Opérationnelle
Nord Est Eure

SERVICE ASSAINISSEMENT



**Claude
Landreau**
Responsable



**Claude
Landreau**
Unité
Opérationnelle
Assainissement
Oise



**Alexandre
Galandrin**
Unité
Opérationnelle
Assainissement
Eure

SERVICE CLIENTÈLE TERRAIN



**Daphnée
Hoarau**
Responsable



**Virginie
Leconte**
Unité
Opérationnelle
Intervention
client



**Dominique
Blanche**
Unité
Opération-
nelle Contrôle
Conformité
Assainissement

SERVICE MÉTHODES - PLANIFICATION - AIDE À L'EXPLOITATION



**Jean-François
Josselin**
Responsable



**Jean-François
Josselin**
Unité
Méthodes



**Sandrine
Langlois**
Unité
Planification



**Jean-François
Josselin**
Unité
aide à l'explo-
itation

SERVICE MAINTENANCE ET TRAVAUX



**Alain
Cologon**
Responsable



**Nathaniel
Brebis**
Unité
Opérationnelle
Travaux Usines
Eure



**Christian
Caplain**
Unité
Opérationnelle
Travaux Réseaux
Eure

L'ORGANISATION DE L'ASTREINTE

Le service d'astreinte de l'agence peut être mobilisé sur simple appel au Centre Service Clients. A ce numéro, 7 jours/7 et 24h/24, un interlocuteur est à votre disposition pour prendre en charge votre demande d'intervention ou pour vous renseigner sur la nature et la localisation des incidents en cours de réparation sur votre commune.



3.2. Le patrimoine du service

L'INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE

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

- 💧 des installations de production
- 💧 des réseaux de distribution
- 💧 des branchements en domaine public
- 💧 des outils de comptage

→ Les installations

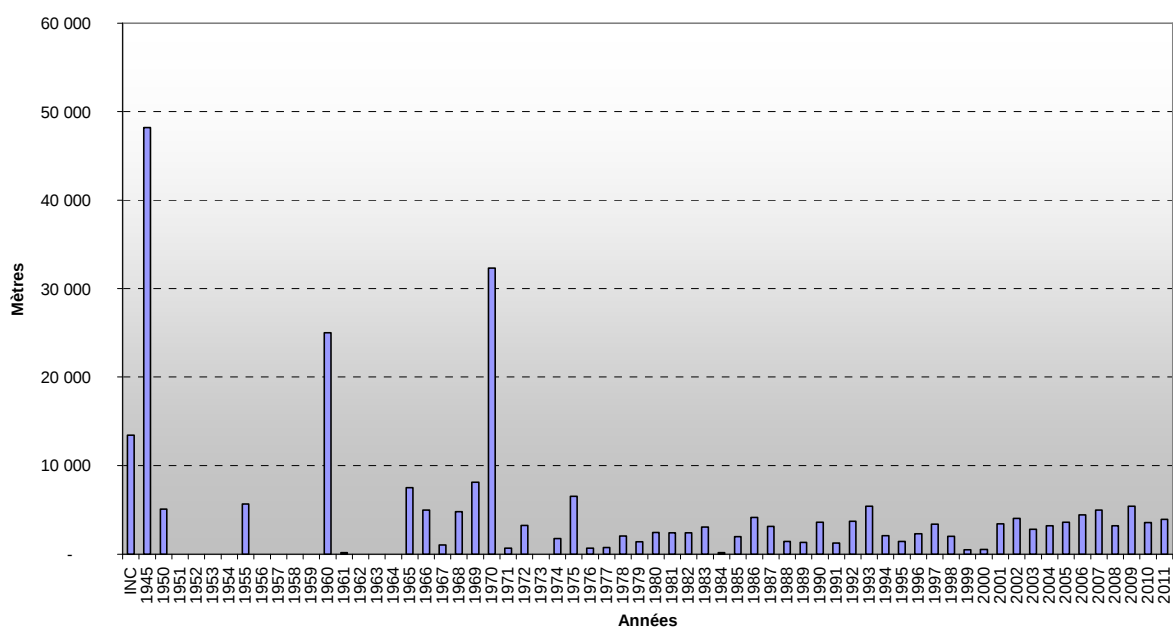
Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Qualification
001-FOR BEAUVAIS F0	3 000	Bien de retour
002-FOR BEAUVAIS F1	4 600	Bien de retour
003-FOR BEAUVAIS F2BIS	5 000	Bien de retour
004-FOR BEAUVAIS F3	4 800	Bien de retour
005-FOR BEAUVAIS F4	4 600	Bien de retour
006-FOR SOURCES DE FRIANCOURT	3 800	Bien de retour
Capacité totale	25 800	
Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)	Qualification
001-REP ANTOINE CARON • Service Borel 2x200 • Service ZUP 2x200	400	Bien de retour
001-SUR POUPONNIERES SEC (RES)	60	Bien de retour
003-REP POUPONNIERES (RES) • 2 x 150 • 1x150 (en secours)	300	Bien de retour
005-REP PARC DES EAUX (RES) • 1x245 • 1x245	245	Bien de retour
006-REP BINET • 2x280 • 1x280 (en secours)	560	Bien de retour
Autres installations eau	Débit des pompes (m3/h)	Qualification
AMENEE SOURCES FRIANCOURT		
Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)	Qualification
001-RES BOREL	800	Bien de retour
002-RES MONT CAPRON	3 000	Bien de retour
003-RES PARC DES EAUX	1 500	Bien de retour
004-RES PONTOISE	8 500	Bien de retour
005-RES POUPONNIERES	2 500	Bien de retour
006-RES SAINT JEAN	1 500	Bien de retour
007-RES ZUP	2 500	Bien de retour
Capacité totale des réservoirs	20 300	

→ Les réseaux de distribution

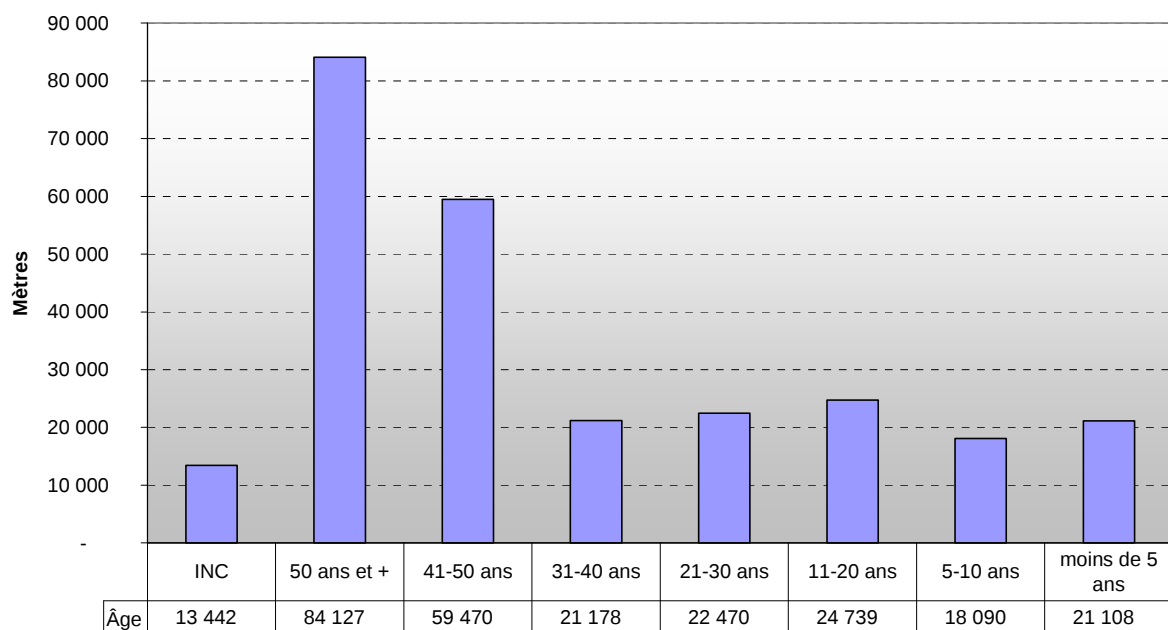
Canalisations		Qualification
Longueur de canalisations de distribution (ml)	264 234	Bien de retour

	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
Longueur totale tous diamètres (ml)	264 234	264 234
Diamètre 15 (mm)	412	412
Diamètre 20 (mm)	106	106
Diamètre 25 (mm)	120	120
Diamètre 30 (mm)	27	27
Diamètre 40 (mm)	2 669	2 669
Diamètre 50 (mm)	1 977	1 977
Diamètre 60 (mm)	36 220	36 220
Diamètre 75 (mm)	358	358
Diamètre 80 (mm)	13 915	13 915
Diamètre 100 (mm)	55 394	55 394
Diamètre 125 (mm)	2 853	2 853
Diamètre 150 (mm)	56 413	56 413
Diamètre 160 (mm)	491	491
Diamètre 175 (mm)	2 452	2 452
Diamètre 200 (mm)	26 808	26 808
Diamètre 250 (mm)	14 607	14 607
Diamètre 300 (mm)	25 834	25 834
Diamètre 350 (mm)	10 129	10 129
Diamètre 400 (mm)	5 307	5 307
Diamètre 450 (mm)	8 143	8 143

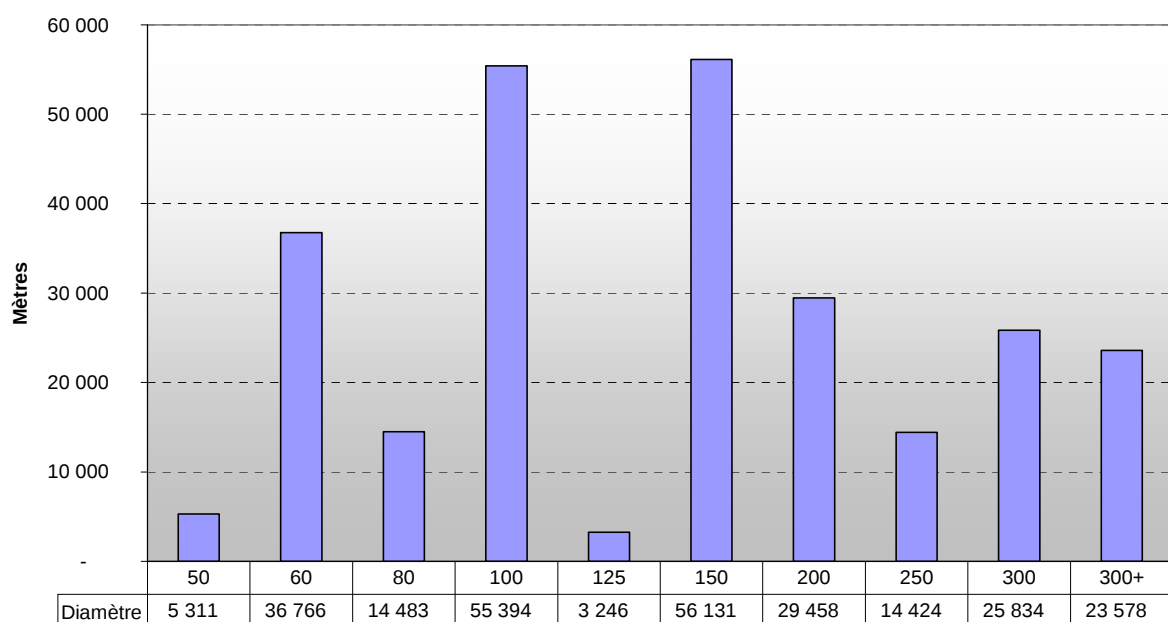
Ville de Beauvais
Répartition des longueurs de canalisations par année de pose



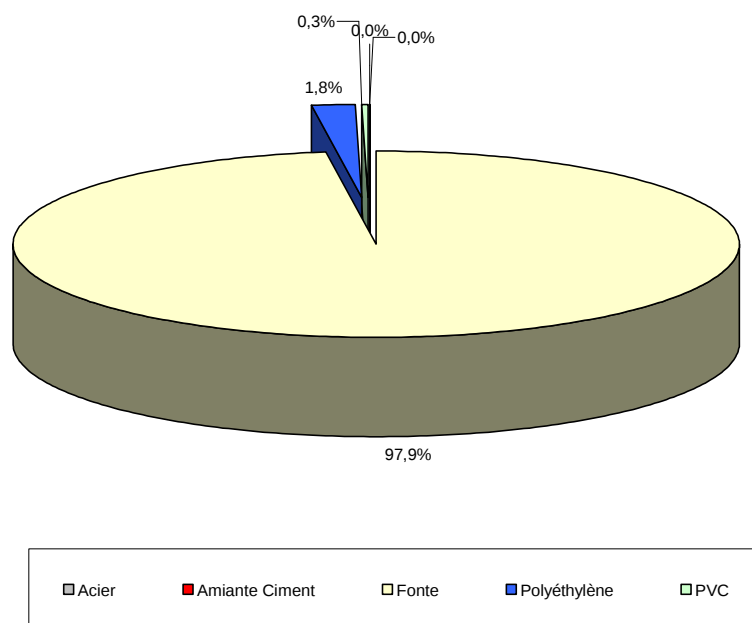
Ville de Beauvais
Répartition des longueurs de canalisations selon leur âge



Ville de Beauvais
Répartition des longueurs de canalisations selon leur diamètre



Ville de Beauvais
Proportion de canalisations par matériau



→ **Les branchements en domaine public**

Branchements		Qualification
Nombre de branchements	12 974	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	77 550	Bien de retour

→ **Les compteurs**

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la société	27 000	Bien de reprise

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

→ **Les équipements du réseau**

Equipements de réseau		Qualification
Nombre d'appareils publics (*)	780	Bien de retour
dont poteaux d'incendie	585	Bien de retour
dont bouches d'incendie	69	Bien de retour
dont bouches de lavage (**)	40	Bien de retour
dont bouches d'arrosage	86	Bien de retour

(*) hors périmètre de service et le cas échéant propriété des communes membres de la Collectivité

(**) Un inventaire détaillé de l'ensemble des bouches d'arrosage et bouche de lavage de Beauvais sera présenté dans le courant de l'année 2012.

LA GESTION PATRIMONIALE

VEOLIA Eau met en œuvre une démarche de gestion durable et optimisée du patrimoine de la collectivité. Grâce à des outils de connaissance du patrimoine et son système d'information géographique, VEOLIA Eau met à jour l'intégralité des données patrimoniales du service.

L'analyse de ces données permet à VEOLIA Eau d'apporter à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état. La collectivité peut ainsi optimiser les travaux d'investissement et de renouvellement.

→ *Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux et synthèse des opérations réalisées*

Pour l'année 2011, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable est de 80¹ :

	2007	2008	2009	2010	2011
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable		60	60	70	80

→ *Taux moyen de renouvellement des réseaux*

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

Canalisations	2007	2008	2009	2010	2011
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	254 501	265 580	263 364	263 350	264 234
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	1 148	0	0	0	0
Longueur renouvelée par la ville (ml)	682	1 653	2 725	2 305	2 881
Longueur totale renouvelée (ml)	1 830	1 653	2 725	2 305	2 881(*)

(*) Renforcement du réseau d'eau potable sur les rues suivantes :

- rue Saint Laurent : renforcement du réseau en diam. 150 mm sur 117 ml
- rue de Clermont :
 - (1^{ère} partie de la 2^{ème} tranche de la rue de Clermont entre l'avenue Corot et la rue de Saint Just en Chaussée) renforcement de réseau en diam. 150 mm sur 177 ml
 - (2^{ème} partie de la 2^{ème} tranche entre la rue de Saint Just en Chaussée et rue de Marissel) renforcement de réseau en diam. 150 mm sur 535 ml et renouvellement du réseau en diam. 250 mm sur 606 ml
- lieu dit « le clos Ricard » : renforcement de réseau en diam. 150 mm sur 114 ml
- rue du Jeu de Tamis : renouvellement de réseau en diam. 100 mm sur 83 ml
- rue Vincent de Beauvais : renouvellement de réseau en diam. 150 mm sur 50 ml
- rue Jeanne d'Arc : renouvellement de réseau en diam. 200 mm sur 167 ml
- rue de la Tour Soie Vauban : déplacement de réseau diam 100 mm sur 42 ml
- rue du grenier à Sel : renforcement de réseau en diam. 150 mm sur 163 ml
- chemin de la Cavée aux Pierres : renforcement de réseau en diam. 150 mm sur 144 ml
- rue de Paris entre la rue Léon Zeude et l'Avenue de la Paix : renouvellement de réseau en diam. 150 mm sur 267 ml et renouvellement de réseau en diam. 200 mm sur 416 ml

¹ Le mode de calcul de cet indicateur est décrit dans le glossaire, en annexe du présent rapport.

→ *Insuffisances et propositions d'amélioration*

Situation des études réalisées ou en cours

Point sur le projet de diagnostic du réseau de distribution d'Eau Potable de Beauvais :

Ce dossier a été réalisé en 5 phases :

- recueil de données
- création du modèle :
- campagne de mesure : les différentes campagnes de mesures ont été effectuées en 2008 et 2009.
- calage du modèle
- élaboration du diagnostic de la situation actuelle du réseau
 - o Les éléments de pressions, temps de séjour, Défense contre l'incendie, autonomie et sécurisation de l'alimentation ont été traités. Il en ressort les conclusions suivantes :
 - **Pressions** : Les pressions sont relativement correctes sur l'ensemble du territoire de la ville à l'exception de la zone de distribution « Centre Ville » où la moitié du secteur enregistre des pressions inférieures à 2 bars.
 - **Autonomie et insuffisance sur certaines zones** : L'autonomie dont dispose chacun des réservoirs ainsi que les interconnexions entre les différentes zones de distribution permettent de faire face à une casse d'une canalisation majeure, cependant cette étude a mis en évidence la fragilité du système de distribution d'eau potable en cas de rupture de l'alimentation de la zone Centre Ville à partir des forages F1, F2bis et F4.
 - **Limites des capacités de production atteintes au vue des perspectives d'urbanisation horizon 2030**

Point sur le projet de schéma directeur

Une présentation de l'état d'avancement de l'étude a été réalisée au cours du 1er semestre 2010.

Les scénarios suivants ont été étudiés :

- Scénario 1 : Urbanisation future (horizons 2010-2035)
- Scénario 2 : Nouveau forage au bois Saint Quentin + nouveau réservoir au lieu dit « le Trépinrière »
- Scénario 3 : Nouveau forage (commune de Therdonne)
- Scénario 4 : Doublement de la canalisation des forages F1, F2bis et F4 + création d'un nouveau réservoir
- Scénario 5 : Mise en place d'une station de surpression sur la zone de distribution « Centre ville »
- Scénario 6 : Renforcement du forage F2bis, nouveau forage (commune de Therdonne) + création d'un nouveau réservoir

Point sur le projet de modélisation qualitative :

Parce que le respect du maintien de la qualité de l'eau passe impérativement par une maîtrise totale du résiduel de désinfectant entre la sortie des ouvrages de production et le robinet du consommateur, l'objectif de cette étude est donc de réaliser une état des lieux du fonctionnement qualitatif actuel du réseau d'eau potable de la Ville de Beauvais au moyen d'une modélisation. Ce projet nous permettra de modéliser la décroissance du chlore dans le réseau.

Les résultats de cette modélisation constituent une aide pour bâtir des plans de surveillance et identifier les points faibles du réseau, proposer des solutions d'amélioration et élaborer des réponses en situations de crise.

Cette étude sera déployée au second semestre 2012 après la réalisation des travaux de mise en place des débitmètres.

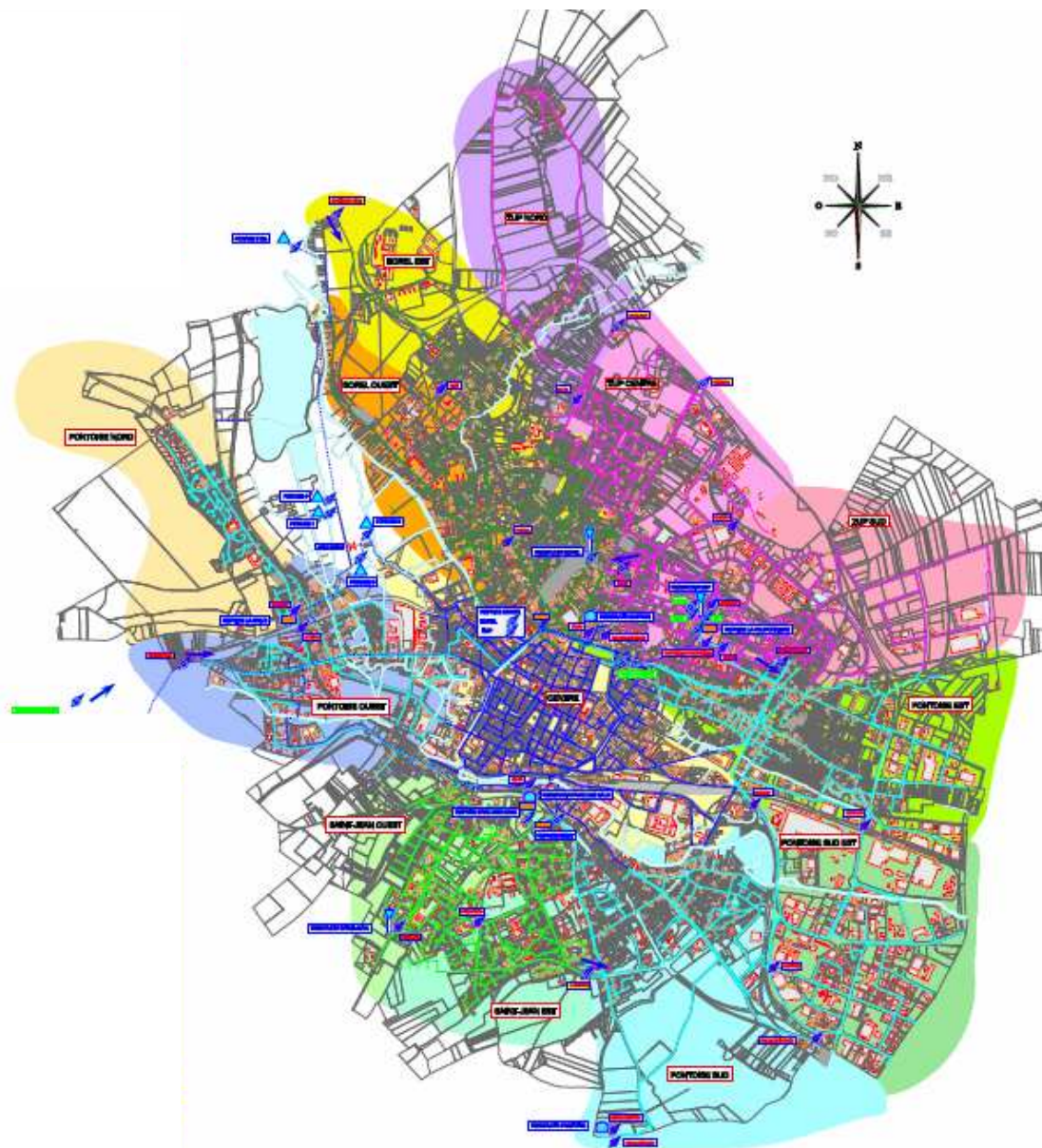
Point sur le projet de Sectorisation du réseau de distribution d'Eau Potable de Beauvais :

Aujourd'hui il existe sur la ville de Beauvais 6 zones de distributions (Pontoise Est, Pontoise Ouest, Saint-Jean, Borel, ZUP Argentine, Centre Ville). La Ville de Beauvais a décidée de mettre en place une **sectorisation encore plus performante, basée sur la connaissance approfondie du réseau** afin d'économiser la ressource en eau et d'améliorer le rendement de réseau.

La SEAO propose ainsi de sectoriser le réseau de distribution de la ville en 13 zones. Ces 13 zones sont décrites ci-dessous :

- | | | |
|--------------------|--------------------|--------------|
| • Pontoise Est | • Pontoise Nord | • ZUP Centre |
| • Pontoise Sud Est | • Saint-Jean Est | • ZUP Nord |
| • Pontoise Sud | • Saint-Jean Ouest | • Borel Est |
| • Pontoise Ouest | • ZUP Sud | |
| • Borel Ouest | • Centre Ville | |

Pour cela, une vingtaine de débitmètre seront installés sur le réseau.



Ces travaux débiteront dans le courant du mois de mars 2012 pour une durée d'environ 3 mois.

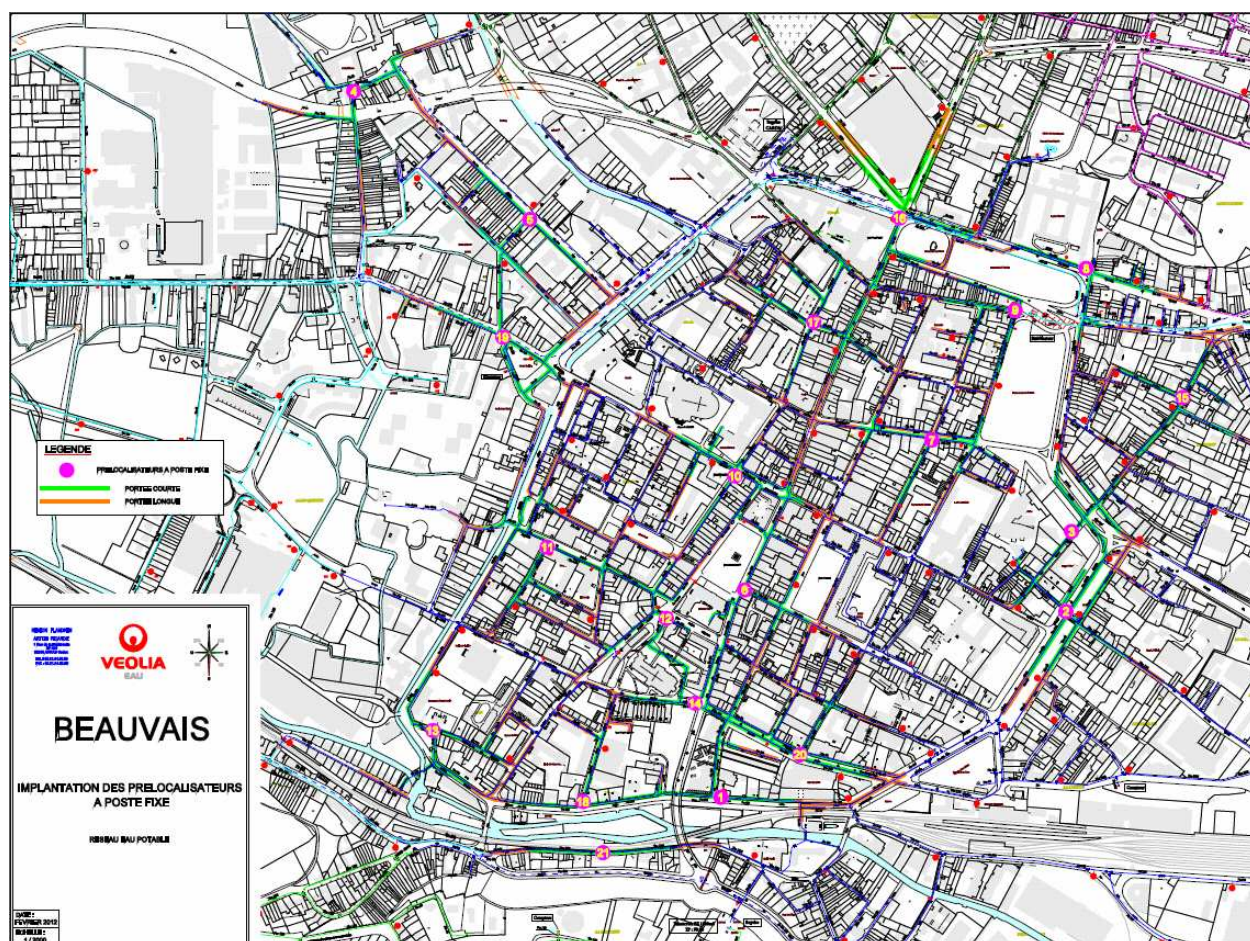
Point sur le projet « Res'Echo » :

La ville de Beauvais est actuellement découpée en 6 Zones de Distribution dont celle du centre ville. Le rendement de cette zone de distribution est difficile à estimer puisqu'elle est alimentée par toutes les autres zones de distribution de la ville.

Afin de gérer au mieux les ressources de la ville, il semble nécessaire de surveiller les zones sensibles et de détecter les fuites au plus tôt.

Pour cela, 20 prélocalisateurs à poste fixe ont été posés sur le réseau de distribution du Centre ville. Ces appareils écoutent en permanence les bruits et envoi sur le système de télégestion les informations de fuites détectées.

Ainsi, ces appareils ont été posés dans le courant du 4^{ème} trimestre 2011. Le plan ci-dessous présente leur localisation.



Point sur le projet de « gestion patrimoniale » :

La Ville de Beauvais a choisi d'entrer dans une démarche de gestion patrimoniale afin de valoriser et de pérenniser son patrimoine. Cette démarche s'articule autour de 2 axes :

- Enrichissement de sa base patrimoniale
- Campagne d'analyses de matériaux (canalisations)

A partir de ces données, la ville se verra remettre à la fin de l'année 2012 un rapport hiérarchisant les priorités de renouvellement des canalisations.

Insuffisances et propositions d'amélioration

Propositions d'améliorations :

- Projet de remplacement de canalisation de diamètre 300 mm entre le forage F4 et l'entrée dans les Jardins des Ouvriers.
- Projet de renforcement réseau AEP de diamètre 150 sur la rue de Savignies pour la Défense Incendie.

Projet de renforcement à prévoir à court terme

- Rue de Clermont : 3^{ème} tranche (réseau vétuste)
- Rue Beauregard (réseau vétuste) et Rue Philippe de Dreux
- Rue de Grandvilliers, rue Charvet et Borel : pour finaliser les travaux permettant de la double alimentation de l'hôpital.
- Vincent de Beauvais (réseau vétuste)
- Rue de Buzanval : entre la rue des Jacobins et rue Jeanne d'Arc (réseau vétuste)
- Rue de l'Echelle (réseau vétuste)
- Rue de l'Abbé Dubos (réseau vétuste)
- Rue de Saint Just des Marais
- Rue des Ruisselets
- Avenue de Picardie
- Rue de la Joliette
- Impasse Pierre Masson
- Impasse Pierre Potier
- Impasse Jean Vie
- Impasse François Ledru
- Rue de Pontoise
- Rue Malherbe
- Rue Aimé Besnard

DICT guichet unique :

« La méconnaissance de la localisation et la sensibilité des réseaux, notamment souterrains, engendre, lors de travaux conduits à proximité, de nombreux accidents. Ils endommagent les installations. La loi Grenelle 2 (art. 219 codifié aux art. L.554-1 à L554-5 du code de l'environnement) a mis en place une réglementation spécifique qui vise à renforcer la sécurité de personnes et des biens et à assurer la continuité de fonctionnement de ces ouvrages.

Cette nouvelle réglementation prévoit l'abrogation du système, actuellement en vigueur, de recensement des réseaux et de leurs exploitants, système géré par les communes. Elle lui substitue un guichet unique national qui centralisera toutes les informations sur les réseaux de toute nature implantés en France, notamment les coordonnées de leurs exploitants. Ce guichet prendra la forme d'une plateforme de télé-service Internet sous la maîtrise d'ouvrage de l'Institut National de l'Environnement Industriel et des Risques (INERIS).

Ce télé-service sera financé notamment par le biais d'une redevance annuelle acquittée par les exploitants de réseaux. Son montant sera calculé chaque année par l'INERIS, en fonction de la longueur du réseau et du nombre de communes où il est implanté. Cette charge supplémentaire, non prévue dans le contrat, sera supportée par le Délégué. »

L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

→ Installations

L'exploitation des installations , dans le respect des exigences réglementaires et contractuelles et des règles de l'art pour assurer la qualité d'eau, la continuité de service et l'entretien des ouvrages et des équipements qui nous sont confiés , consiste principalement en la réalisation des opérations suivantes:

- Passage périodique pour la conduite et le contrôle du bon fonctionnement des installations
- Gestion des approvisionnements des produits et consommables nécessaires au fonctionnement des installations
- Gestion des évacuations des déchets et sous-produits générés par l'exploitation des installations
- Réalisation des prélèvements et analyses d'auto surveillance de la qualité d'eau prélevée, produite et distribuée
- Entretien préventif et curatif des équipements, ouvrages et espaces verts
- Réalisation des contrôles réglementaires des équipements électriques, sous-pressure, levage et sécurité
- Télésurveillance à distance des installations (si équipée), gestion des alarmes et astreinte
- Entretien des réservoirs et baches de stockage

Les principales interventions de maintenance réalisées sur les réservoirs de la Ville de Beauvais sont décrites ci après :

<u>RESERVOIRS</u>	<u>CUVES</u>	<u>DATE NETTOYAGE</u>	<u>CAPACITE</u>	<u>REMARQUES</u>
Zup	2	12/04/11 07/09/11	2500 m ³	Revêtement cloqué, apparition de ferrailles.
Mont Capron	2	06 et 07/10/11	3000 m ³	Cf synthèse étude diagnostic 2010
Borel	1	08/09/11	800 m ³	Cf synthèse étude diagnostic 2010
Saint Jean	2	08/09/11	1500 m ³	Cf synthèse étude diagnostic 2010
Parc des eaux	2	13/09/11	1500 m ³	RAS
Pontoise	1	28/10/11	8500 m ³	Cf synthèse étude diagnostic 2009

→ Réseaux et branchements

L'exploitation des réseaux et branchements dans le respect des exigences réglementaires, contractuelles et des règles de l'art pour assurer la qualité d'eau, la continuité de service et l'entretien des réseaux et des équipements qui nous sont confiés consiste principalement en la réalisation des opérations suivantes:

- Opérations de conduite des réseaux (arrêt d'eau programmé, mise en service d'interconnexion,..)
- Entretien préventif et curatif des canalisations et équipements de réseaux

- Contrôle et réglage des équipements (Stabilisateurs de pression, purge, ventouses, disconnecteurs, limiteurs de pression,...)
- Réalisation des prélèvements et analyses d'autosurveillance de la qualité d'eau distribuée
- Recherche et réparation de fuites

Gestion patrimoniale (prélèvement de canalisation et analyses métallographiques)

Les nombres de fuites décelées et réparées dans l'exercice figurent dans le tableau suivant :

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	35	31	43	37	27	-27,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,2	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	40	46	58	51	60	17,6%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,3	0,4	0,5	0,4	0,5	25,0%
Nombre de fuites sur autre support	167	167	213	171	178	4,1%
Nombre de fuites réparées	242	244	314	259	265	2,3%
Linéaire soumis à recherche de fuites		73 540	47 810	32 940	51 500	56,3%

➤ Réparation de fuites/casses :

Au cours de l'année 2011, nous avons procédé à la réparation de **265 fuites/casses** dont :

- ✓ **178** sur compteurs et accessoires hydrauliques
- ✓ **60** sur branchements
- ✓ **27** sur canalisations

La localisation des **fuites/casses sur canalisations** sont présentées ci-dessous :

Ø 40

- ✓ Allée des Noisetiers
- ✓ Face au n°11, Allée des Frenes
- ✓ Allée Bernard Palissy
- ✓ Face au n°4, Allée des Sorbiers
- ✓ 62, Rue de Nivilliers
- ✓ Face au n°8, Allée des Frenes

Ø 60

- ✓ Face au n°9, Rue de Pontoise
- ✓ Rue de la cavée aux pierres
- ✓ Angle rue J.P Sartre et rue de Sénéfontaine (P.S R)
- ✓ Face au n° 36, Avenue de Picardie
- ✓ Angle rue des Ruisselets et rue de la Loire
- ✓ Résidence Clairefontaine Bat 4 Square Bellerie
- ✓ Angle rue de Clermont et rue de la Joliette

Ø 80

- ✓ Angle rue de Gesvres et Jeanne d'Arc
- ✓ Le Mont Capron

- ✓ Face au 37, Rue des Jasmins
- ✓ Face au n°155, Rue de Paris

Ø 100

- ✓ Face n°61, Avenue Corot
- ✓ Angle rue avenue de Champagne et rue du Morvan
- ✓ Face au n°2, Rue des Tisserants
- ✓ Face au n°12, Rue Pierre Garbet-
- ✓ Avenue Blaise Pascal entre le restaurant le 15 et Euromaster
- ✓ Face au n°31, Rue de Songeons

Ø 150

- ✓ Angle rue de Tilloy et du 11 novembre
- ✓ Face au n°2, Rue de l'Avelon

Ø 250

- ✓ Face n°104, Rue de Clermont

Ø 300

- ✓ Forage n°1 entre le portail et le forage 1

La localisation des **fuites/casses sur branchements** sont présentées ci-dessous :

Ø 20

- ✓ 11, Rue Alfred Leblanc (branchement plomb)
- ✓ 3, Rue des Pivoines (branchement poly)
- ✓ 1, Allée Derain (branchement poly)
- ✓ 26, Rue des Aulnaies (branchement poly)
- ✓ 21, Avenue du 8 Mai (branchement poly)
- ✓ 34, Rue Diogène Maillart (branchement poly)
- ✓ 19, Place de Voisinlieu (branchement poly)
- ✓ 57, Rue Koénig (regard sgb)
- ✓ 36, Rue de Villers ST Lucien (branchement poly)
- ✓ 55, Rue de Nivilliers (branchement poly)
- ✓ 3, Allée De Vlaminck (branchement plomb)
- ✓ 26, Rue de la Bauve (branchement poly)
- ✓ 194, Rue de ST Just des marais (branchement plomb)
- ✓ 1, Rue de la fontaine Bourgeoise (branchement poly)
- ✓ 1bis, Rue Cambry (sgb trottoir)
- ✓ 7, Allée Derain (branchement poly)
- ✓ 21, Rue d'Amiens (branchement plomb)
- ✓ 12, Rue Louis Blériot (regard sgb)
- ✓ 25, Place de Voisinlieu (branchement poly)
- ✓ 15, Allée Utrillo (branchement poly)
- ✓ 83, Rue de Bracheux
- ✓ 31, Rue J.S Bach (branchement poly)
- ✓ 1, Rue Van Gogh (branchement poly)
- ✓ 26, Rue des Jasmins (branchement poly)
- ✓ 59, Rue de la mie au Roy (branchement poly)
- ✓ Rue Chantereine (branchement plomb)
- ✓ 145, Rue de ST Just des Marais (branchement poly)
- ✓ 41, Rue J.S Bach (branchement poly)
- ✓ 11, Rue Edouard Delafontaine (branchement poly)
- ✓ 21, Rue du Muguet (branchement poly)
- ✓ 8, Rue Charvet (branchement plomb)
- ✓ 5, Rue de Froissy
- ✓ 1, Rue d'Allonne (branchement poly)
- ✓ 3, Allée Bramhs (branchement poly)
- ✓ 8, Rue J.S Bach (branchement poly)
- ✓ 9, Allée Maurice de Vlaminck (branchement poly)
- ✓ 32, Rue de Songeons (branchement poly)
- ✓ 9, Allée Derain (branchement poly)

- ✓ 16, Rue de la Bauve (branchement poly)
- ✓ 38, Rue de la Trépinrière (branchement acier)
- ✓ 30, Rue de la Briqueterie (branchement poly)
- ✓ 10, Rue Vinot Préfontaine (branchement poly)
- ✓ 7, Impasse Toussaint Bertin (branchement plomb)
- ✓ 16, Allée Derain (branchement poly)
- ✓ 21, Avenue du 8 Mai (branchement poly)
- ✓ Allée Mallarmé (branchement poly)

Ø 26

- ✓ Rue de la taillerie (branchement poly)
- ✓ 51, Rue Beauragard (branchement poly)
- ✓ 222, Av marcel Dassault (branchement poly)
- ✓ 75, Rue de Pontoise (branchement poly)
- ✓ Face au 10, Rue des ACd'Indochine (branchement poly)
- ✓ Angle rue de Calais et Pays de Thelle (branchement fer)
- ✓ 6, Rue Colbert (branchement fer)

Ø 40

- ✓ Restaurant courte paille, Rue Curie (branchement poly)
- ✓ 9, 11,13 rue de Savignies (branchement plomb)
- ✓ Supermarché match rue de Calais (branchement poly)
- ✓ 211, Rue de notre dame du Thil (branchement poly)
- ✓ 6, Rue maitre Denis (branchement plomb)

Ø 60

- ✓ Rue Charles Caron (Collège Michelet) (branchement fonte)

Ø 100

- ✓ Avenue Blaise Pascal (AFPA) (branchement fonte)

→ **Recherches de fuites**

Dans le cadre de notre activité de recherche de fuite à l'aide de loggers de prélocalisation et corrélation acoustique, près de **51.5 km de réseau** (soit environ 20%) ont été vérifiés et **59 fuites** ont été découvertes.

	Branchements	Canalisations	Poteaux incendie	Presse Etoupe Vanne	Après compteurs	Divers (B.A., B.L. ...)
Nombre de fuites détectées	28	18	5	3	3	2

Le tableau ci-dessous présente le linéaire de réseau eau potable inspecté par notre activité de recherche de fuite.

	Loggers de prélocalisation	Corrélation Acoustique
Linéaire de réseau A.E.P. analyses (km)	26.8	24.7

Nos principales interventions concernant la prélocalisation sont résumées ci-dessous :

Mois	Linéaire de réseaux prélocalisés (km)	Secteur de distribution examiné
Mai	16	Z.U.P.
Juillet	8.2	Z.U.P.
Août	2.6	Z.U.P.

LE RENOUVELLEMENT REALISE PAR VEOLIA EAU

→ Installations

- Renouvellement partiel du groupe électropompe Horizontal N°1 de la station de reprise d'Antoine Carron Service Pouponnière
- Renouvellement de l'armoire de commande Forage 0
- Renouvellement partiel de l'Armoire de commande de la station de reprise Antoine Carron
- Travaux de sécurisation des personnes.

→ Réseaux

Ci-dessous la listes des travaux de renouvellement concernant le réseaux de la Ville :

Mois	Adresse des travaux	Nature des travaux
Janvier	- Angle rue de Provence et rue du Berry	- Remplacement Robinet Vanne de 100 mm
Février	- Rue de Clermont - Angle rue Racine et ST Laurent - Rue de Clermont entre l'avenue Corot et la rue de ST Just en Chaussée	- Remplacement d'une Bouche Incendie par un Poteau Incendie - Renouvellement et déplacement d'une Bouche Incendie de 100 mm - Remplacement d'une Bouche Incendie par un Poteau Incendie
Mars	- Place du jeu de Paume - Angle rue du Berry et avenue Jean Moulin - Boulevard du Général de Gaulle - Rue frère Cagne et rue de Crèvecœur	- Dépose d'un Poteau Incendie et remplacement par une bouche d'incendie de 100 mm - Remplacement d'un Robinet Vanne de 100 mm - Dépose d'une bouche d'incendie de 100 mm ref n°153/201 en accord avec la ville de Beauvais et SDIS - Réalisation de deux raccordements en 150 mm sur le réseau existant pour l'alimentation du Lotissement Lassalle
Avril	- Allée Colette - Aquaspace	- Dépose de 50 compteurs de 15 mm suite démolition de la tour H et d'une partie de l'immeuble - Pose d'un disconnecteur de 40 mm en réseau après compteur sur le circuit des bouches d'arrosage de la roseraie de l'aquaspace
Mai	- Rue du Jeu de Tamis - Angle rue Jeanne d'Arc et rue Vincent de Beauvais - Allée Colette (déconstruction logements OPAC)	- Remplacement d'une Bouche Incendie par un Poteau Incendie - Remplacement d'une bouche par un Poteau Incendie de 100 mm - Détachement d'un branchement de 100 mm tour H Rue Gustave Flaubert et de 4 branchements de 40 mm
Septembre	- Rue de Clermont - Rue Clement Ader - Angle rue Guehengnies et Roncières - Allée Diderot et rue Jean Jacques Rousseau	- Remplacement d'un Poteau Incendie - Remplacement d'un robinet vanne de 60 mm - Dépose d'une bouche de lavage - Détachement de deux antennes en poly de 60 mm sur 70 ml suite déconstruction de logts

Octobre	- Façade au n°72, rue des Déportés - Boulevard Saint André - Rue de Paris face au n° 151 - Sortie des sources de Friancourt en amont du compteur	- Remplacement d'un Poteau Incendie de 100 mm cassé - Remplacement d'une Bouche Incendie par un Poteau Incendie de 100 mm - Renouvellement d'un Poteau Incendie de 100 mm - Pose d'une ventouse grand débit
Novembre	- Angle rue des Ruisselets et de la Loire	- Dépose d'une bouche de lavage inutile

→ Branchements

Au cours de l'année 2011, les travaux de renforcements et de renouvellements, organisés en coordination avec les services techniques de la Ville de Beauvais, sont représentés dans le tableau ci-dessous :

Renouvellement des branchements plomb	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de branchements	12 743	12 829	12 865	12 912	12 974	0,5%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	2 785	2 338	1 964	1 626	1 282	-21,2%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	22%	18%	15%	13%	10%	-23,1%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	178	447	374	338	344	1,8%
<i>% de branchements plomb supprimés</i>	6,01%	16,05%	16,00%	17,21%	21,16%	23,0%

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

(**) par le Délégué et par la Collectivité

→ Compteurs

Renouvellement des compteurs	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de compteurs	24 708	24 890	24 991	25 045	27 000	7,8%
Nombre de compteurs remplacés	1 724	1 718	1 561	925	703	-24,0%
Taux de compteurs remplacés	7,0	6,9	6,3	3,7	2,6	-29,7%

LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Installations

Réservoir de la ZUP :

Le revêtement (résine) des deux cuves est dans l'ensemble cloqué. Ce revêtement se décolle à certains endroits. Ce phénomène de « cloque » est plus marqué dans le fond des cuves que sur les parois des cuves.

En complément, la dégradation du génie civil laisse apparaître des « ferrailles » au niveau du dôme de la cuve.

Les mesures de l'épaisseur sur les tuyauteries d'eau du réservoir de la ZUP de Beauvais (tuyauteries localisées dans la salle des vannes de l'ouvrage) ont été réalisées le 09 mars 2011. Il a été observé qu'il n'y a pas de variation significative de corrosion à l'exception de la canalisation « marron ». Son renouvellement semble donc nécessaire au vu du nombre de réparations déjà effectuées sur cette canalisation.

- Une étude diagnostic de la structure des réservoirs ci-dessous a été réalisée dans le courant de l'année 2010 par le bureau d'étude CONCRETE titulaire du marché lancé par la ville de Beauvais :
 - **Réservoir sur tour de St Jean (1963)** : Suite au diagnostic, des travaux de sécurisation du personnels ont été réalisés par la société Turco :
 - Mise en place de barrière de sécurité
 - Installation d'une échelle à crinoline
 - **Réservoir semi enterré du Mont Capron (1896)** : Suite au diagnostic, des travaux de sécurisation du personnels ont été réalisés
 - **Réservoir sur tour Borel (1959)** : En 2011, des travaux de réhabilitation ont été réalisés sur le réservoir de Borel :
 - La réfection de l'étanchéité interne de la cuve et de la coupole
 - Le ravalement et l'imperméabilisation des murs extérieurs du château d'eau
 - Les travaux de mise aux normes et de sécurisation des accès (rehausse des parapets, mise en place de garde-corps de sécurité etc.)

		
Etat de la cuve avant travaux. Fissures et fuites.	Chantier pendant le ravalement des parois extérieures	Ouvrage après les travaux

→ Réseaux, branchements et compteurs

Mois	Lieu des travaux	Entreprises	CREATION (m)				SUPPRESSION (m)						
			100	150	200	250	60	80	100	125	150	175	250
Fév	Rue ST Laurent (2ème tranche)	Entreprise SADE		X				X					
	Rue de Clermont (2ème tranche)	Entreprise SADE		X			X						
Mars	Rue de Clermont (2ème tranche)	Entreprise SADE		X		X	X	X		X			X
	Centre commercial Soie Vauban	Entreprise SADE	X						X				
	Le clos Ricard	Entreprise SADE		X				X					
Avril	Lotissement Lassalle	Entreprise OISE TP		X									
	Rue du jeu de Tamis	Entreprise SADE	X						X				
Mai	Rue Vincent de Beauvais	Entreprise SADE		X					X				
	Rue Jeanne d'Arc	Entreprise SADE			X				X			X	
Juillet	Rue du Wage	Entreprise SADE		X									
Août	Rue du grenier à Sel	Entreprise SADE		X				X					
	Rue de la cavée aux Pierres	Entreprise S.joyeux		X			X						
Sept	Allée Diderot et rue J.J Rousseau	OPAC/veolia					X						
Oct	Rue de Paris	Entreprise SADE		X	X		X	X		X	X		
Nov	Chemin des Panses Molles	Entreprise SADE		X									

Au cours de l'exercice, des travaux d'extension du réseau ont été réalisés. L'évolution globale de ce patrimoine est résumée dans le tableau suivant :

Canalisations	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	330,9	342,3	340,3	340,5	341,8	0,4%
Longueur de distribution (ml)	330 875	342 260	340 260	340 528	341 784	0,4%
<i>dont canalisations</i>	254 501	265 580	263 364	263 350	264 234	0,3%
<i>dont branchements</i>	76 374	76 680	76 896	77 178	77 550	0,5%
Equipements	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'appareils publics (*)	754	768	771	774	780	0,8%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	546	562	570	576	585	1,6%
<i>dont bouches d'incendie</i>	82	80	75	72	69	-4,2%
<i>dont bouches de lavage</i>	40	40	40	40	40	0,0%
<i>dont bouches d'arrosage</i>	86	86	86	86	86	0,0%
Branchements	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de branchements	12 743	12 829	12 865	12 912	12 974	0,5%
Compteurs	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de compteurs	24 708	24 890	24 991	25 045	27 000	7,8%
<i>dont sur abonnements en service</i>					25 284	
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>					1 716	

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

Les principales opérations réalisées par le délégataire figurent au tableau suivant :

Mois	Adresse des travaux	Nature des travaux
Février	- Rue Saint Laurent	- Création d'un Poteau Incendie de 100 mm
Mai	- Entre la rue frère Cagne et la rue de Crèvecœur	- Création de 2 poteaux d'incendie lotissement Lassalle
Juin	- Rue Jeanne d'arc - angle rue de Gesvres et rue Jeanne d'arc	- Création d'une bouche d'arrosage - Création d'un Poteau Incendie de 100 mm
Août	- Chemin de la Cavée aux Pierres - Angle rue de Buzenval et rue Jeanne d'Arc - Boulevard de Normandie - Rue Bisson ancienne caserne Agel	- Création d'un Poteau Incendie de 100 pour alimentation du futur chenil - Création d'une bouche d'arrosage - Création d'un Poteau Incendie de 100 mm - Création d'un Poteau Incendie de 100 mm
Novembre	- Esplanade de Verdun	- Création d'une bouche d'arrosage

3.3. La performance et l'efficacité opérationnelle

VEOLIA Eau remplit chaque jour ses missions afin de délivrer un service public performant et responsable. Grâce à son savoir-faire, l'inventivité et l'engagement quotidien de ses équipes VEOLIA Eau fait progresser le niveau de performance des services dont elle assure la gestion.

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Depuis 2002, VEOLIA Eau publie chaque année dans ses rapports annuels les indicateurs de performance institués par la FP2E et étendus depuis 2008 à tous les services publics d'eau en France dans le cadre de la réglementation sur l'eau (décret du 2 mai 2007).

Indicateurs réglementaires (Arrêté du 2 mai 2007 – annexe II)		Producteur	Valeur
Qualité de service à l'utilisateur			
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0%
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	97,6%
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	1,70 (u/1000 abonnés)
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements	Délégataire	100 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,79 (u/1000 abonnés)
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	1,58%
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
Gestion financière et patrimoniale		Producteur	Valeur
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	80 %
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	%
Performance environnementale		Producteur	Valeur
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	79,5%
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	11,57 (m3/jour/km)
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	11,12 (m3/jour/km)
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	60%
Indicateurs complémentaires Veolia		Producteur	Valeur
Satisfaction des usagers et accès à l'eau			
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle		Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux		Délégataire	Oui
Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement		Délégataire	Non
Certification			
Obtention de la certification ISO 9001		Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
Obtention de la certification ISO 14001 (usine)		Délégataire	19 unité(s)
Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)		Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
Liaison du service à un laboratoire accrédité		Délégataire	Oui
(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 CERTIFICATION DU SERVICE

L'intégralité des périmètres opérationnels de VEOLIA Eau est certifié ISO 9001.

40% des activités de VEOLIA Eau en France sont certifiés ISO 14001¹.

VEOLIA Eau a été la première entreprise de l'eau à être certifiée pour la maîtrise des risques sanitaires (ISO 22000) et à obtenir la triple certification Qualité-Sécurité-Environnement pour un périmètre d'exploitation.



L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

Le niveau d'efficacité des services d'eau est lié à l'alliance de l'expertise des Hommes du service de l'eau, du savoir-faire de VEOLIA Eau et de l'existence d'une véritable démarche de management de la performance.

En matière de formation, Veolia est la seule entreprise de services en France à disposer de campus dédiés à ses métiers. Chaque année, les campus Veolia dispensent plus de 210 000 heures de formation aux salariés de l'entreprise.

¹ Ce chiffre est calculé en pourcentage par rapport au chiffre d'affaires

L'efficacité de la production : les volumes prélevés et produits

→ L'origine de l'eau alimentant le service est décrite ci après :

L'eau qui vous est distribuée provient d'un ensemble de forages situé sur les communes de **BEAUVAIS** et de **FOUQUENIES**, au lieu dit "La Plaine du Canada" et d'une source située sur le territoire de la commune d'**AUNEUIL**, hameau de Friancourt, ces ouvrages bénéficient de périmètres de protection. L'eau, avant distribution, est préalablement désinfectée.

Nom de l'installation	Autorisation de prélèvement suivant DUP		Nombre de pompes (u)	Débit nominal des pompes (m3/h)	Nombre d'heures de pompage	Capacité journalière de pompage (m3)	Exploitation 2011 (m3)	
	m3/h	m3/jour					annuelle	journalière
Plaine du Canada BEAUVAIS forage 0 (simple désinfection)	150	3 000	2	150	20	3 000	1 009 409	2766
Plaine du Canada BEAUVAIS forage 1 (simple désinfection)	275	5 500	1	230	20	4 600	775 393	2124
Plaine du Canada BEAUVAIS forage 3 (simple désinfection)	265	5 300	1	240(*)	20	4 800	898 859	2463
Plaine du Canada BEAUVAIS forage 4 (simple désinfection)	235	4 700	1	230	20	4 600	617 634	1692
TOTAL	925	18 500		850		17 000		9045
Plaine du Canada FOUQUENIES forage 2bis (simple désinfection)	400	8000	2	250	20	5 000	642 305	1760
Amenée des sources de Friancourt commune d'AUNEUIL	190	3 800	Gravitaire			3 800	1 196 346	3278
TOTAL	1 515	30 300				25 800		14 082

(*) Pompe vannée à 180m3/h

(**) La DUP sur la Source de Friancourt ne limite la production que sur le seul critère de 190 m3/h sans aucune référence à un volume journalier.

→ Les volumes prélevés

Les autorisations de prélèvement maximales autorisées par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
001-FOR BEAUVAIS F0	150	3 000
002-FOR BEAUVAIS F1	275	5 500
003-FOR BEAUVAIS F2BIS	400	8 000
004-FOR BEAUVAIS F3	265	5 300
005-FOR BEAUVAIS F4	235	4 700
006-FOR SOURCES DE FRIANCOURT	190	3 800

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

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume prélevé par ressource (m3)	5 335 027	5 614 352	5 330 409	5 307 678	5 139 946	-3,2%
001-FOR BEAUVAIS F0	797 929	965 897	916 903	945 814	1 009 409	6,7%
002-FOR BEAUVAIS F1	811 060	853 000	866 496	784 432	775 393	-1,2%
003-FOR BEAUVAIS F2BIS	892 183	740 104	680 470	715 142	642 305	-10,2%
004-FOR BEAUVAIS F3	943 256	998 594	918 748	890 073	898 859	1,0%
005-FOR BEAUVAIS F4	670 568	667 755	661 583	619 959	617 634	-0,4%
006-FOR SOURCES DE FRIANCOURT	1 220 031	1 389 002	1 286 209	1 352 258	1 196 346	-11,5%

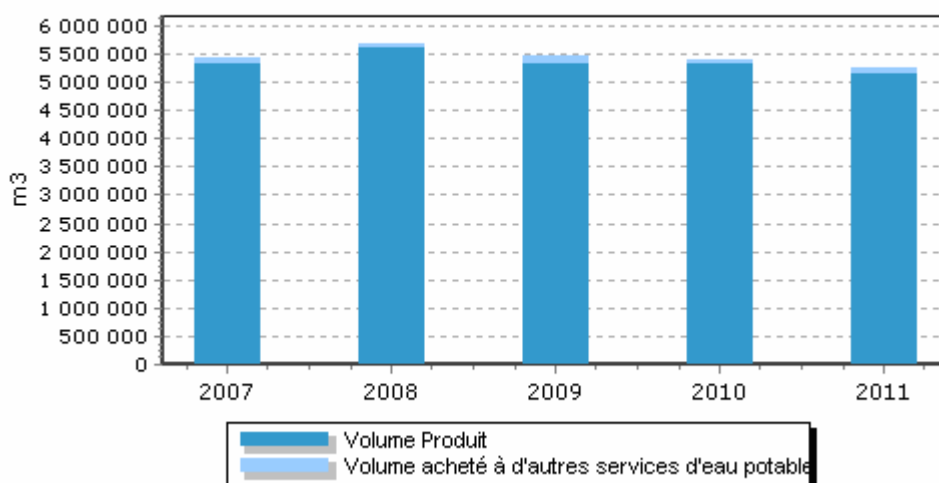
	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume prélevé par nature d'eau (m3)	5 335 027	5 614 352	5 330 409	5 307 678	5 139 946	-3,2%
Eau souterraine influencée	0	0	0	0	0	0%
Eau souterraine non influencée	5 335 027	5 614 352	5 330 409	5 307 678	5 139 946	-3,2%

→ *Les volumes produits et mis en distribution*

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

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume prélevé	5 335 027	5 614 352	5 330 409	5 307 678	5 139 946	-3,2%
Volume produit (m3)	5 335 027	5 614 352	5 330 409	5 307 678	5 139 946	-3,2%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	93 391	77 548	118 248	104 240	101 626	-2,5%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	100 815	115 042	149 046	162 987	159 571	-2,1%
Volume mis en distribution (m3)	5 327 603	5 576 858	5 299 611	5 248 931	5 082 001	-3,2%

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



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

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	93 391	77 548	118 248	104 240	101 626	-2,5%
SI EAU AGGLO BEAUVAISIENNE	93 391	77 548	118 248	104 240	101 626	-2,5%

L'efficacité de la distribution : les volumes vendus, les volumes consommés et leur évolution

→ Volumes vendus

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

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

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	4 340 651	4 429 334	4 444 054	4 219 154	4 135 323	-2,0%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	4 239 836	4 314 292	4 295 008	4 056 167	3 975 752	-2,0%
domestique ou assimilé	4 239 836	2 913 715	2 988 606	2 952 506	2 922 179	-1,0%
autres que domestique		1 400 577	1 306 402	1 103 661	1 053 573	-4,5%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	100 815	115 042	149 046	162 987	159 571	-2,1%

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

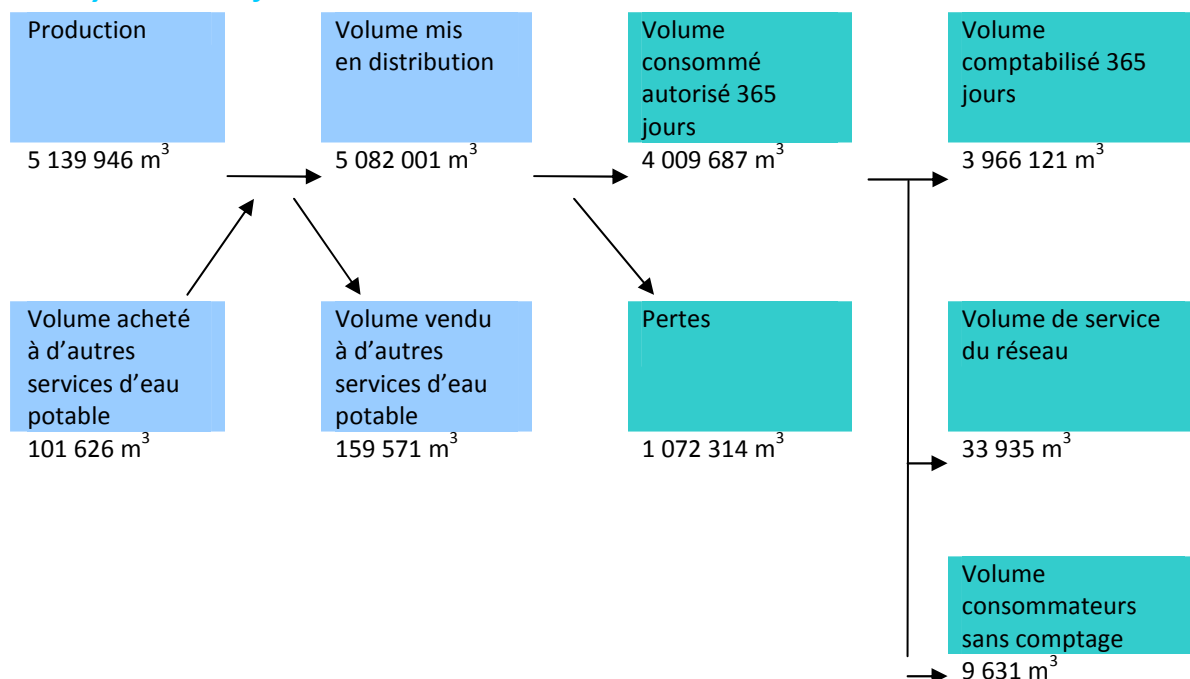
	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	100 815	115 042	149 046	162 987	159 571	-2,1%
SI EAU AGGLO BEAUVAISIENNE	100 815	115 042	149 046	162 987	159 571	-2,1%

→ Volumes consommés

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

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume comptabilisé (m3)	4 239 836	4 295 092	4 292 008	4 049 987	3 966 121	-2,1%
Volume consommateurs sans comptage (m3)		19 200	3 000	6 180	9 631	55,8%
Volume de service du réseau (m3)	30 740	32 640	32 660	37 471	33 935	10,4%
Volume consommé autorisé (m3)	4 270 576	4 346 932	4 327 668	4 093 638	4 009 687	-2,1%
Nombre de semaines de consommation	50,85	52,16				
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels			368	365	365	0,0%
Volume comptabilisé 365 jours (m3)	4 347 637	4 293 684	4 257 019	4 049 987	3 966 121	-2,1%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	4 378 377	4 345 524	4 292 679	4 093 638	4 009 687	-2,1%

→ Synthèse des flux de volumes



Le rendement de réseau

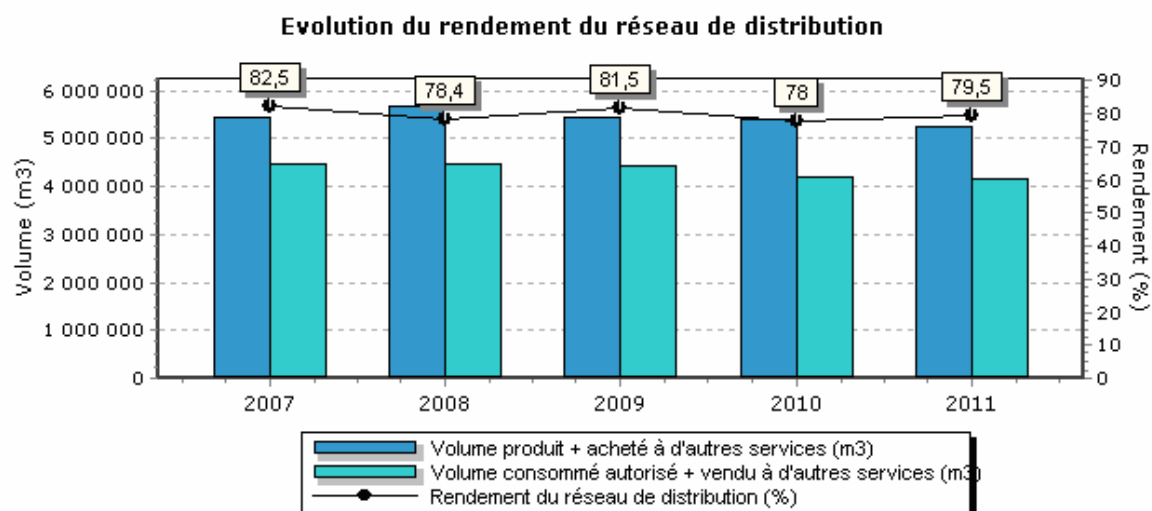
Indicateur de plus en plus suivi par les médias et l'opinion publique, le rendement est devenu un indicateur sensible. Des engagements de performance sont évoqués dans le cadre du Grenelle II de l'environnement avec un taux moyen devant atteindre 85%, soit 10 points de mieux que la situation moyenne en France actuellement.

Dans un grand nombre de ses contrats VEOLIA Eau prend des engagements d'amélioration de cet indicateur de performance.

Mesurant la part du volume effectivement utilisé dans le volume introduit dans le réseau, le rendement de réseau permet d'apprécier la qualité du réseau et l'efficacité du service de distribution.

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	82,5 %	78,4 %	81,5 %	78,0 %	79,5 %	1,9%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	4 378 377	4 345 524	4 292 679	4 056 167	4 009 687	-1,1%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	100 815	115 042	149 046	162 987	159 571	-2,1%
Volume produit (m3) C	5 335 027	5 614 352	5 330 409	5 307 678	5 139 946	-3,2%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	93 391	77 548	118 248	104 240	101 626	-2,5%

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 ; C = Volume produit ; D = Volume acheté à d'autres services)
Calcul effectué selon la circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008



Si le volume consommé a diminué d'environ 50 000 m³, le volume produit en 2011 a lui chuté de 168 000 m³. Le rendement de réseau a augmenté d'environ 2% par rapport à 2010.

Cette hausse de rendement s'explique notamment par l'augmentation du linéaire de réseau impacté en recherche de fuite et par la réparation d'une canalisation située à proximité du réservoir de Mont Capron.

La mise en place de la sectorisation de réseau en 2012 contribuera à une surveillance plus fine des volumes mis en distribution et d'augmenter la réactivité des réparations des fuites.

→ *L'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau*

	2007	2008	2009	2010	2011
Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j) (A-B)/L/365/1000	10,55	13,24	10,85	12,47	11,57
Volume mis en distribution (m³) A	5 327 603	5 576 858	5 299 611	5 248 931	5 082 001
Volume comptabilisé 365 jours (m³) B	4 347 637	4 293 684	4 257 019	4 049 987	3 966 121
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	254 501	265 580	263 364	263 350	264 234
Indice Linéaire de Consommation (m³/km/j)	48,2	45,9	46,2	42,2	41,6

	2007	2008	2009	2010	2011
Indice linéaire de pertes en réseau (m³/km/j) (A-B)/L/365/1000	10,22	12,70	10,47	12,41	11,12
Volume mis en distribution (m³) A	5 327 603	5 576 858	5 299 611	5 248 931	5 082 001
Volume consommé autorisé 365 jours (m³) B	4 378 377	4 345 524	4 292 679	4 056 167	4 009 687
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	254 501	265 580	263 364	263 350	264 234
Indice Linéaire de Consommation (m³/km/j)	48,2	45,9	46,2	42,2	41,6

3.4. La qualité de l'eau produite & distribuée

La qualité de l'eau est une priorité pour VEOLIA Eau. Garantir une eau potable au robinet des habitants est un enjeu de santé publique.

Dans tous les contrats qu'elle exploite VEOLIA Eau réalise un plan d'autocontrôle de suivi de la qualité de l'eau sur la ressource et l'eau distribuée, sur l'ensemble des paramètres réglementaires microbiologiques et physicochimiques.

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 Délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformés	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformés
Microbiologique	12	12	0	-
Physico-chimique	813	813	0	-

	Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformés
Atrazine	6	6
Simazine	6	6
Terbutylazine	6	6
Déséthylatrazine	6	6
Nitrates	6	6
Arsenic	6	6
Sodium	6	6
Sulfates	6	6
Chlorures	6	6

Détail des non conformités sur la ressource :

Paramètres	mini	maxi	Nb de non-conformités	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
-	Tous les résultats sont conformes				

L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à Limite de Qualité des paramètres soumis à Référence de Qualité.² :

	Contrôle Sanitaire		Surveillance par le Délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux Limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux Limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	162	162	394	394
Physico-chimique	956	954	0	-
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	266	266	787	783
Physico-chimique	864	862	568	568
Autres paramètres analysés				
Microbiologique	0		0	
Physico-chimique	371		0	

Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégué			
	Nombre total de résultats d'analyses	Conformes aux Limites ou aux Références de Qualité	Type de seuil
Atrazine	7	7	Limite de qualité
Simazine	7	7	Limite de qualité
Terbuthylazine	7	7	Limite de qualité
Déséthylterbuthylazine	7	7	Limite de qualité
Turbidité	275	275	Limite et Référence de qualité
Nitrates	77	77	Limite de qualité
Fer total	7	7	Référence de qualité
Carbone Organique Total	7	7	Référence de qualité

Détail des non conformités :

Paramètres	mini	maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
Déséthylatrazine	0.045	0.104	2	0	5	0	0.1 µg/l

² Attention, certains paramètres non soumis à limite ou à référence de qualité ne figurent pas dans le tableau.

L'EVOLUTION DE LA QUALITE DE L'EAU

Les indicateurs de conformité des prélèvements réalisés au titre du contrôle sanitaire, par rapport aux limites de qualité concernant les paramètres microbiologiques et physico-chimiques. Ils sont transmis à la Collectivité par l'ARS. A titre indicatif, les taux de conformité issus de nos systèmes d'informations³, sur la base des prélèvements incluant au moins un paramètre soumis à une limite de qualité, sont les suivants :

Paramètres microbiologiques	2007	2008	2009	2010	2011
Taux de conformité microbiologique	100,00 %	100,00 %	98,73 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	86	82	78	73	81
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	1	0	0
Nombre total de prélèvements	86	82	79	73	81
Paramètres physico-chimique	2007	2008	2009	2010	2011
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	97,75 %	98,84 %	97,53 %	97,56 %
Nombre de prélèvements conformes	85	87	85	79	80
Nombre de prélèvements non conformes	0	2	1	2	2
Nombre total de prélèvements	85	89	86	81	82

Aucune non-conformité bactériologique par rapport aux limites de qualité n'est à signaler parmi les prélèvements effectués soit par l'A.R.S de l'Oise dans le cadre du contrôle officiel soit par la S.E.A.O dans la cadre de la surveillance permanente en 2011.

2 prélèvements physico chimiques se sont avérés non conformes. La présence de déséthylatrazine a été mis en évidence lors des prélèvements effectués par A.R.S les 21 mars et 06 octobre 2011 avec des teneurs respectives de 0.102 µg/l et 0.104 µg/l au niveau des sources de Friancourt.

La présence de Chlorure de Vinyle Monomère (CVM), au-delà de la limite de qualité (0,5µg/L)., a été détectée sur quelques réseaux de distribution d'eau sur le territoire national. Cette présence peut être due à la migration de CVM vers l'eau distribuée, à partir des canalisations en PVC fabriquées avant 1980. Ce phénomène de migration ne survient pas de façon systématique et n'est pas permanent. En effet, le CVM n'est pas automatiquement présent dans l'eau acheminée par ce type de canalisation en PVC.

Compte tenu de la complexité de ce phénomène, Veolia Eau a déployé un plan national de surveillance de ce paramètre sur les exploitations disposant de réseaux en PVC. En cas de dépassement de la limite de qualité, des mesures de gestion sont mises en place, en liaison avec les ARS, pour permettre un retour rapide à la normale et lorsque cela est nécessaire des investigations complémentaires sont menées.

Par ailleurs, un groupe de travail dédié a été mis en place par la Direction Générale de la Santé (DGS) en 2010. Ce groupe de travail, auquel Veolia Eau participe, est destiné à permettre une mise en commun des expériences et un échange d'informations sur ce sujet.

A ce jour toutes les analyses réalisées par l'ARS et/ou par Veolia Eau sur le réseau se sont révélées conformes. Nous poursuivrons, en 2012, le suivi de ce paramètre dans le cadre du programme de surveillance de la qualité des eaux. »

³ base de calcul différente de celle des ARS, qui prennent en compte au dénominateur l'ensemble des prélèvements, y compris ceux dont 100% des paramètres sont soumis à une référence de qualité

3.5. Les services aux clients

VEOLIA Eau propose une relation multiple aux clients du service de l'eau : des outils multicanaux sont mis en place, permettant d'offrir plus de conseils, plus d'informations et aussi plus de réactivité dans le cas de situations exceptionnelles. Toute interruption du service de l'eau donne lieu à une information téléphonique des habitants concernés : au préalable dans le cas d'interventions programmées ; dans les 2 heures lorsqu'il s'agit d'interruptions accidentelles.

Ces actions complètent les services déjà proposés aux clients : l'accueil de proximité, le Centre de service client, le choix des différents modes de paiement, les propositions de rendez-vous dans une plage horaire définie et limitée à 2 heures...

LES CHIFFRES CLES DU SERVICE

→ *Les abonnés du service*

Le nombre d'abonnés (clients) par catégorie constaté au 31 décembre, au sens du décret du 2 mai 2007, et le nombre d'habitants desservis [D 101.0] figurent au tableau suivant :

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	24 707	24 892	24 996	25 049	25 332	1,1%
domestiques ou assimilés	24 707	24 849	24 856	24 908	25 187	1,1%
autres que domestique		43	140	141	144	2,1%
autres services d'eau potable					1	
Volume vendu selon le décret (m3)	4 340 651	4 429 334	4 444 054	4 219 154	4 135 323	-2,0%
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	57 355	57 355	56 919	56 637	56 382	-0,5%

→ *Les données par commune*

BEAUVAIS	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	57 355	57 355	56 919	56 637	56 382	-0,5%
Nombre d'abonnés (clients)	24 707	24 892	24 996	25 049	25 331	1,1%
Volume vendu (m3)	4 239 836	4 314 292	4 295 008	4 056 167	3 975 752	-2,0%

→ *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	3 212	2 364	2 152	1 653	3 350	102,7%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	229	3 249	3 064	3 283	3 803	15,8%
Taux de clients mensualisés	17,8 %	20,0 %	22,5 %	24,5 %	25,8 %	5,3%
Taux de mutation	0,9 %	13,2 %	12,4 %	13,3 %	15,2 %	14,3%

LA SATISFACTION DES CLIENTS

Pour adapter les services proposés aux abonnés et aux habitants, VEOLIA Eau réalise un baromètre semestriel de satisfaction.

Il porte à la fois sur :

- 💧 la qualité de l'eau,
- 💧 la qualité de la relation avec l'abonné : accueil des conseillers au Centre de service clients, à l'agence de proximité,
- 💧 la disponibilité et la ponctualité des équipes d'intervention clients : respect des plages de rendez-vous,
- 💧 la qualité de l'information adressée aux abonnés,
- 💧 la qualité des travaux réalisés (travaux de branchements notamment).

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

- 💧 Taux d'interruption du service de l'eau : 1,70 /1000 abonnés
- 💧 Taux de réclamations écrites : 0,79/1000 abonnés

→ *Le taux de respect d'ouverture des branchements*

	2007	2008	2009	2010	2011
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements		100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)		1	1	1	1
Nombre total de branchements ouverts	229	3 249	3 064	3 283	3 803
Nombre de branchements ouverts dans le délai		3 249	3 064	3 283	3 803

→ *Les motifs principaux de demandes d'information et des réclamations*

En 2011, le taux de réclamations écrites pour votre service est de **0,79/1000 abonnés**.

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

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

VEOLIA Eau assure une information téléphonique des habitants en cas d'interruption du service programmée (travaux de renouvellement) ou non programmée (réparation de fuite notamment).

En 2011, le taux d'interruption de service pour votre service est de **1,70 /1000 abonnés**.

	2007	2008	2009	2010	2011
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)			4,48	2,91	1,70
Nombre d'interruptions de service			112	73	43
Nombre d'abonnés (clients)	24 707	24 892	24 996	25 049	25 332

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

	2007	2008	2009	2010	2011
Taux d'interruptions du service inférieur à (Unité/1000 abonnés)	1,42	1,25	1,72	1,48	1,07

LA CHARTE « EAU + »

VEOLIA Eau formalise ses engagements de service auprès des abonnés du service public dans une Charte. Elle regroupe les 8 engagements pris par VEOLIA Eau pour apporter chaque jour aux habitants un service public de qualité.

En cas de non respect de la Charte, VEOLIA Eau offre à l'abonné l'équivalent de 10m³ d'eau.

Nos engagements sont pour vous une vraie garantie



- 1 Vos urgences n'attendent pas**
Veolia Eau répond 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à vos urgences techniques. Nous intervenons rapidement en cas de problème d'alimentation en eau ou d'évacuation des eaux usées.
Votre garantie délai
En cas d'urgence, intervention d'un technicien dans les 2 heures en zone urbaine, dans les 4 heures en zone rurale.
- 2 Vos rendez-vous sont respectés**
Nous nous engageons à respecter les horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile.
Votre garantie délai
Respect d'un rendez-vous, fixé avec vous, dans une plage horaire de 2 heures maximum.
- 3 Toutes vos questions sur la qualité de l'eau ont une réponse**
Notre équipe de chargé(e)s de clientèle s'engage à répondre à toutes vos questions sur les caractéristiques essentielles de votre eau (numéro figurant au dos de ce dépliant) tous les jours, même le samedi matin et 24 heures sur 24 sur internet.
Votre garantie délai
Si votre question demande une recherche technique plus détaillée, nous vous donnons ces informations par téléphone dans les 24 heures, les jours ouvrables. Si vous le souhaitez, nous pouvons aussi vous adresser une confirmation écrite dans les 8 jours.

- 4 Votre eau est contrôlée régulièrement**
Pour votre eau, nous nous engageons à effectuer régulièrement de nombreuses analyses de la qualité, en plus du contrôle réglementaire déjà fait par les services du Ministère de la Santé. Les résultats sont affichés dans votre mairie et la synthèse officielle vous est envoyée une fois par an. Vous pouvez aussi les obtenir par téléphone ou sur internet.
- 5 Votre facture est expliquée en détail**
Nous nous engageons à vous envoyer une facture présentant clairement ce que vous payez. Sur simple appel à Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant), nous vous l'expliquons dans les moindres détails. Des explications sont aussi disponibles sur notre site internet.
Votre garantie délai
Réponse à un courrier concernant une question sur votre facture dans les 8 jours à compter de la date de réception de votre lettre.
- 6 Nous installons vos branchements**
Nous nous engageons à étudier et réaliser pour vous un nouveau branchement d'eau et d'assainissement, le cas échéant, lorsque vous construisez votre maison. Il vous suffit d'appeler Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant)
Votre garantie délai
Envoi d'un devis d'installation d'un branchement : dans les 8 jours suivant le rendez-vous d'étude des lieux ou de réception de la demande de desserte en eau si nécessaire.
Réalisation des travaux de branchement : à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 15 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives et municipales.



- 7 Emménagez, votre eau est là**
Vous pouvez effectuer toutes vos démarches d'abonnement ou de résiliation par téléphone (numéro figurant au dos de ce dépliant) sans avoir à vous déplacer. Dès votre arrivée dans un nouveau logement, nous nous engageons à vous alimenter rapidement en eau.
Votre garantie délai
Rétablissement de l'eau suite à un emménagement au plus tard le jour ouvré suivant votre appel.
- 8 Nous nous engageons contre l'exclusion**
Pour toute personne ayant des difficultés financières, nous nous engageons à éviter une coupure d'eau et à trouver des solutions avec les services sociaux de votre commune, dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement (soumis à certaines conditions).

Application de notre garantie Charte Service Client

En cas de non-respect de ces délais, nous vous offrons l'équivalent en euros de 10 000 litres d'eau, toutes taxes et redevances comprises (selon les tarifs en vigueur dans votre commune), avec un minimum de 25 euros.

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

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

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



4.

**LA VALORISATION
DES RESSOURCES**

4.1. La protection des ressources en eau

La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la protection de la ressource en eau. Il est un des principaux moyens pour éviter sa contamination par des pollutions accidentelles ou diffuses. L'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service permet d'évaluer l'avancement de cette démarche.

	2007	2008	2009	2010	2011
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	75 %	60 %	60 %	60 %	60 %

Le critère d'évaluation de l'indice d'avancement des périmètres de protections a changé par rapport à l'année 2007. Auparavant, la valeur de cet indice était comprise entre 0 et 100 %, avec le barème suivant :

- 0% : Aucune action
- 20% : Lancement d'une étude
- 40% : Périmètre défini (étude hydrogéologique terminée)
- 60% : Arrêté préfectoral signé
- 80% : Mise en œuvre (acquisition des terrains, publicité foncière des servitudes et travaux terminés)
- 100% Mise en œuvre d'une procédure de révision périodique.

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	2007	2008	2009	2010	2011
001-FOR BEAUVAIS F0	80 %	60 %	60 %	60 %	60 %
002-FOR BEAUVAIS F1	80 %	60 %	60 %	60 %	60 %
003-FOR BEAUVAIS F2BIS	80 %	60 %	60 %	60 %	60 %
004-FOR BEAUVAIS F3	80 %	60 %	60 %	60 %	60 %
005-FOR BEAUVAIS F4	80 %	60 %	60 %	60 %	60 %
006-FOR SOURCES DE FRIANCOURT	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %

0% : aucune action ; 20% Etudes environnementale et hydrogéologique en cours ; 40% Avis de l'hydrogéologue rendu ; 50% Dossier recevable déposé en préfecture ; 60% Arrêté préfectoral ; 80% Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrain acquis, servitudes mises en place, travaux terminés) tel que constaté en application de la circulaire DGS-SDA 2005-59 du 31 janvier 2005. Cet indice est atteint lorsque l'inspection et le contrôle des travaux a été effectué .

Rappel de la situation administrative des ouvrages

La loi du 16 juillet 1964 a rendu obligatoire l'instauration des périmètres de protection autour des captages d'eau potable et la Loi sur l'eau du 3 janvier 1992 a étendu cette exigence aux captages antérieurs à 1964 et dont la protection naturelle est insuffisante. La date limite de régularisation a été fixée au 4 janvier 1997.

L'absence de mise en place de périmètres de protection peut engager la responsabilité pénale du service de distribution d'eau potable ou du maître d'ouvrage du captage, plus particulièrement à compter du 4 janvier 1997 (circulaire n° 97/2 du 2 janvier 1997).

DESCRIPTIF du ou des CAPTAGE(S)				SITUATION ADMINISTRATIVE		
Nom	Type	Commune d'implantation	Code B.R.G.M.	Avis hydrogéol. Agréé	Avis C.D.H*	Arrêté D.U.P.
SOURCE DE FRIANCOURT	SOURCE CAPTEE	AUNEUIL	01027X0046	22.01.1981	08.02.1983	08.08.1984
LA PLAINE DU CANADA F0	PUITS	BEAUVAIS	01023X0080		06.10.1994	07.02.1995
LA PLAINE DU CANADA F1	PUITS	BEAUVAIS	01023X0085		06.10.1994	07.02.1995
LA PLAINE DU CANADA F3	PUITS	BEAUVAIS	01023X0089		06.10.1994	07.02.1995
LA PLAINE DU CANADA F4	PUITS	BEAUVAIS	01023X0090		06.10.1994	07.02.1995
FOUQUENIES F2 BIS	PUITS A BARBACANES	FOUQUENIES	01023X0148	05.11.1991	11.06.1992	14.09.1993

* C.D.H. Conseil Départemental d'Hygiène.

4.2. L'énergie

VEOLIA Eau met en œuvre un véritable management de la performance énergétique des installations. Chaque fois que cela est possible, Veolia favorise les énergies renouvelables. La performance énergétique des équipements est prise en compte dans le renouvellement. VEOLIA Eau contribue ainsi à la réduction des consommations d'énergie et à la limitation des émissions de gaz à effet de serre.

→ Bilan énergétique du patrimoine

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	2 163 435	2 212 184	2 154 427	2 220 282	2 155 121	-2,9%
Installation de production	920 724	859 523	848 050	904 585	846 435	-6,4%
Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	1 242 711	1 352 661	1 306 377	1 315 697	1 308 686	-0,5%

→ Bilan énergétique du patrimoine

Installation de production

		2007	2008	2009	2010	2011	AIA-1
001-FORAGE N° 0 001-FORAGE N° 1 001-FORAGE N° 3	Energie relevée consommée(kWh)	569 402	596 664	576 966	574 876	597 036	3,85
	Eau pompée (m3)	797 929	965 897	916 903	938 104	1 009 409	7,60
		811 060	853 000	866 496	778 037	775 393	-0,34
		943 256	998 594	918 748	882 817	898 859	1,82
Ces 3 forages ont l'énergie commune TOTAL		2 552 245	2 817 491	2 702 147	2 598 958	2 683 661	3,26
	Consommation spécifique (Wh/m3)	223,10	211,77	213,52	221,19	222,47	0,58
001-FORAGE N° 2 bis	Energie relevée consommée(kWh)	241 696	154 059	146 180	198 873	138 647	-30,28
	Eau pompée (m3)	892 183	740 104	680 470	709 312	642 305	-9,45
	Consommation spécifique (Wh/m3)	270,90	208,16	214,82	280,37	215,86	-23,01
001-FORAGE N° 4	Energie relevée consommée(kWh)	109 626	108 800	124 904	130 835	110 752	-15,35
	Eau pompée (m3)	670 568	667 755	661 583	614 905	617 634	0,44
	Consommation spécifique (Wh/m3)	163,48	162,93	188,80	212,77	179,32	-15,72
001-FRIANCOURT	Energie relevée consommée(kWh)						
	Eau pompée (m3)						
Réseau gravitaire							
		1 220 031	1 389 002	1 283 561	1 352 264	1 196 346	-11,53
	TOTAL ENERGIE	920724,00	859523,00	848050,00	904584,00	846435,00	6,87
	TOTAL POMPE	5 335 027	5 614 352	5 327 761	5 275 439	5 139 946	2,64

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

001-REP ANTOINE CARON	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	271 370	273 030	233 050	238 242	239 162	0,4%
Volume pompé (m3) Borel	854 824	853 161	706 938	720 339	662 954	-8,7%
Volume pompé (m3) ZUP	851 876	931 479	982 805	1 024 650	976 078	-5 %
Volume pompé (m3) Total	1 706 700	1 784 640	1 689 743	1 744 989	1 639 032	-6,1%
Energie facturée consommée (kWh)	262 014	274 902	234 730	216 470	239 800	10,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	159	153	138	137	146	6,6%
003-REP POUPONNIERES (RES)	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	228 920	254 665	269 877	285 148	294 479	3%
Energie facturée consommée (kWh)	216 530	272 712	267 841	283 810	290 815	2,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)	268	274	275	277	284	2%
Volume pompé (m3)	853 312	929 494	981 101	1 028 463	1 038 405	1,0%
006-REP BINET - REP PARC DES EAUX (RES)	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	742 421	824 966	803 450	792 307	775 045	-2,2%
Volume pompé (m3) Binet	1 956 120	1 933 293	1 858 174	1 789 020	1 827 181	2,1%
Volume pompé (m3) Parc des Eaux	547 912	534 814	634 576	627 114	572 374	-8,7%
Volume pompé (m3) Total	2 504 032	2 468 107	2 492 750	2 416 134	2 399 555	-0,8%
Energie facturée consommée (kWh)	725 296	805 827	821 745	806 752	789 104	-2,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	296.49	334.25	322.31	327.92	322.99	-1.50%

Réservoir ou château d'eau

001-RES BOREL	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie facturée consommée (kWh)		3 481	2 620	1 993	2 778	39,4%
002-RES MONT CAPRON	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie facturée consommée (kWh)		7	76	44	23	-47,7%
004-RES PONTOISE	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie facturée consommée (kWh)		1 032	999	609	-1 797	-395,1%

4.3. 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 systématiquement privilégié.



5.

**LA RESPONSABILITÉ
SOCIALE ET
ENVIRONNEMENTALE**

5.1. Le prix du service public de l'eau

LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

La gouvernance du service public de l'eau repose sur 3 éléments clés :

- ◆ L'autorité organisatrice publique souveraine : la collectivité locale, fixe le niveau d'ambition pour le service public, définit les objectifs de performance à atteindre et contrôle l'opérateur,
- ◆ Le contrat : il précise les rôles et responsabilités de l'autorité publique et de l'opérateur, les obligations de résultats, les objectifs de performance à atteindre et le prix du service ainsi que son évolution sur la durée du contrat,
- ◆ L'opérateur : VEOLIA Eau opère le service, respecte ses engagements contractuels et assure l'amélioration continue de la performance. Il rend compte à la collectivité et facilite sa mission de contrôle.

LE PRIX DU SERVICE

A titre indicatif sur la commune de BEAUVAIS l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m³ et pour 120 m³, au premier janvier est la suivante :

BEAUVAIS Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2012	Montant Au 01/01/2011	Montant Au 01/01/2012	N/N-1
Part délégataire			91,57	73,43	-19,81%
Abonnement			25,10	24,32	-3,11%
Consommation	120	0,4093	66,47	49,11	-26,12%
Part communale			32,84	34,00	3,53%
Consommation	120	0,2833	32,84	34,00	3,53%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0620	7,44	7,44	0,00%
Organismes publics			47,88	47,88	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3990	47,88	47,88	0,00%
Total € HT			179,73	162,75	-9,45%
TVA			9,88	8,95	-9,41%
Total TTC			189,61	171,70	-9,45%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,58	1,43	-9,49%

LA FACTURE 120 m³

- ◆ En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau.
- ◆ La facture 120 m³ est le point de référence permettant de réaliser des comparaisons. Elle représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 4 personnes.

BEAUVAIS	m ³	Prix au 01/01/2012	Montant au 01/01/2011	Montant au 01/01/2012	N/N-1
Production et distribution de l'eau			131,85	114,87	-12,88%
Part délégataire			91,57	73,43	-19,81%
Abonnement			25,10	24,32	-3,11%
Consommation	120	0,4093	66,47	49,11	-26,12%
Part communale			32,84	34,00	3,53%
Consommation	120	0,2833	32,84	34,00	3,53%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0620	7,44	7,44	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			136,15	146,96	7,94%
Part communale			136,15	146,96	7,94%
Consommation	120	1,2247	136,15	146,96	7,94%
Organismes publics et TVA			103,23	105,64	2,33%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3990	47,88	47,88	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
TVA			19,35	21,76	12,45%
TOTAL € TTC			371,23	367,47	-1,01%

5.2. L'accès aux services essentiels

Assurer l'accès au service public de tous est une priorité pour VEOLIA Eau.

Nous proposons des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation, mandat-compte sans frais,...) aux abonnés rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau.

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 éviter les coupures d'eau et faciliter l'accès à l'eau.

Pour les foyers en grande difficulté financière, nous participons au dispositif Solidarité Eau intégré du Fonds de Solidarité Logement départemental.

→ *Montants des abandons de créance et total des aides accordées par Veolia Eau, en 2011: 3 217*

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

	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire		0	0	155	58
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)		0,00	0,00	6 245,75	3 217,19
Volume vendu selon le décret (m3)	4 340 651	4 429 334	4 444 054	4 219 154	4 135 323

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.

Nous proposons des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation, mandat-compte sans frais,...) aux clients rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau.

	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	1 660	1 117	927	1 168	1 485

5.3. La formation et la sécurité des personnes

VEOLIA Eau place la formation et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences au centre de sa politique de Ressources humaines.

L'ensemble des salariés de VEOLIA Eau ont accès à des actions de formation dispensées au Campus Veolia, université de Veolia Environnement dédiée aux métiers de l'environnement.

En matière de sécurité, chaque salarié dispose des équipements de protection individuels nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Des actions de sensibilisation sont menées dans toutes les unités opérationnelles et les managers de VEOLIA Eau sont évalués au regard des résultats sécurité de l'entité dont ils ont la responsabilité.

5.4. L’empreinte environnementale du service

VEOLIA Eau a développé des outils adaptés permettant d’évaluer de manière pertinente l’empreinte carbone des services publics d’eau.

Chaque évaluation donne lieu à un plan d’action visant à limiter les impacts et à réduire les empreintes.

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

5.5. Les relations avec les parties prenantes

Entreprise multi-locale, VEOLIA Eau s’implique fortement dans les territoires dans lesquels elle intervient.

Les équipes de direction locale mettent en place des actions favorisant l’emploi local, participent à la vie associative et soutiennent financièrement ou par le biais de mécénat de compétences des actions dynamisant la vie locale.

Ces actions s’inscrivent en complément des projets soutenus par la Fondation Veolia Environnement partout en France.

A photograph of a woman with dark hair, wearing a light blue hospital gown, looking towards a patient lying in a hospital bed. The patient is covered with a white sheet. The background shows a typical hospital room with a door and some medical equipment.

6.

RAPPORT FINANCIER DU SERVICE

(CARE, produits, patrimoine et renouvellement)

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

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

→ Le CARE

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

LIBELLE		2011	Ecart
PRODUITS		4 093 674	NS
Exploitation du service		2 064 514	
Collectivités et autres organismes publics		2 010 404	
Travaux attribués à titre exclusif		11 510	
Produits accessoires		7 246	
CHARGES		3 994 944	NS
Personnel		920 365	
Analyses		4 560	
Sous-traitance, matières et fournitures		239 341	
Impôts locaux et taxes		21 715	
Autres dépenses d'exploitation	<i>Télécommunication, poste et télégestion</i>	50 492	
	<i>Engins et véhicules</i>	162 357	
	<i>Informatique</i>	87 791	
	<i>Assurances</i>	2 533	
	<i>Locaux</i>	109 528	
	<i>Autres</i>	-9 815	
Contribution des services centraux et recherche		175 973	
Collectivités et autres organismes publics		2 010 404	
Charges relatives aux renouvellements	<i>Fonds contractuel (Renouvellements)</i>	136 358	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé		75 335	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement		8 007	
RESULTAT AVANT IMPOT		98 730	NS
Impôts sur les sociétés (calcul normatif)		32 907	
RESULTAT		65 823	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

Référence: Q3800

→ **L'état détaillé des produits**

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

Référence: Q3800

LIBELLE		2011	Ecart
Recettes liées à la facturation du service dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations) dont variation de la part estimée sur consommations		1 996 425 1 533 326 463 100	NS
Autres recettes liées à l'exploitation du service dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations) dont variation de la part estimée sur consommations		68 089 68 089	NS
Exploitation du service		2 064 514	NS
Produits : part de la collectivité contractante dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations) dont variation de la part estimée sur consommations		813 372 583 604 229 768	NS
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau) dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations) dont variation de la part estimée sur consommations		196 616 140 842 55 774	NS
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau) dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations) dont variation de la part estimée sur consommations		1 000 415 712 138 288 277	NS
Collectivités et autres organismes publics		2 010 404	NS
Produits des travaux attribués à titre exclusif		11 510	NS
Produits accessoires		7 246	NS

6.2. Le patrimoine du service

→ *Inventaire des biens*

L'inventaire au 31 décembre de l'exercice est établi selon les préconisations de la FP2E. Les biens propres de la société y figurant sont ceux, conformément au décret, expressément désignés au contrat comme biens de reprise.

Cet inventaire est détaillé au chapitre « La qualité du service / le patrimoine du service ».

→ *Situation des biens*

Par ce compte rendu, VEOLIA EAU 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 EAU n'a pas décelé d'indice négatif, et qui à ce titre n'appellent pas ici de commentaire particulier, ne figurent pas dans ce compte rendu.

La situation des biens détaillée se trouve dans le présent rapport, au chapitre « *La gestion patrimoniale / La situation des biens* ».

6.3. Les investissements et le renouvellement

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

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'investissements

Des programmes d'investissements de premier établissement ont été définis au contrat.

Le montant des dépenses passées au titre de premier établissement depuis le début du contrat sont précisés ci-dessous :

Dates	Montant
2011	7 158,56 €
Sectorisation réseau d'eau potable = 7 158,56€	

→ Programme contractuel de renouvellement

Le montant des dépenses effectuées au titre du programme contractuel de renouvellement en 2011 sont présentés dans le tableau ci-dessous :

Nature des biens	2011
Branchements (€)	333 397,02€
<i>Renouvellement de branchements en plomb (diverses adresses)</i>	

→ Les autres dépenses de renouvellement

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

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

Dépenses relevant d'une garantie pour continuité du service :

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

Nature des biens	2011
Branchements (€)	1 233,25€
<i>Renouvellement de branchements (diverses adresses)</i>	
Equipements (€)	2 047,85€
<i>Renouvellement du groupe Electropompe de la station de reprise Antoine Caron (Argentine)</i>	10 125,42€
<i>Armoire électrique de la station de reprise Caron</i>	37 231,60€
<i>Renouvellement des armoires de commande sur les forage F0 et F4</i>	2 941,24€
<i>Renouvellements d'hydrants</i>	67 112,12€
<i>Equipements hydrauliques sur le réservoir Saint Jean (*)</i>	

(*) Les charges liées aux travaux de renouvellement hydraulique du réservoir de Saint Jean correspondent à des travaux de 2010 Le chantier n'avait pas été clôturé et donc pas comptabilisé en 2010.

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

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

	2007	2008	2009	2010	2011
Solde à fin de l'exercice (€)					-317 715,51
Dotation de l'exercice					136 358,01
Dépense de l'exercice					454 073,52

6.4. Les engagements à incidence financière

Ce chapitre a pour objectif de présenter sommairement les engagements liés à l'exécution du service public, et qui à ce titre peuvent entraîner des obligations financières entre Veolia Eau, 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 Eau pourra détailler ces éléments.

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

Le nouvel exploitant est assujéti à la TVA² : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux services de l'Etat.

Le nouvel exploitant n'est pas assujéti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia Eau la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia Eau 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.

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

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

Autres biens ou prestations

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

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

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

Dispositions applicables au personnel

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

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

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

DISPOSITIONS CONVENTIONNELLES APPLICABLES AUX SALAIRES DE VEOLIA EAU

Les salariés de Veolia Eau bénéficient :

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

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

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

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

Dans cette hypothèse, Veolia Eau 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 Eau. Au-delà de ces trois mois, le statut Veolia Eau 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 Eau se tient à la disposition de la Collectivité pour fournir en amont les informations nécessaires à l'anticipation de cette question.

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

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

Comptes entre employeurs successifs

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

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

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



7.

ANNEXES

7.1. Annexes financières

→ Les modalités d'établissement du CARE

Introduction générale

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

Le CARE établi au titre de 2011 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Organisation de la Société au sein de la Région

L'organisation de la Société des Eaux et de l'Assainissement de l'Oise au sein de la Région Nord - 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.

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

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

Aujourd'hui, les exploitations de la Société bénéficient des interventions tant de ses moyens propres que des interventions du GIE régional, au travers d'une organisation 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 direction régionale, du centre opérationnel, de l'agence, du service voire du sous-service regroupant plusieurs contrats), et d'autre part les charges de niveau national (contribution des services centraux).

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

Le compte annuel de résultat de l'exploitation relatif à un contrat de délégation de service public, établi sous la responsabilité de la Société 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.

Fait marquant

La Société des Eaux et de l'Assainissement de l'Oise a connu en 2011 une migration des systèmes d'informations concernant les fonctions « finances » et « approvisionnements » et a adopté une solution intégrée SAP sous laquelle est désormais tenue sa comptabilité au sein de la Région Nord-Ouest. Ce système, structurant et normalisé, a vocation à se diffuser largement au sein du Groupe Veolia Environnement. Il s'appuie sur des concepts comptables spécifiques qui ont pu, en adaptant le contenu de certaines rubriques de la comptabilité analytique, entraîner des reclassements de poste à poste ; l'application informatique qui alimente les CARE est en revanche la même que l'année précédente et a donc été alimentée à partir d'une table de transcodification.

1 – CHANGEMENT(S) D'ESTIMATION

Néant

2 - Produits

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

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

Par ailleurs, l'évolution du système d'information de gestion clientèle et de facturation a permis à la société d'adopter une traduction comptable plus claire des produits facturés pour le compte d'un autre délégataire.

La Société SADE Exploitations Normandie est délégataire d'un certain nombre de contrats de distribution d'eau pour lesquels l'assainissement a été concédé à un autre délégataire, la Société étant chargée de facturer les clients pour leurs consommations eau et assainissement et de reverser au délégataire assainissement la part lui revenant. Dans cette situation, les produits constatés pour le compte de l'autre délégataire étaient jusqu'en 2010, constatés en produits sur la ligne « Collectivités et autres organismes publics » du CARE établi au titre du contrat de distribution d'eau. En contrepartie, une charge de même montant était comptabilisée sous la rubrique « Collectivités et autres organismes publics ».

A compter du 1^{er} janvier 2011, les produits constatés pour le compte d'un autre délégataire sont enregistrés directement dans un compte de tiers au bilan de la Société; ils ne transitent par conséquent plus ni en produits ni en charges dans le CARE établi au titre du contrat de distribution d'eau ; ce changement de présentation n'a donc aucun impact sur le résultat des CARE concernés.

Les modifications apportées au système d'information ne permettent pas de déterminer l'impact de ce changement de présentation société par société et contrat par contrat mais son effet sur les produits et les charges peut toutefois être visualisé en se reportant à l'annexe détaillée des produits, dont les lignes suivantes dans la rubrique « Collectivités et autres organismes publics » sont potentiellement concernées en pareil cas :

- ◆ Produits : part de la collectivité contractante
- ◆ Produits perçus pour tiers
- ◆ Redevance Modernisation réseau
- ◆ Autres produits de la collectivité contractante

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.

3 - Charges

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

- 💧 les charges qui sont exclusivement imputables au contrat (charges directes § 3.1) ;
- 💧 la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges réparties § 3.2).

Le montant de ces charges résulte soit directement de dépenses inscrites en comptabilité soit de calculs à caractère économique (charges calculées § 3.1.2).

3.1 - Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

- 💧 les dépenses courantes d'exploitation,
- 💧 un certain nombre de charges calculées, selon des critères économiques, au titre des investissements (domaines privé et délégué) et de l'obligation contractuelle de renouvellement. Pour être calculées, ces charges n'en sont pas moins identifiées contrat par contrat, en fonction de leurs opérations spécifiques,
- 💧 les charges correspondant aux produits perçus pour le compte des collectivités et d'autres organismes.

3.1.1 - Dépenses courantes d'exploitation

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

A noter toutefois que l'année 2010 a vu l'entrée en vigueur de la Contribution sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE) qui est venue, avec la Contribution Foncière des Entreprises, se substituer à la Taxe Professionnelle. Alors que cette dernière était largement assise sur les installations et immobilisations attachées aux contrats (et alors imputée directement sur ceux-ci), la CVAE est calculée globalement au niveau de l'entreprise. A ce titre, elle a un caractère de charge indirecte et est répartie en application des modalités décrites au § 3.2. La CFE est quant à elle imputée directement au contrat ou au service selon le périmètre de l'assiette.

Enfin, il est précisé que d'éventuels reliquats de Taxe Professionnelle dus à l'issue d'un redressement (fonction des délais de reprise dont dispose l'administration) sont portés dans les CARE de l'année de la comptabilisation de leur notification.

3.1.2 - 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" ¹.

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

3.1.2.1 – Charges relatives au renouvellement

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

- Garantie pour continuité du service

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

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

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation ³, 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 ⁴.

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).

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 1990, 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.

- 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 ;

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.

3.1.2.2 – 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.

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 »...).

3.1.3 - Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux retenu en 2011 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contributions sociale et exceptionnelles additionnelles (représentant au total jusqu'à 2,77 points d'impôt) applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils.

3-2 – Charges réparties

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

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

3.2.1 – Principe de répartition

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

Ces charges proviennent de chaque niveau organisationnel de Veolia Eau : services centraux, directions régionales, centres opérationnels, agences, services (et sous services le cas échéant) ; le

service (ou le sous-service le cas échéant) correspond à l'entité de base et comprend, en général, plusieurs contrats.

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

Ensuite, la Société répartit dans ses comptes annuels de résultat de l'exploitation l'ensemble de ses charges communes telles qu'elles résultent de sa comptabilité sociale (après facturation des prestations du GIE régional) selon le critère de la valeur ajoutée de l'exercice. Ce critère unique de répartition s'applique à chaque niveau, jusqu'au contrat. La valeur ajoutée se définit ici comme la différence entre le volume d'activité (produits) et la valeur des consommations intermédiaires (charges d'exploitation – hors frais de personnel). Le calcul permettant de déterminer le montant de la valeur ajoutée s'effectue en « cascade », ce qui permet d'en déterminer le montant à chaque niveau organisationnel. Il est donc déterminé la valeur ajoutée de chaque région, de chaque centre opérationnel, de chaque agence, de chaque service (voire de chaque sous service) et de chaque contrat.

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

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

Par ailleurs, et en tant que de besoin, les redevances (cf. § 3.1.2) calculées au titre des compteurs dont la Société a la propriété sont réparties entre les contrats concernés au prorata du nombre de compteurs desdits contrats.

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

3.2.2 – Prise en compte des frais centraux

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

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

3.3 – Autres charges

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

Pour valoriser les travaux réalisés dans le cadre d'un contrat de DSP, une quote-part de frais de structure est calculée sur la dépense brute du chantier. Cette disposition est applicable à l'ensemble des catégories de travaux relatifs aux délégations de service public (travaux exclusifs, production immobilisée, travaux de renouvellement), hors frais de pose des compteurs. Par exception, la quote-

part est réduite à la seule composante « frais généraux » si la prestation intellectuelle est comptabilisée séparément. De même, les taux forfaitaires de maîtrise d'œuvre et de gestion contractuelle des travaux ne sont pas automatiquement applicables aux opérations supérieures à 500 K€ ; ces prestations peuvent alors faire l'objet d'un calcul spécifique.

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

La quote part de frais ainsi attribuée aux différents chantiers est portée en diminution des charges indirectes réparties selon les règles exposées au § 3.2 (de même que la quote part « frais généraux » affectée aux activités et chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes).

3.3.2 – 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 2011 au titre de l'exercice 2010.

4 - Autres informations

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

Enfin, au-delà des charges économiques calculées présentées ci-dessus et substituées aux charges enregistrées en comptabilité générale, la Société a privilégié, pour la présentation de ses comptes annuels de résultat de l'exploitation, une approche selon laquelle les risques liés à l'exploitation, qui donnent lieu à la constatation de provisions pour risques et charges ou pour dépréciation en comptabilité générale, sont pris en compte pour leur montant définitif au moment de leur concrétisation. Les dotations et reprises de provisions relatives à ces risques ou dépréciation en sont donc exclues (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 Eau - Compagnie Générale des Eaux, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2011 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2012.

- Déficits antérieurs

La ligne « déficits antérieurs » peut rappeler pour mémoire le solde des déficits cumulés indiqués en renvoi de bas de page sur les comptes annuels de résultat de l'exploitation 2010, corrigé du résultat brut 2010, le solde corrigé étant indexé par l'indice TP01 de manière à l'exprimer en euros de 2011.

→ *Avis des commissaires aux comptes*

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

7.2. Attestations d'assurances

Dans le cadre de ses obligations contractuelles, VEOLIA Eau a souscrit aux polices d'assurance suivantes :

- Assurance de responsabilité civile : cette assurance couvre VEOLIA Eau des conséquences pécuniaires de la responsabilité civile, quel qu'en soit le fondement juridique, que VEOLIA Eau est susceptible d'encourir vis-à-vis des tiers à raison des dommages corporels, matériels et immatériels qui trouvent leur origine dans l'exécution de ses obligations.

- Assurance de dommages aux biens : cette assurance est souscrite par VEOLIA Eau pour son propre compte. Elle a pour objet de garantir les biens affermés contre les dommages résultant de l'exploitation du service.

L'ensemble de ces attestations d'assurance est disponible sur simple demande de la Collectivité.

7.3. Les nouveaux textes réglementaires

Certains des textes présentés peuvent avoir des impacts contractuels. VEOLIA Eau se tient à disposition pour assister la collectivité dans l'évaluation de ces impacts en local et la préparation en tant que de besoin des projets d'avenant.

GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

→ *Transmission du fichier des abonnés à l'échéance du contrat*⁵

Six mois au moins avant l'échéance du contrat de délégation, le délégataire transmet à l'autorité délégante, de manière sécurisée, la copie du fichier des abonnés sous format électronique sécurisé, dans les conditions prescrites par le référentiel général d'interopérabilité.

→ *Solidarité: un nouvel engagement pour les services d'eau & d'assainissement*⁶

Une contribution volontaire des services d'eau et d'assainissement -communes, établissements publics de coopération intercommunale, syndicats mixtes -au Fonds de solidarité logement (FSL) est créée, au plus égale à 0,5 % des montants HT des redevances d'eau et d'assainissement perçues ; Elle financera des aides en faveur des personnes en situation de précarité résidant en France, sans discrimination entre les usagers, qu'ils soient abonnés directs ou non (immeubles collectifs d'habitation) des services de l'eau et de l'assainissement. Les aides sont toujours attribuées sur décision du FSL après notification de la demande d'aide au maire et au CCAS.

Ce dispositif entre en vigueur le 1er janvier 2012. Il complète le système d'aide actuel d'abandon de créances mis en place dans le cadre des conventions passées par les membres de la FP2E avec le FSL, et dont les seuls bénéficiaires sont les abonnés directs, pour la prise en charge de leur facture d'eau. Il s'inscrit dans le contexte d'une reconnaissance nouvelle d'un droit à l'eau pour tous.

→ *Un rapport « développement durable » pour les collectivités territoriales importantes*⁷

Les collectivités territoriales -communes et EPCI à fiscalité propre de plus de 50 000 habitants, départements, régions, collectivité de Corse- doivent élaborer, dès la préparation des budgets pour 2012, un rapport sur leur situation en matière de développement durable. A ce titre, elles doivent en particulier établir la situation des services d'eau et d'assainissement en matière de développement durable. VE-CGE répond aux objectifs fixés par ce texte au travers des rapports annuels du délégataire (RAD).

Si le rapport ne donne pas lieu à un débat ou un vote, il doit faire l'objet d'une présentation à l'organe délibérant, qui sera attestée par une délibération spécifique. Cette délibération, comme le budget, est ensuite transmise au Préfet.

→ *Bilan carbone*⁸

Les collectivités territoriales de plus de 50 000 habitants doivent faire le point chaque année sur les émissions directes liées à leurs activités et les émissions indirectes via l'utilisation d'électricité, de

⁵ Les délégataires de services d'eau et d'assainissement dont le contrat arrive à échéance d'ici le 22 juin 2012 ont jusqu'au 29 février 2012 pour satisfaire à leur obligation de transmission du fichier des abonnés.

⁶ Décret n° 2011-687 du 17 juin 2011 relatif au rapport sur la situation en matière de développement durable dans les collectivités territoriales ; Circulaire du 3 août 2011 relative à la situation en matière de développement durable dans les collectivités territoriales.

⁷ Décret n° 2011-687 du 17 juin 2011 relatif au rapport sur la situation en matière de développement durable dans les collectivités territoriales ; Circulaire du 3 août 2011 relative à la situation en matière de développement durable dans les collectivités territoriales.

⁸ Décret n° 2011-829 du 11 juillet 2011 relatif au bilan des émissions de gaz à effet de serre et au plan climat-énergie territorial. Arrêté du 24 août 2011 relatif aux gaz à effet de serre couverts par les bilans d'émissions de gaz à effet de serre.

chaleur ou de vapeur, et mettre en place un plan d'action sur trois ans visant à réduire ces émissions. Le 1er bilan des émissions de GES doit être transmis au plus tard le 31 décembre 2012.

A partir de ce bilan, elles devront élaborer un plan climat énergie territorial, qui devra être cohérent avec le schéma régional du climat, de l'air et de l'énergie (SRCAE).

→ **Changement climatique & gestion de l'eau**

Le "Plan national d'adaptation au changement climatique" (PNACC)⁹, qui part de l'hypothèse d'une hausse moyenne des températures d'au moins 2° centigrades d'ici 2100, prévoit la prise en compte systématique du changement climatique dans les contrats de DSP.

Pour réduire de 20% de la consommation d'eau d'ici 2020, il est prévu de mettre en œuvre des programmes de détection et réduction des fuites dans le réseau et d'aide à la récupération des eaux de pluie ou des eaux usées, l'optimisation du stockage de l'eau en matière agricole.

Pour préserver la qualité de la ressource, un cadre doit être défini pour la recharge de nappes par des eaux usées traitées ou des eaux superficielles, les eaux superficielles et les eaux souterraines risquant de se dégrader en cas de température extrême seront cartographiées.

→ **Guichet unique « réseaux » : obligations des exploitants**

Les dispositions visant à assurer la sécurité à proximité des réseaux, à réduire les dommages causés aux réseaux et à la continuité du service lors de travaux effectués dans leur voisinage, entreront en vigueur, pour l'essentiel, au 1er juillet 2012¹⁰. Ces dispositions imposent des obligations nouvelles aux collectivités et aux exploitants délégataires.

En outre, les exploitants de réseaux de transport et de distribution soumis au versement des redevances perçues par l'Ineris pour la création et l'exploitation du guichet unique référençant leurs ouvrages en vue de prévenir leur endommagement sont soumis à des obligations déclaratives à compter du 1er janvier 2012¹¹. La mise en œuvre du téléservice (www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr) est prévue en mars 2012, et les sanctions entrent en application en juillet 2012. VEOLIA Eau met tout en œuvre pour être en conformité avec la nouvelle réglementation.

→ **Récupération des eaux pluviales**

Les autorisations d'urbanisme ne peuvent plus s'opposer à l'utilisation de certains matériaux, procédés, ou la mise en place de dispositifs écologiquement performants, comme les équipements de récupération d'eaux de pluie, sauf dans certains secteurs protégés ou délimités par la collectivité territoriale¹². Il faut toutefois que certains de ces dispositifs correspondent aux besoins de la consommation domestique des occupants de l'immeuble ou de la partie d'immeuble concernée par les travaux.

→ **Prélèvements d'eau dans les zones de rareté : dérogations prolongées¹³**

Pour tenir compte du retard pris dans la mise en place des nouveaux outils de gestion collective de la ressource, la possibilité de recourir aux autorisations temporaires de prélèvement en eau dans les zones où l'eau est rare, dites « zones de répartition des eaux », a été prolongée jusqu'au 31 décembre 2011. Dans les zones de répartition des eaux plus récentes, délimitées après le 1er janvier 2009, la possibilité de recourir aux autorisations temporaires de prélèvement en eau est permise jusqu'au 31 décembre 2014.

⁹ Présenté le 20 juillet 2011 ; consultable sur www.ecologie.gouv.fr

¹⁰ Décret n° 2011-1241 du 5 octobre 2011 relatif à l'exécution de travaux à proximité de certains ouvrages souterrains, aériens ou subaquatiques de transport ou de distribution

¹¹ Décret n° 2011-762 du 28 juin 2011 fixant les modalités d'application de l'article L. 554-5 du code de l'environnement

¹² Décret n° 2011-830 du 12 juillet 2011 pris pour l'application des articles L. 111-6-2, L.128-1 et L. 128-2 du code de l'urbanisme.

¹³ Décret n° 2011-185 du 16 février 2011 relatif aux autorisations temporaires de prélèvement en eau.

→ *Partage de données géographiques*¹⁴

Les collectivités territoriales et leurs groupements, les établissements publics et les personnes publiques ou privées chargées d'une mission de service public, mais aussi l'Etat peuvent accéder aux services de données géographiques, détenues par d'autres autorités publiques, les partager, les échanger et les utiliser, aux fins de l'exécution d'une mission de service public en rapport avec l'environnement, dans la mesure où ces données concernent l'exercice de cette mission. Ces échanges concernent aussi les services publics administratifs donc les services « pluvial » (SIG/réseaux unitaire, séparatif pluvial), ainsi que les services d'urbanisme (avis sur demandes de permis de construire par exemples), de voirie (autorisations de travaux).

→ *Redevances des agences de l'eau*¹⁵

Les modalités de déclaration et de recouvrement de certaines redevances -redevance pour pollution d'origine non domestique, redevance pour prélèvement sur la ressource en eau- sont modifiées, de même que la liste des informations à communiquer pour la détermination des redevances pour pollution d'origine domestique et pour modernisation des réseaux de collecte. Les dispositions concernant les modalités de recouvrement des redevances (conventions de reversement, notamment reversement d'une fraction de la redevance pour pollutions diffuses à l'ONEMA) sont complétées.

En outre, est organisé le recouvrement mutualisé de la redevance pour pollutions diffuses, à partir de 2011, et de la redevance pour protection du milieu aquatique, à partir de 2012.

GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

→ *Qualité de l'eau & prévention des risques sanitaires*

Les paramètres de surveillance de la qualité de l'eau auxquels toute personne publique ou privée responsable d'une production ou d'une distribution d'eau au public en vue de l'alimentation humaine a l'obligation de se soumettre sont modifiés¹⁶.

Les dernières évaluations des risques sanitaires (risques de cancers, effets neurotoxiques, baisse de la fertilité) liés aux pesticides ont conduit à définir de nouvelles modalités de gestion des situations de dépassement des limites de qualité pour les pesticides dans l'eau du robinet¹⁷. Ces missions sont exercées par les Agences régionales de santé (ARS).

Par ailleurs, les conditions d'épandage aériens des pesticides agricoles utilisés pour la protection des végétaux sont modifiées¹⁸, l'opérateur devant respecter une distance minimale de sécurité de 50 mètres vis-à-vis notamment des points d'eau consommable par l'homme et les animaux, des périmètres de protection immédiate des captages.

¹⁴ Décret n° 2011-494 du 5 mai 2011 pris en application des articles L. 127-8 et L. 127-9 du code de l'environnement.

¹⁵ Décret n° 2011-336 du 29 mars 2011 relatif aux redevances des agences de l'eau et aux modalités de déclaration et de recouvrement de certaines de ces redevances. Arrêté du 16 mars 2011 modifiant l'arrêté du 21 décembre 2007 modifié relatif aux modalités d'établissement des redevances pour pollution de l'eau et pour modernisation des réseaux de collecte. Décret n° 2011-529 du 16 mai 2011 désignant l'agence de l'eau chargée de l'établissement du titre de recettes et du recouvrement de la redevance pour protection du milieu aquatique et l'agence de l'eau chargée des mêmes opérations pour la redevance pour pollutions diffuses.

¹⁶ Arrêté du 29 juillet 2011 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 établissant le programme de surveillance de l'état des eaux en application de l'article R. 212-22 du code de l'environnement ; voir également arrêté du 28 juillet 2011 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des articles R. 212-10, R. 212-11 et R. 212-18 du code de l'environnement.

¹⁷ Instruction DGS/EA4 n°2010-424 du 9 décembre 2010 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement des limites de qualité des eaux destinées à la consommation humaine pour les pesticides en application des articles R.1321-26 à R.1321-36 du code de la santé publique (BO Santé du 15 février 2011).

¹⁸ Arrêté du 31 mai 2011 relatif aux conditions d'épandage des produits mentionnés à l'article L. 253-1 du code rural et de la pêche maritime par voie aérienne.

Afin de poursuivre la mise en œuvre du plan national d'actions sur les polychlorobiphényles (PCB), lancé le 6 février 2008, les préfets sont invités à poursuivre les investigations et effectuer des plans d'échantillonnages complémentaires directement dans les milieux aquatiques¹⁹. Lorsque les résultats des analyses mettent en évidence une contamination en dioxines et PCB de certaines espèces de poissons indicatrices, ou que les données ne sont pas jugées suffisantes pour une interprétation sanitaire définitive, un arrêté d'interdiction de pêche et/ou de consommation doit être pris.

Le plan national sur les résidus de médicaments dans les eaux²⁰ a pour objectif de mieux connaître les risques et mieux prévenir la dispersion des résidus provenant principalement de nos urines et des déjections des animaux d'élevage, et rejoignant les réseaux d'eaux usées ou directement le milieu naturel. Il se traduira, outre une surveillance renforcée des molécules, par des « mesures préventives de gestion des résidus de médicaments le plus en amont possible dans le cycle de l'eau ». Ce plan s'inscrit notamment le plan d'action national contre la pollution des milieux aquatiques par les micropolluants.

En revanche, l'assouplissement des conditions d'épandage des effluents d'élevage²¹ – avec une limite maximale s'élevant à 170 kg d'azote par hectare de "surface agricole utile", alors que la référence précédente était la "surface potentiellement épandable" – devrait entraîner un surcroît d'azote dans les eaux.

→ *Gestion intégrée du littoral, milieu marin*

L'objectif du bon état écologique du milieu marin en 2020 est fixé par le plan d'action pour le milieu marin (PAMM)²².

→ *Gouvernance de l'eau*

Les comités régionaux « trames verte & bleue »²³ veillent notamment, en lien avec le comité de bassin, à la prise en compte des éléments pertinents des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) dans le schéma régional de cohérence écologique. Le comité national « trames verte & bleue »²⁴, peut émettre toute recommandation en vue d'améliorer la préservation et la remise en bon état des continuités écologiques à l'occasion de la révision de chacun des schémas régionaux de cohérence écologique.

Les associations de protection de l'environnement, pour prendre part au débat qui se déroule dans le cadre des instances consultatives (ex : comité national de l'eau, comités de bassin, comités régionaux trames verte et bleue, conseils départementaux de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques) ayant vocation à examiner les politiques d'environnement et de développement durable, doivent répondre à certains critères et respecter certaines règles²⁵. Par

¹⁹ Circulaire du 7 juillet 2011 relative aux modalités de mise en œuvre par les préfets des mesures de gestion dans le cadre du plan national d'actions sur les polychlorobiphényles (PCB).

²⁰ Adopté le 30 mai 2011

²¹ Décret n° 2011-1257 du 10 octobre 2011 relatif aux programmes d'actions à mettre en œuvre en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole.

²² Décret n° 2011-492 du 5 mai 2011 relatif au plan d'action pour le milieu marin.

²³ Décret n° 2011-739 du 28 juin 2011 relatif aux comités régionaux « trames verte et bleue » et modifiant la partie réglementaire du code de l'environnement.

²⁴ Décret n° 2011-738 du 28 juin 2011 relatif au Comité national « trames verte et bleue ».

²⁵ Décret n° 2011-832 du 12 juillet 2011 relatif à la réforme de l'agrément au titre de la protection de l'environnement et à la désignation des associations agréées, organismes et fondations reconnues d'utilité publique au sein de certaines instances ; Décret n° 2011-833 du 12 juillet 2011 fixant la liste des instances consultatives ayant vocation à examiner les politiques d'environnement et de développement durable ; Arrêté du 12 juillet 2011 relatif à la composition du dossier de demande d'agrément au titre de la protection de l'environnement, du dossier de renouvellement de l'agrément et à la liste des documents à fournir annuellement ; Arrêté du 12 juillet 2011 fixant les modalités d'application au niveau national de la condition prévue au 1° de l'article R. 141-21 du code de l'environnement concernant les associations et fondations souhaitant participer au débat sur l'environnement dans le cadre de certaines instances ; Arrêté du 12 juillet 2011 fixant la composition du dossier de demande de participation au débat sur l'environnement dans le cadre d'instances consultatives (JO du 13).

leurs statuts ou leur financement, elles doivent être indépendantes des pouvoirs publics, syndicats, intérêts professionnels.

Afin de faciliter l'adoption des schémas de gestion et d'aménagement des eaux (SAGE), les préfets peuvent saisir la Commission locale de l'eau (CLE) sur les demandes d'autorisation ICPE²⁶ dont les activités pourraient avoir un impact sur la ressource.

→ *Encadrement des activités sur les sites Natura 2000* ²⁷

Certaines activités jusqu'alors non réglementées mais figurant soit sur une liste nationale, soit sur une liste locale sont désormais soumises à un régime d'autorisation propre à Natura 2000 et doivent faire l'objet d'une évaluation de leurs incidences environnementales.

Sont ainsi visés des prélèvements d'eau, des rejets de stations d'épuration, des épandages de boues, l'assèchement de zones humides...

→ *Gestion des risques d'inondations*

Les préfets coordonnateurs de bassin, les comités de bassin, les agences de l'eau et les collectivités locales doivent se fédérer dans la lutte contre la prévention des inondations et la réduction des conséquences négatives des inondations. Après l'évaluation préliminaire des risques d'inondation en septembre 2011, doivent être élaborés une cartographie des surfaces inondables et des risques d'inondation (22 décembre 2013), et un plan de gestion des risques d'inondation (22 décembre 2015)²⁸. Les agences de l'eau continueront à soutenir les actions de prévention via la restauration des rivières et des zones humides et à saisir ainsi l'opportunité de renforcer leur contribution à l'amélioration du fonctionnement naturel des milieux aquatiques.

AUTRES TEXTES REGLEMENTAIRES

Arrêté du 25 janvier 2011 relatif à la composition du cahier des clauses techniques générales applicables aux marchés publics de travaux et approuvant un nouveau fascicule (usines de traitement d'eau).

Décret n° 2010-1700 du 30 décembre 2010 modifiant la colonne A de l'annexe à l'article R. 511-9 du code de l'environnement relative à la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement (JO du 31) & rectificatif

Arrêté du 28 avril 2011 fixant les modalités d'exercice des polices administratives des installations, ouvrages, travaux ou activités et des installations classées pour la protection de l'environnement au sein des organismes relevant du ministère de la défense

Règlement (UE) n°207/2011 du 2 mars 2011 modifiant le règlement (CE) no 1907/2006 du Parlement européen et du Conseil concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), en ce qui concerne l'annexe XVII (diphényl'éther, dérivé pentabromé et SPFO. Règlement (UE) no 252/2011 du 15 mars 2011 modifiant le règlement (CE) no 1907/2006 du Parlement européen et du Conseil concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), en ce qui concerne l'annexe I et règlement (UE) n° 253/2011 du 15 mars 2011 modifiant le règlement (CE) n° 1907/2006 du Parlement européen et du Conseil concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), en ce qui concerne l'annexe XIII Texte

²⁶ Circulaire du 4 mai 2011 relative à la mise en œuvre des schémas d'aménagement et de gestion des eaux.

²⁷ Décret n° 2011-966 du 16 août 2011 relatif au régime d'autorisation administrative propre à Natura 2000.

²⁸ Décret n° 2011-227 du 2 mars 2011 relatif à l'évaluation et à la gestion des risques d'inondation. Circulaire du 28 juin 2011 relative à la gouvernance pour la mise en œuvre de la politique de gestion des risques d'inondation et circulaire du 5 juillet 2011 relative à la mise en œuvre de la politique de gestion des risques d'inondation.

présentant de l'intérêt pour l'EEE (JOUE n° L 069 du 16 mars 2011) Avis aux opérateurs économiques sur l'obligation de communiquer des informations sur les substances contenues dans les articles en application des articles 7.2 et 33 du règlement n° 1907/2006 (Reach). — Interprétation du seuil de 0,1% (masse/masse) cité aux articles 7.2 et 33 (JO du 8 juin 2011).

7.4. Glossaire

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

Abonnement :

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

Abonné domestique ou assimilé :

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

Capacité de production :

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

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification ISO 18001 :

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

Client (abonné) :

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

Consommation individuelle unitaire :

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

Consommation globale unitaire :

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

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

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

Développement durable :

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

Eau souterraine influencée :

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

Habitants desservis [D 101.0] :

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

HACCP :

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

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

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

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

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

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

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

- 💧 0 point : absence de plan du réseau ou plans couvrant moins de 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte
- 💧 10 points : existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte
- 💧 20 points : mise à jour du plan au moins annuelle

Les 20 points ci-dessus doivent être obtenus avant que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants :

- 💧 + 10 : informations structurelles complètes sur chaque tronçon (diamètre, matériau)
- 💧 + 10 : connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations
- 💧 + 10 : localisation et description des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, compteurs de sectorisation...) et des servitudes
- 💧 + 10 : localisation des branchements sur la base du plan cadastral
- 💧 + 10 : localisation et identification des interventions (réparations, purges, travaux de renouvellement)
- 💧 + 10 : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des branchements
- 💧 + 10 : existence d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans)
- 💧 + 10 : mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations.

Les grands ouvrages – réservoir, stations de traitement, pompes... – ne sont pas pris en compte pour le calcul de cet indice. (arrêté du 2 mai 2007)

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

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

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

Le rendement du réseau est obtenu en faisant le rapport entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté du volume vendu à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part le volume produit augmenté des volumes achetés à d'autres services publics d'eau potable. Le volume consommateurs sans comptage et le volume de service du réseau sont ajoutés au volume

comptabilisé pour calculer le volume consommé autorisé. Le rendement est exprimé en pourcentage. (arrêté du 2 mai 2007)

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

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

Taux de clients mensualisés :

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

Taux de clients prélevés :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

7.5. Présentation des moyens Régionaux



Région Nord Ouest

1, rue de la Fontainerie
BP 961
62 033 Arras Cedex
tél : 03 21 24 58 58
fax : 03 21 24 58 85

5, rue Montaigne
BP 5
76 038 Rouen cedex 1
tél : 02 32 76 60 00
fax : 03 35 70 61 62

contact@veoliaeau.fr

Région **Nord Ouest**

2 établissements : **Flandres-Artois-Picardie** et **Normandie**

ORGANISATION

Veolia Eau Nord Ouest regroupe **18** sociétés intervenant dans les domaines de l'eau et de l'assainissement:

Société des Eaux de Saint-Omer - Société des Eaux du Touquet - Société des Eaux de la Ville de Cambrai - Société des Eaux de Picardie - Société des Eaux et d'Assainissement de l'Oise - Sade Exploitations du Nord de la France - Société des Eaux de Douai - Compagnie des Eaux et de l'Ozone - Société des Eaux de Trouville, Deauville et Normandie (SETDN) - Société des Eaux de la Banlieue du Havre - Veolia Eau Exploitation Le Havre - SADE Exploitations Normandie - OTV Exploitation Rouennaise - Compagnie Fermière de Services Publics - OTV Exploitations - Société des Eaux Industrielles de Port Jérôme - Veolia Eau / Compagnie Générale des Eaux.

937 contrats Délégation de Service Public (**512** pour l'Eau et **425** pour l'Assainissement), représentant près de **2 740** communes, sont gérés par:

2 Établissements Régionaux (Arras et Rouen)

25 sites locaux répartis sur 10 départements (Nord, Pas-de-Calais, Aisne, Oise, Somme, Calvados, Eure, Manche, Orne et Seine Maritime)

1 Centre Service Client (2 sites : Liévin et Rouen)

ACTIVITÉS

Eau Potable

1 222 000 Clients
3 149 000 habitants desservis
213 713 000 m³ d'eau distribués/an
34 833 km de conduites (hors branchements)

Assainissement des Collectivités

866 000 usagers
3 406 000 habitants desservis
251 673 000 m³ d'eau usée assainis
13 624 km de conduites (hors branchements)

Eaux Industrielles

- Prétraitement
- Traitement des Eaux de Process
- Traitement des Eaux Usées
- Recyclage de l'Eau
- Traitements de pointe (filtration membranaire)

MOYENS ET SAVOIR-FAIRE TECHNIQUES

Expertises Techniques pour :

- Audits et études des améliorations des performances des réseaux d'eau
- Réhabilitation et amélioration du niveau de traitement des stations d'épuration
- Optimisation des réseaux et stations d'épuration
- Conception et optimisation des unités de traitement d'eau potable

Information Technique

- Système d'Information Géographique
- Logiciels de calculs hydrauliques et modélisation numérique
- Automatismes et Régulations
- Télésurveillance
- Supervision des installations

Laboratoires d'Analyses

- Eau Potable
- Eaux usées
- Physicochimie
- Bactériologie
- Matériaux

mars 2012

 **VEOLIA**
EAU
Nord Ouest

❖❖ INSTALLATIONS (HORS INDUSTRIES)

1211 réservoirs de stockage d'eau

617 usines de production d'eau potable, dont 108 usines de traitement

543 stations d'épuration capables de traiter la pollution de 5 700 000 équivalent-habitants.

4 359 postes de relèvement en assainissement.

❖❖ SERVICES CLIENTS

Nouveaux modes de paiement

- Prélèvement Bancaire à chaque facture ou mensuel
- Internet: www.veoliaeau.fr
- Carte Bancaire
- En Espèces sans frais supplémentaires dans tous les bureaux de Poste

contacts :

Normandie
Flandres-Artois-Picardie

0 811 900 800

0 810 108 801

(numéros Azur.. Prix d'un appel local à partir d'un poste fixe)

Système d'alerte téléphonique

Ce service constitue l'un des moyens de transmettre très rapidement aux populations concernées les informations essentielles concernant leur alimentation en eau en cas de situation de risque sanitaire majeur. En cas d'incident sur le réseau de distribution, jusqu'à 10 000 foyers peuvent être contactés en moins de 2 heures de manière sélective (rues ciblées, populations sensibles averties en priorité). Une seconde vague d'appels informe les usagers du retour à la normale. Les informations sont délivrées par téléphone en temps réel, 7 jours/7 avec:

- un message d'alerte qui prévient de l'incident et indique les précautions à prendre,
- des informations complémentaires en cours de crise,
- un message de retour à la normale en fin de crise.

Charte Service Client

Elle formalise les engagements de Veolia Eau vis à vis de ses clients, notamment en termes de disponibilité des services et de rapidité de réponse.

Internet

Depuis début 2002, les clients peuvent se connecter sur www.veoliaeau.fr, 24h/24 et 7j/7, le site internet de leur eau (qualité de l'eau, prix, informations, règlement en ligne de la facture, etc.)

❖❖ DÉMARCHE QUALITÉ

Dès 2000, les 3 activités de Veolia Eau Nord Ouest, Production et Distribution d'Eau Potable, Collecte et Traitement des Eaux Usées, Accueil et Service aux clients ont été certifiées conformes à la Norme ISO 9002, puis ISO 9001 en 2002.

Depuis 2009, l'ensemble de la région Nord Ouest (toutes activités confondues) a obtenu la certification ISO 9001 (Système de Management Qualité). L'Établissement Flandres-Artois-Picardie (toutes activités confondues) a obtenu la certification ISO 14 001 en 2009. Celle de l'Établissement Normandie est en cours.

Par ailleurs, Veolia Eau s'engage avec les industriels dans des certifications OHSAS 18 001 et MASE pour le Management de la Sécurité.



Centre **Eure & Oise**

Centre Eure & Oise

Olivier Relotius
Directeur

5, rue Montaigne • BP 5
76 038 Rouen cedex 1
Tél : 02 32 76 61 02
Fax : 02 32 09 33 66

252 contrats de gestion déléguée:

- **142** en eau représentant 664 communes
- **108** en assainissement représentant 147 communes
- **8** en assainissement non collectif représentant 241 communes
- **7** contrats industriels (externalisation, exploitation de station d'épuration et osmose inverse)

224 200 clients : eau

93 950 usagers : assainissement

601 396 habitants : population desservie

33 193 160 m³ : volumes distribués

11 096 000 m³ : volumes assiette assainissement

:: GESTION

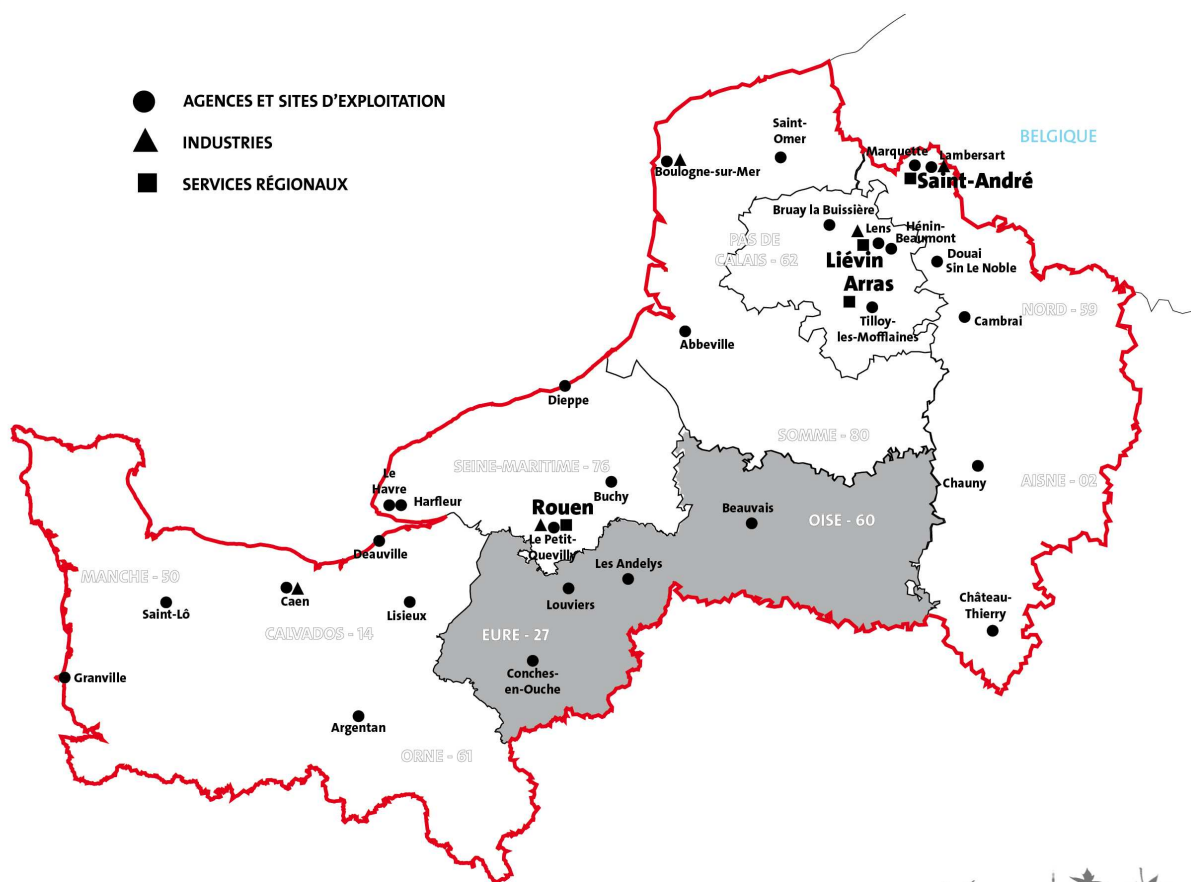
- **170** unités de production d'eau potable
- **1** unité de production d'eau décarbonatée (10 000 m³/j)
- **319** réservoirs d'eau potable
- **99** stations d'épuration (de 200 à 60 000 équivalent-habitants)
- **2** lagunes (1 100 équivalent-habitants)
- **7** installations industrielles
- **198** stations de pompage, de reprise et de surpresseurs
- **1** unité de compostage (capacité 9000t)
- **603** postes de relèvement
- **7 120 km** de conduites d'eau potable
- **1520 km** de branchements d'eau potable
- **1955 km** de réseaux d'assainissement

mai 2012

 **VEOLIA**
EAU
Nord Ouest

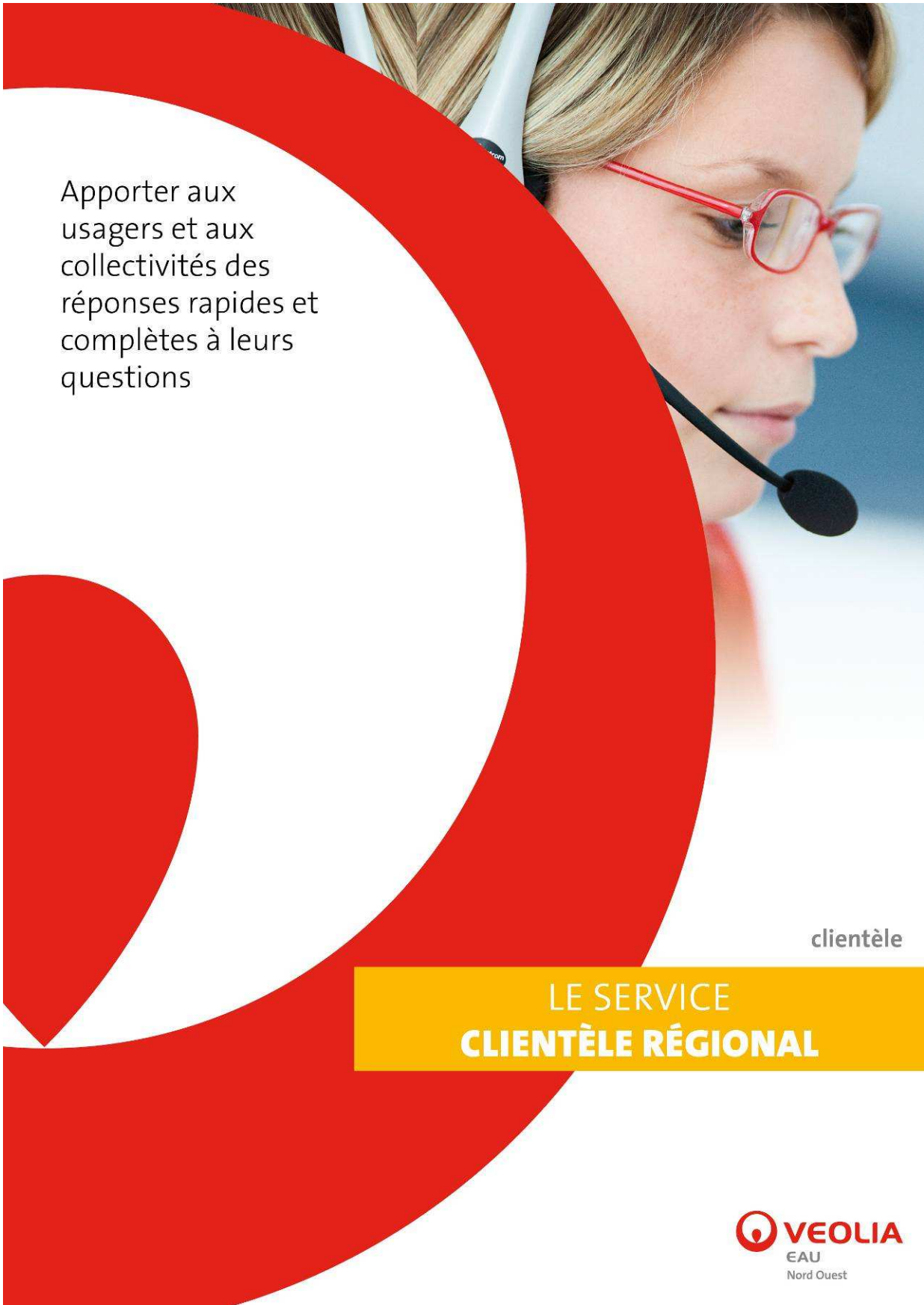
Centre *Eure & Oise*

- AGENCES ET SITES D'EXPLOITATION
- ▲ INDUSTRIES
- SERVICES RÉGIONAUX



VEOLIA
EAU
Nord Ouest

mai 2012



Apporter aux
usagers et aux
collectivités des
réponses rapides et
complètes à leurs
questions

clientèle

LE SERVICE
CLIENTÈLE RÉGIONAL



CHIFFRES POUR 2011

2 sites
• Liévin (62)
• Rouen (76)

1 263 000 clients
2 682 appels/jour en moyenne
4 300 appels par jour de pointe
0,56 appel/client/an

697 281 appels

24 010 appels reçus pour les urgences (en dehors des horaires d'accueil clientèle)

Au niveau national, 2 616 005 connexions au site internet (1 643 420 visiteurs pour 21 707 499 pages visitées)

100 campagnes d'alerte téléphonique à la suite d'incidents sur des réseaux importants de distribution d'eau potable.

41 764 foyers, soit 105 000 consommateurs contactés par téléphone

6 789 communiqués d'information sur la réalisation de travaux d'exploitation par voie de presse locale, dépôt d'avis d'arrêt d'eau, téléphone, site internet-rubrique "travaux et incidents"

FACTURATION PÉRIODIQUE

1 263 000 clients
2 141 valorisations
2 807 322 factures émises
(semestrielles ou trimestrielles)

FACTURATION PRESTATIONS SPÉCIFIQUES

2 454 clients
6 568 factures émises

AUTRES FACTURATIONS

109 489 factures de mise en service
104 983 factures de résiliation

REVERSEMENT AUX COLLECTIVITES

3 125 opérations de reversement

RECouvreMENT

6 046 047 écritures
d'encaissement

avril 2012

Missions

Au delà des missions classiques du service de gestion clientèle (tarification, facturation, recouvrement, reversement), le Centre Service Clientèle permet aux clients sans se déplacer en agence :

- d'effectuer la majorité de leurs démarches : souscrire ou résilier un abonnement, signaler une fuite, requérir la visite d'un technicien.
- de tout savoir sur l'eau et notamment se renseigner sur : les tarifs, les modes de paiement, la qualité de l'eau, un incident sur le réseau, les travaux réalisés ou en cours.
- d'être alertés et informés sur : des coupures d'eau à venir, le non-paiement d'une facture, le retard dans le règlement d'une facture, les travaux.

Les équipes

Le personnel du Service (85 chargés de clientèle encadrés par 6 responsables) a suivi une formation importante et diversifiée et dispose d'un équipement informatique de pointe permettant notamment l'identification immédiate du client et la prise de rendez-vous par cartographie informatisée.

Les agences assurent le service de proximité et restent au service des clients qui souhaitent néanmoins se déplacer.

www.service-client.veoliaeau.fr : le lien numérique

Les clients peuvent également se connecter sur **www.veoliaeau.fr** 24h/24 et 7j/7, le site internet de leur eau.

NOUVEAU :
www.mafactureeau.fr
pour tout savoir sur votre facture d'eau

Aisne, Nord, Oise, Pas-de-Calais, Somme

VEOLIA EAU
0810 108 801
24h/24 - 7j/7*
PRIX D'UN APPEL LOCAL À PARTIR D'UN POSTE FIXE

Calvados, Eure, Manche, Orne, Seine Maritime

VEOLIA EAU
0811 900 800
24h/24 - 7j/7*
PRIX D'UN APPEL LOCAL À PARTIR D'UN POSTE FIXE

Pour toute question relative à
l'eau, l'assainissement ou à votre
abonnement :
du lundi au vendredi de 8h à 19h
et le samedi de 9h à 12h.

* pour les urgences techniques.

