VEOLIA
2016
RAPPORT ANNUEL
DU DELEGATAIRE
Communauté d'Agglomération Beaune Cote et Sud (Ville de Beaune)

REPERES DE LECTURE

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

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

Gestion du document	**Auteur**	**Date**
SAE Relais de Gestion – MR	Alexandre Minchin	30.05.2017

L'édito

Veolia – Rapport annuel du délégataire 2016

Monsieur Président,

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

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

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

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

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

Veolia Eau France poursuit également ses efforts pour mieux répondre à vos attentes en termes de proximité.

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

Par ailleurs, et au-delà d'enjeux de plus en plus partagés par l'ensemble des acteurs, comme la nécessité de faire face au vieillissement des réseaux ou, demain, à la question

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

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

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

Frédéric Van Heems
Directeur Général de Veolia Eau France

Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE 9
1.1. Présentation du Contrat 10
1.2. L'essentiel de l'année 2016 12
1.3. Les indicateurs réglementaires 2016 13
1.4. Autres chiffres clés de l'année 2016 14
1.5. Le prix du service public de l'eau 16
2. LES CLIENTS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION 17
2.1. Les abonnés du service 18
2.2. La satisfaction des clients 19
2.3. Données économiques 21
3. UNE ORGANISATION DE VEOLIA AU SERVICE DES CLIENTS 23
3.1. Un dispositif au service des clients 24
3.2. Présentation du Centre 27
3.3. Les équipes et moyens au service du territoire 30
3.4. Veolia, acteur local du territoire 35
4. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE 37
4.1. L'inventaire des biens 38
4.2. Les indicateurs de suivi du patrimoine 41
4.3. Gestion du patrimoine 43
5. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE 49
5.1. La qualité de l'eau 50
5.2. La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau 56
5.3. La maintenance du patrimoine 62
5.4. L'efficacité environnementale 66
5.5. Propositions d'amélioration du patrimoine 68
6. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE 71
6.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE) 72
6.2. Situation des biens 75
6.3. Les investissements et le renouvellement 76
6.4. Les engagements à incidence financière 78
7. ANNEXES 81
7.1. La facture 120 m^3 82
7.2. Le synoptique du réseau 83
7.3. Le bilan énergétique du patrimoine 84
7.4. Le contrôle de l'eau 85
7.5. L'empreinte environnementale 94
7.6. Annexes financières 95
7.7. Actualité réglementaire 2016 104
7.8. Glossaire 111

1. L’essentiel de l’année

1.1. Présentation du Contrat

Communauté d'Agglomération Beaune Cote et Sud (Ville de Beaune)

Chiffres clés

22 318
Nombre d'habitants desservis

6 492
Nombre d'abonnés (clients)

1
Nombre d'installations de production

3
Nombre de réservoirs

189
Longueur de réseau (km)

137
Longueur de canalisation de distribution (hors branchement) (km)

81,1
Rendement de réseau (%)

145
Consommation moyenne (l/hab/j)

100,0
Taux de conformité microbiologique (%)

Données clés

- **Délégataire** : VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
- **Périmètre du service** : BEAUNE
- **Numéro du contrat** : B3220
- **Nature du contrat** : Affermage
- **Prestations du contrat** : Compteurs eau froide, Distribution, Elévation, Gestion clientèle, Production, Branchements
- **Date de début du contrat** : 01/01/2009
- **Date de fin du contrat** : 31/12/2017
- **Les engagements vis-à-vis des tiers**

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

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	Communauté d'Agglomération Beaune, Côte et Sud	Achat d'eau à la Communauté d'Agglomération Beaune, Côte et Sud - ex. SIVOM du Pays Beaunois
vente	SAVIGNY LES BEAUNE	Vente d'eau à Savigny les Beaune

- **Liste des avenants**

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
2	20/09/2014	Convergence des textes eau de la CABCS : prise en compte de la Loi Warsmann, de l'impact la convention redevance assainissement, de la gestion de la TVA, rendement réseau
1	19/04/2013	Intégration d'une borne de puisage

1.2. L’essentiel de l’année 2016

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L’ANNEE

RENDEMENTS DE RESEAU

Le rendement de réseau a atteint la valeur de 81.1% , très satisfaisant, et dépassant l’objectif contractuel, revu à la hausse chaque année.
Cette évolution concrétise les moyens importants déployés en recherche de fuite afin de réagir à des alertes de la fin d’année 2014.
Nous avons détecté et réparé près de 70 fuites en 2016, ce qui correspond à 6 fuites en moyenne par mois.

QUALITE D'EAU

En 2016 , le taux de conformité microbiologique est de 100%.

INSUFFISANCES

Il faut aussi poursuivre en parallèle le renouvellement des réseaux, permettant de stabiliser le rendement à un niveau élevé.
Spécifiquement sur ce point, Veolia a rendu une étude en 2013, contenant un programme hiérarchisé de renouvellement des canalisations sur le territoire de la ville de Beaune. Un outil de gestion patrimoniale, développé par Veolia, a été utilisé notamment pour les priorités de travaux à opérer sur le centre historique. Un rapport a été rendu et présenté à la Collectivité en 2013.

Concernant l’éradication des branchements plomb, le solde à fin 2013 est de 324 unités. L’éradication doit être terminée au plus vite, la teneur limite admissible à 10 µg/l étant fixée depuis fin 2013.

1.3. Les indicateurs réglementaires 2016

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2016
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	**22 318**
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m³ TTC	Délégataire	**2,21 €uro/m³**
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	**1 j**
INDICATEURS DE PERFORMANCE		**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2016**
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	**100,0 %**
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	**100,0 %**
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	**100**
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	**81,1 %**
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	**8,16 m³/jour/km**
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	**6,81 m³/jour/km**
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	**0,14 %**
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	**60 %**
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	**6**
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	**779**
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	**5,39 u/1000 abonnés**
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	**100,00 %**
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	**A la charge de la collectivité**
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	**1,21 %**
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	**0,15 u/1000 abonnés**

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

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

1.4. Autres chiffres clés de l'année 2016

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Volume prélevé	Délégataire	**1 832 490 m³**
Volume produit (C)	Délégataire	**1 811 235 m³**
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Délégataire	**m³**
Volume mis en distribution (m³)	Délégataire	**1 811 235 m³**
Volume de service du réseau	Délégataire	**50 000 m³**
Volume consommé autorisé année entière (A)	Délégataire	**1 468 996 m³**
Nombre de fuites réparées	Délégataire	**106**
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2016**
Nombre d'installations de production	Délégataire	**1**
Capacité totale de production	Délégataire	**12 000 m³/j**
Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	**3**
Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	**6 000 m³**
Longueur de réseau	Délégataire	**189 km**
Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	**137 km**
Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	**ml**
Nombre de branchements	Délégataire	**6 055**
Nombre de branchements en plomb	Délégataire	**324**
Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	**0**
Nombre de branchements neufs	Délégataire	**20**
Nombre de compteurs	Délégataire	**6 739**
Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	**83**
LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION D'EAU	**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2016**
Nombre de communes	Délégataire	**1**
Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	**6 492**
- Abonnés domestiques	Délégataire	**6 487**
- Abonnés non domestiques	Délégataire	**4**
- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	**1**
Volume vendu	Délégataire	**1 357 227 m³**
- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	**1 252 647 m³**
- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	**104 580 m³**
- Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B)	Délégataire	**0 m³**
Consommation moyenne	Délégataire	**145 l/hab/j**
Consommation individuelle unitaire	Délégataire	**170 m³/abo/an**

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

LA SATISFACTION DES CLIENTS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	**Mesure statistique sur le périmètre du service**
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	**88 %**
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	**Oui**
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	**Oui**
LES CERTIFICATS	**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2016**
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	**En vigueur**
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	**Oui**
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2016**
Energie relevée consommée	Délégataire	**kWh**

1.5. Le prix du service public de l'eau

LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

Le contrat précise les rôles et responsabilités de l'autorité publique et de l'opérateur, les obligations de résultats, les objectifs de performance à atteindre et le prix du service ainsi que son évolution sur la durée du contrat.

Dans ce cadre, la gouvernance du service public de l'eau repose sur deux parties prenantes clés :

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

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

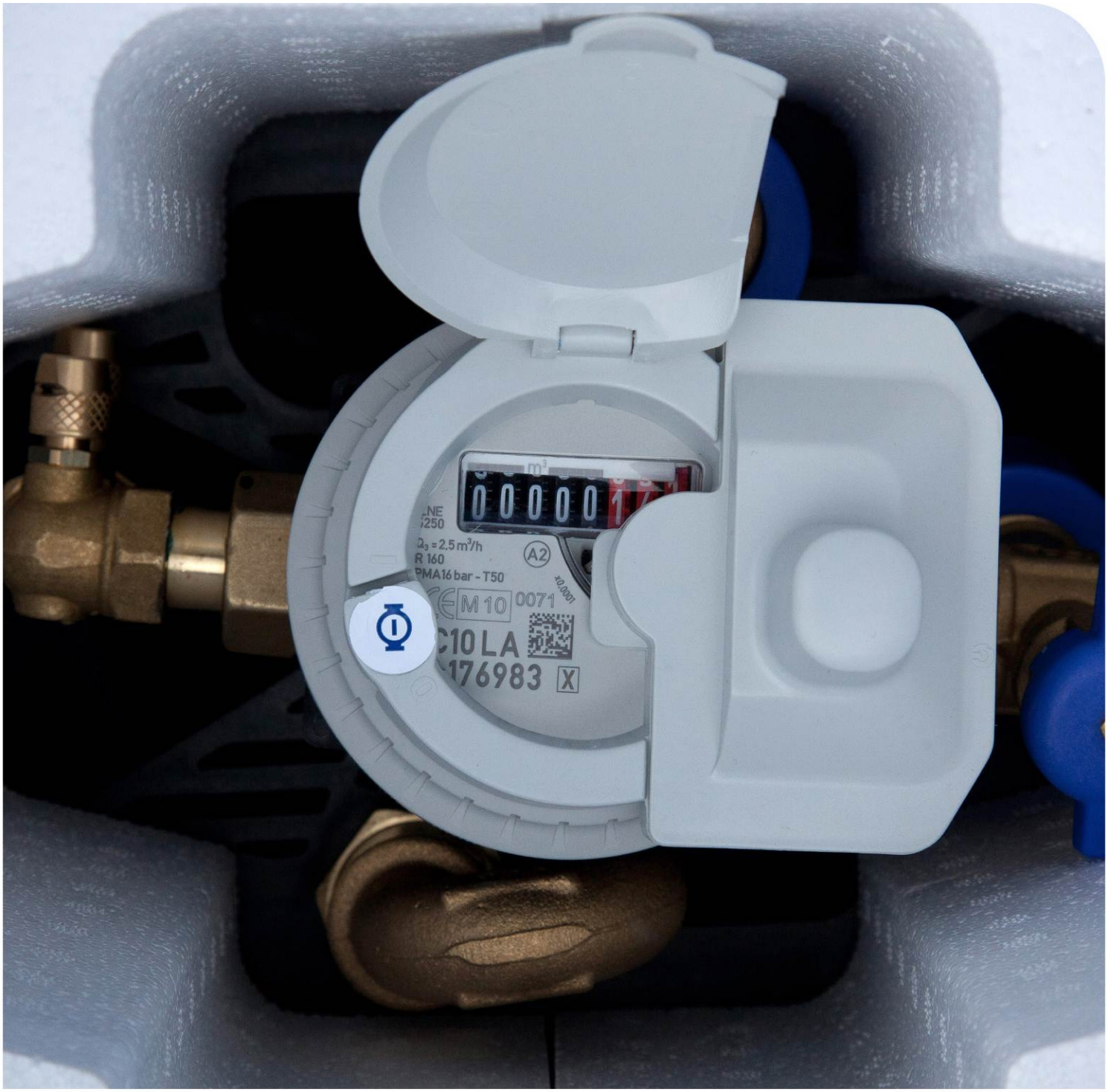
LA FACTURE 120 M^3

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

A titre indicatif sur la commune de BEAUNE l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m^3 **[D102.0]** pour 120 m^3, au tarif en vigueur au 1er janvier, est la suivante :

BEAUNE Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2017	Montant Au 01/01/2016	Montant Au 01/01/2017	N/N-1
Part délégataire			**147,68**	**148,35**	**0,45%**
Abonnement			36,75	36,92	0,46%
Consommation	120	0,9286	110,93	111,43	0,45%
Part collectivité(s)			**46**	**58**	**26,09%**
Abonnement			10	10	0,00%
Consommation	120	0,4	36	48	33,33%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	**120**	**0,085**	**10,2**	**10,2**	**0,00%**
Organismes publics			**34,8**	**34,8**	**0,00%**
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,29	34,8	34,8	0,00%
Total HT			**238,68**	**251,35**	**5,31%**
TVA			13,13	13,82	5,26%
Total TTC			**251,81**	**265,17**	**5,31%**
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			**2,1**	**2,21**	**5,24%**

Les factures type sont présentées en annexe.



VEOLIA

2. Les clients de votre service et leur consommation

2.1. Les abonnés du service

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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	**6 248**	**6 247**	**6 264**	**6 412**	**6 492**	**1,2%**
domestiques ou assimilés	6 242	6 241	6 258	6 407	6 487	1,2%
autres que domestiques	5	5	5	4	4	0,0%
autres services d'eau potable	1	1	1	1	1	0,0%
Volume vendu selon le décret (m3)	**1 417 222**	**1 428 225**	**1 401 385**	**1 456 536**	**1 357 227**	**-6,8%**
Nombre total d'habitants desservis (estimation)	**23 039**	**22 904**	**22 397**	**22 302**	**22 318**	**0,1%**

→ *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	1 591	1 483	1 216	1 892	1 603	-15,3%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	499	468	489	593	563	-5,1%
Taux de clients mensualisés	21,4 %	22,9 %	24,0 %	25,3 %	26,7 %	5,5%
Taux de mutation	8,2 %	7,7 %	8,0 %	9,5 %	8,9 %	-6,3%

→ *Les données clientèle par commune*

BEAUNE	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	23 039	22 904	22 397	22 302	22 318	0,1%
Nombre d'abonnés (clients)			5 871	6 411	6 491	1,2%
Volume vendu (m3)			1 401 245	1 463 155	1 357 227	-7,2%

2.2. La satisfaction des clients

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

Ce baromètre porte à la fois sur :

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

Les résultats représentatifs de votre service en décembre 2016 sont :

	2016
Satisfaction globale	88
La continuité de service	96
La qualité de l'eau distribuée	81
Le niveau de prix facturé	52
La qualité du service client offert aux abonnés	82
Le traitement des nouveaux abonnements	90
L'information délivrée aux abonnés	79

Composition de votre eau !

Le calcaire, les nitrates, le chlore sont également une cause potentielle d'insatisfaction. Sur le site internet ou sur simple appel chaque abonné peut demander la composition de son eau.

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

→ *Le taux de respect d'ouverture des branchements [D151.0]&[P152.1]*

	2012	2013	2014	2015	2016
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements	**100,00 %**	**106,62 %**	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)	1	1	1	1	1
Nombre total de branchements ouverts	499	468	489	593	563
Nombre de branchements ouverts dans le délai	499	499	489	593	563

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

En 2016, le taux de réclamations écrites **[P155.1]** pour votre service est de **0,15/ 1000 abonnés.**

→ *Les engagements de service de Veolia*

Les engagements de service auprès des abonnés du service public sont formalisés dans une Charte. Elle regroupe les 5 engagements pris pour apporter chaque jour aux habitants un service public de qualité.

En cas de non-respect de la Charte, l'équivalent de 10 m^3 d'eau est offert à l'abonné. Le nombre d'indemnisations accordées, au titre de non-respect de la charte, en 2016 s'élève à : **1**.

2.3. Données économiques

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

Le taux d'impayés est de 1,21 **%.**

Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année 2016 sur les factures émises au titre de l'année précédente.Le taux d'impayés correspond aux retards de paiement.

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

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

	2012	2013	2014	2015	2016
Taux d'impayés	**0,16 %**	**0,15 %**	**0,11 %**	**0,40 %**	**1,21 %**
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	8 783	8 752	6 175	24 028	77 206
Montant facturé N - 1 en € TTC	5 499 226	5 884 417	5 680 365	5 937 481	6 401 464

La loi Brottes du 15 avril 2013 a modifié les modalités de recouvrement des impayés par les services d'eau dans le cas des résidences principales. Quelles que soient les circonstances (et alors que les fermetures pour impayés restent par exemple légales en dehors de la trêve hivernale dans le domaine de l'énergie), les services d'eau ont désormais interdiction de recourir aux coupures d'eau en cas d'impayés et doivent procéder au recouvrement des factures par toutes les autres voies légales offertes par la réglementation. Cette situation a potentiellement pour effet de renchérir les coûts de recouvrement et/ou de pénaliser les recettes de l'ensemble des acteurs de la filière (délégataires, collectivités…).

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

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

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées **[P151.1]** est calculé à partir du nombre de coupures d'eau qui n'ont pas fait l'objet d'une information aux clients au moins 24h avant. En 2016, ce taux pour votre service est de 5,39/ 1000 abonnés.

	2012	2013	2014	2015	2016
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)			**2,55**	**3,74**	**5,39**
Nombre d'interruptions de service			16	24	35
Nombre d'abonnés (clients)	6 248	6 247	6 264	6 412	6 492

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

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

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

En 2016, le montant des abandons de créance s'élevait à 779 €.

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

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	11	6	3	7	6
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	1 309,00	467,00	206,00	843,00	779,00
Volume vendu selon le décret (m3)	1 417 222	1 428 225	1 401 385	1 456 536	1 357 227

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

→ *Les échéanciers de paiement*

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

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	43	56	42	65	32
Nombre de dossiers de dégrèvements acceptés	44	50	54	14	16

3. Une organisation de Veolia au service des clients

3.1. Un dispositif au service des clients

VOTRE LIEU D'ACCUEIL

15 Rue Jean François Champollion
21200 BEAUNE
Lundi – Mercredi – Vendredi de 13h30 à 16h30

TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER

TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER

VEOLIA EAU

09 69 32 34 58

24h/24 - 7j/7*

Numéro non surtaxé

*7j/7 24h/24 pour les Urgences Techniques

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

Les abonnés peuvent également déposer directement leur relevé de consommation d'eau au 09 69 39 03 18 (services disponibles 24h/24, 365 jours par an).

Votre service client en ligne est accessible :

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

VOS URGENCES 7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24

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

Un seul numéro : 0969390330

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

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

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

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

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

3.2. Présentation du Centre

Le centre Bourgogne Champagne-Ardenne assure, à chaque étape du cycle de l'eau, des services de haute qualité.

Au quotidien, il apporte à ses clients, collectivités et industriels, l'expertise, les technologies et les savoir-faire du groupe Veolia.

CHIFFRES CLES

Eau potable

739 836 habitants desservis

8 645 km de conduites (hors branchements)

214 installations de production d'eau potable

Assainissement

829 859 habitants desservis

6 458 km de conduites (hors branchements)

191 stations d'épuration

Effectif du Centre

548 collaborateurs

DES SERVICES D'EXPLOITATION DE PROXIMITÉ

Le centre Bourgogne Champagne-Ardenne est l'un des 4 centres de Veolia Zone Grand Est. Il couvre le territoire des 4 départements champardennais et des 4 départements bourguignons.

Le centre dispose des moyens d'exploitation nécessaires à l'exécution des contrats municipaux, intercommunaux et industriels dont il a la charge. L'activité opérationnelle est assurée par des Managers de Service qui dirigent au quotidien les agents et techniciens de terrain. Le centre met par ailleurs à la disposition de ses clients 3 directeurs territoriaux en charge de la relation conctractuelle de proximité. Le centre dispose enfin de moyens structurels d'aide à l'exploitation, de planification, de service à la clientèle et de développement et bénéficie du support des services centraux nationaux.

Direction du Centre

Jérôme CARDINEAU
Directeur du Centre
jerome.cardineau@veolia.com

Jean-Luc MARTIN
Directeur des Exploitations
jean-luc.martin@veolia.com

Bertrand GOSSOT
Directeur du Développement
bertrand.gossot@veolia.com

Direction du Service Sud Côte d'Or

Alexandre MINCHIN
Directeur du Service Sud Côte d'Or
54 bis Route de Seurre
21200 BEAUNE
Tél. 03.80.24.01.38
Mob. 06.18.95.46.91
alexandre.minchin@veolia.com

David DEMERET
Directeur Territorial
Sud Côte d'Or/Saône-et-Loire
44 rue Jules Chagot
71302 MONTCEAU-LES-MINES cedex
Tel. 03.85.67.73.12
Mob. 06.21.83.74.42
david.demeret@veolia.com

Responsables Unites Operationnelles

Florian LEOBON - Unité Réseaux eau potable et Travaux -
Tel. : 06.16.18.11.89

Jérôme MICHEL - Unité Usines et réseaux assainissement -
Tel. : 06.25.74.43.41

Centre Bourgogne Champagne-Ardenne
15 Rue Jean-François Champollion
21200 Beaune
Tel. 03.80.26.23.40

3.3. Les équipes et moyens au service du territoire

3.3.1. UNE ORGANISATION REACTIVE

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

→ *Les fonctions support : des services experts*

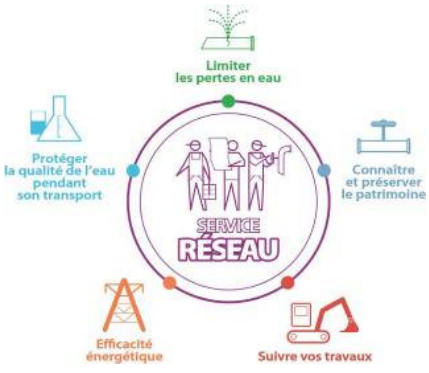
Chaque Centre Régional de Veolia dispose de services experts dans les domaines de :

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

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

Veolia organise ses compétences au plus près du terrain, en créant :

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



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

→ *L'organisation de l'astreinte*

Le service d'astreinte peut être mobilisé sur simple appel au Centre Service Client.
Le numéro de l'astreinte sur votre territoire est 09 69 32 34 58. A ce numéro, 7 jours/7 et 24h/24, un interlocuteur est à votre disposition pour prendre en charge toute demande

d'intervention ou pour vous renseigner sur la nature et la localisation des incidents en cours de traitement sur votre commune.

3.3.2. DES MOYENS GARANTS DE LA PERFORMANCE

→ *Les outils informatiques d'exploitation*

Nous utilisons des applications informatiques adaptées à nos besoins, pour l'ensemble de nos tâches d'exploitation :

- la gestion patrimoniale des usines et la maintenance des équipements électromécaniques ;
- le Système d'Information Géographique pour la cartographie des réseaux ;
- la télésurveillance et la télégestion des installations ;
- le suivi et le contrôle de la qualité de l'eau ;
- la planification et le suivi des interventions terrain ;
- la gestion clientèle.

→ *Les outils de mobilité au service de l'efficacité*

Les techniciens de terrain disposent de Smartphones, tablettes et ordinateurs portables.

Sur ces outils de mobilité, ils peuvent :

- accéder à des informations techniques, à leur planning d'intervention ou encore à la procédure de maintenance d'un équipement ;
- être alertés d'un dysfonctionnement, notamment par notre application de télésurveillance ;
- agir à distance, par exemple, en modifiant la consigne d'un équipement télégéré (ouverture d'une vanne, régulation du débit d'une pompe…) ;
- alimenter à tout moment et en tout lieu nos applications informatiques. Ils saisissent directement un rapport d'intervention, signalent un dysfonctionnement non urgent nécessitant une action corrective.

Ces outils renforcent leur réactivité. Ils facilitent les opérations de maintenance et la consolidation des données d'exploitation.

3.3.3. RECONNAISSANCE ET CERTIFICATION DU SERVICE

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

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

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

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

afaq
AFNOR CERTIFICATION

Certificat
Certificate

N° 2015/69331.1

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes en France métropolitaine :
for the following activities in metropolitan France :

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

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

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

ISO 9001 : 2008 - ISO 14001 : 2004

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

Siège : 163 - 169 avenue Georges Clemenceau **FR 92000 NANTERRE**
Liste des filiales certifiées en annexes n°1 à n°4 / *List of certified subsidiaries on appendices n°1 to n°4*

Le détail des activités et sites certifiés par norme est mentionné sur les certificats suivants :
The description of certified activities and locations per standard is mentioned on the following certificates:

Certificat ISO 9001 : 2008 n° 69287
Certificat ISO 14001 : 2004 n° 69286

Ce certificat est valable à compter du (jour/mois/année) **2015-11-10** Jusqu'au (date) **2018-09-14**
This certificate is valid from (year/month/day)

Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

F. LEBEUGLE

afnor CERTIFICATION

Certificat
Certificate

N° 2015/69288.1

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes en France métropolitaine :
for the following activities in metropolitan France :

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE,
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES,
ACCUEIL ET SERVICE AUX CLIENTS.

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

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

ISO 50001 : 2011

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

Siège : 163 - 169 avenue Georges Clemenceau FR 92000 NANTERRE (N° SIREN : 572025526)
Liste des filiales certifiées en annexes n°1 à n°5 / List of certified subsidiaries on appendices n°1 to n°5

(L'ensemble des activités de l'entreprise sur les sites donnés est couvert par la certification)
(The scope of certification covers all activities carried out on the above-mentioned locations)

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)
This certificate is valid from (year/month/day)
2015-11-10

Jusqu'au
until
2018-11-10

Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

F. LEBEUGLE

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

→ *Stratégie Nationale Biodiversité*

En décembre 2015 lors de la COP21, le Ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie a reconnu l'engagement de Veolia au titre de la Stratégie Nationale Biodiversité. Le troisième des neuf engagements pris par Veolia en faveur du développement durable en 2015, est dédié à la biodiversité, un engagement fort, porté et déployé sur le terrain et désormais reconnu par Le Comité National de Suivi de la Stratégie Nationale pour la Biodiversité.

En 2015 Veolia a réalisé les diagnostics et propositions de plan d'actions sur 100% des sites prioritaires du TOP 2015 Eau France.

Veolia compte amplifier la démarche en 2016 et les années suivantes, dans le cadre du plan de préservation de la biodiversité de Veolia. Nos équipes gestionnaires de sites font appel aux PME et associations locales,

au plus près des sites. Elles s'appuient également sur nos équipes dédiées à la biodiversité et des partenariats renouvelés avec notamment le Museum National d'Histoire Naturelle, l'Union Internationale pour la Conservation de la Nature (UICN) et Noé Conservation.

Veolia se tient à la disposition de la collectivité et des parties intéressées, pour présenter les actions et propositions pertinentes en faveur de la biodiversité.

3.3.4. LA FORMATION ET LA SECURITE DES PERSONNES

La prévention, la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail sont des engagements majeurs de Veolia.

Parce que l'enjeu est à la fois humain, organisationnel et technique, il est de notre responsabilité de garantir à nos collaborateurs la préservation de leur intégrité physique et morale, afin de tendre vers le zéro accident.

Les enjeux de cette politique de prévention des risques sont en tout premier lieu humains, mais aussi financiers, juridiques, contractuels et d'image.

Nous avons fixé pour la période 2015 / 2017 les objectifs suivants :

- Réduire de 20% par an le nombre d'accidents du travail avec arrêt, soit une réduction de plus de la moitié du nombre d'accidents actuel sur cette période ;
- Réduire la gravité des accidents du travail, avec pour objectif de ne plus avoir d'accident avec plus de 150 jours d'arrêt ;
- Consolider nos dispositifs déjà éprouvés :
    - Maintenir notre résultat de zéro accident mortel,
    - Maintenir le niveau élevé de notre politique de formation à la prévention et la sécurité, tant sur le plan qualitatif que quantitatif,
    - Renforcer nos processus d'évaluation des risques, d'analyse des accidents et des « presque accidents »,
    - Poursuivre le développement de nos dispositifs et outils de prévention des risques psychosociaux.

Le déploiement et la réussite de cette politique et des objectifs associés passent par :

- Un engagement et une détermination sans faille de l'ensemble du management ;
- La prise de conscience que chacun est responsable de sa santé, de sa sécurité, tout en veillant à celle des autres, qu'ils soient collègues, salariés d'entreprises extérieures, clients ou tiers ;
- L'animation et la collaboration avec les instances représentatives en charge de la prévention, de la santé et de la sécurité.

Les plans d'actions qui vont être mis en place porteront notamment sur :

- L'engagement managérial ;
- L'organisation du travail et le respect des procédures ;
- Une démarche permanente de mise à jour de l'évaluation des risques professionnels ;
- La mise en œuvre de moyens matériels conformes et adaptés ;
- La formation et l'information des collaborateurs et un rappel permanent aux consignes et procédures que chacun doit respecter ;
- Le contrôle et le suivi de la performance en prévention, santé et sécurité.

3.4. Veolia, acteur local du territoire

Comme délégataire d'un service public local, Veolia est un acteur économique du territoire. Cela se traduit dans votre collectivité par l'implication des équipes de la direction locale afin de :

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

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

Veolia Force

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

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

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

4. Le patrimoine de votre Service

4.1. L'inventaire des biens

L'inventaire des équipements et installations du patrimoine du service, permet d'en connaître l'état et d'en suivre l'évolution. Par défaut, les biens sont propriétés de la collectivité et, s'il y a lieu, l'inventaire distingue les biens propres du délégataire (ou financés par le délégataire dans le cadre du contrat) en précisant s'il s'agit de biens de retour ou de biens de reprise.

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

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

→ *Les installations*

Installation de production	**Capacité de production (m3/j)**
A01 BOUZAISE	12 000
Capacité totale	**12 000**

Réservoir ou château d'eau	**Capacité de stockage (m3)**
Réservoir Les Grèves	5 000
Réservoir Montes Rondes	400
Réservoir Rochetin	600
Capacité totale	**6 000**

Autres installations eau	**Débit des pompes (m3/h)**
BOUCHE DU LIEVRE	
LES GREVES	

→ *Les réseaux de distribution*

Canalisations		**Qualification**
Longueur d'adduction (ml)	897	Bien de retour
Longueur de canalisations de distribution (ml)	137 279	Bien de retour

	Canalisation d'adduction (ml)	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
Longueur totale tous diamètres (ml)	**897**	**137 279**	**138 176**
Diamètre 32 (mm)		70	70
Diamètre 40 (mm)		428	428
Diamètre 50 (mm)		1 175	1 175
Diamètre 60 (mm)		11 742	11 742
Diamètre 63 (mm)		1 106	1 106
Diamètre 65 (mm)		75	75
Diamètre 75 (mm)		3 074	3 074
Diamètre 80 (mm)		6 213	6 213
Diamètre 90 (mm)		537	537
Diamètre 100 (mm)		38 506	38 506
Diamètre 110 (mm)		1 269	1 269
Diamètre 125 (mm)	596	3 972	4 568
Diamètre 140 (mm)		711	711
Diamètre 150 (mm)		32 526	32 526
Diamètre 160 (mm)		5 375	5 375
Diamètre 175 (mm)		7	7
Diamètre 200 (mm)		8 214	8 214
Diamètre 250 (mm)		9 782	9 782
Diamètre 300 (mm)		3 353	3 353
Diamètre 350 (mm)		967	967
Diamètre 400 (mm)	223	1 317	1 540
Diamètre 450 (mm)		1 682	1 682
Diamètre 500 (mm)	52	1 534	1 586
Diamètre indéterminé (mm)	26	3 644	3 670

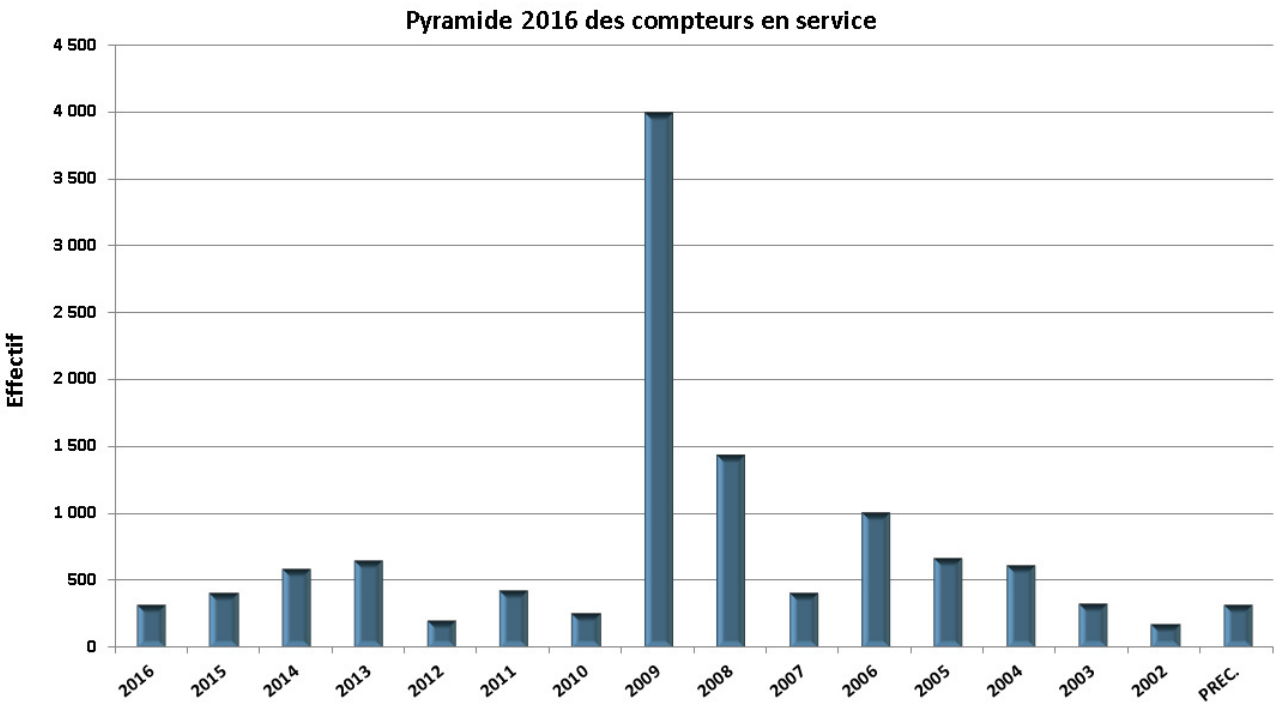
→ *Les branchements en domaine public*

Branchements		**Qualification**
Nombre de branchements	6 055	Bien de retour

→ *Les compteurs*

Compteurs (*)	**Nombre**	**Qualification**
Nombre de compteurs propriété de la collectivité	6 739	Bien de retour

(*) 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 (*)	406	Bien de retour
dont poteaux d'incendie	351	Bien de retour
dont bouches d'incendie	7	Bien de retour
dont puisards d'incendie	0	Bien de retour
dont bouches de lavage	43	Bien de retour
dont bornes fontaine	2	Bien de retour
dont bouches d'arrosage	3	Bien de retour
Nombre d'accessoires hydrauliques	727	Bien de retour

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

4.2. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

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

Pour l'année 2016, le taux moyen de renouvellement des réseaux **[P107.2]** est de 0,14 %. Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable. La dernière ligne précise le linéaire renouvelé porté à la connaissance du délégataire. La collectivité pourra calculer le taux moyen de renouvellement en ajoutant aux valeurs de la dernière ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau.

	2012	2013	2014	2015	2016
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	**0,00**	**0,18**	**0,14**	**0,14**	**0,14**
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	148 975	137 916	137 916	137 916	137 279
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0			
Longueur renouvelée totale (ml)	0	990			

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

L'obligation de réalisation d'un descriptif détaillé des ouvrages d'eau, tel que le définit l'article D.2224-5-1 du Code Général des Collectivités Territoriales répond à l'objectif de mettre en place une gestion patrimoniale des réseaux. La Loi de Grenelle II de juillet 2010 a fixé deux grands objectifs pour les réseaux d'eau, à savoir :

- inciter les collectivités à mettre en place une gestion patrimoniale des réseaux,
- engager des actions afin de limiter le taux de perte sur les réseaux.

La non-réalisation du descriptif détaillé des ouvrages de distribution d'eau potable est sanctionnée par le doublement de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau de l'Agence de l'eau, selon les modalités rappelées par le MEEM dans son instruction du 16 juin 2015.

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

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

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

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2012	2013	2014	2015	2016
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux		90	100	100	100

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	Barème	Valeur ICGPR
Partie A : Plan des réseaux (15 points)		
Existence d'un plan des réseaux	10	10
Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)		
Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	15
Total Parties A et B	45	45
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)		
Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
Localisation des autres interventions	10	10
Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	0
Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
Total:	120	**100**

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2016 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation. Toutefois, un plan d'action visant à compléter l'inventaire des canalisations pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Veolia se tient à la disposition de vos services pour établir ce plan d'action.

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

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

4.3. Gestion du patrimoine

4.3.1. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

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

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

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

→ ***Les installations***

Installations électromécaniques	Opération réalisée dans l'exercice	Mode de gestion
STAT.LA BOUCHE DU LIEVRE (3EME ELEVATION)		
TUYAUTERIE	Renouvellement	Compte
TELERELEVES		
TETES EMETTRICES MAINTENANCE	Rénovation	Cté de service
USINE DE TRAITEMENT DE LA BOUZAIZE		
AIR PILOTE		
ASSECHEUR COMPAIR 05/L9229	Renouvellement	Compte
BACHE COAGULATION		
MOTOREDUCTEUR AGITATEUR	Renouvellement	Compte
BACHE EAU TRAITEE		
HYDRAILIQUE BACHE ET	Rénovation	Compte
DEBIMETRIE		
DEBITMETRE SORTIE 15/H9158	Rénovation	Compte
DESINFECTION UV		
STERILISATEUR N01 12H6223	Rénovation	Compte
STERILISATEUR N02 07/E7546	Rénovation	Compte
EAU INDUSTRIELLE		
TUYAUTERIES ET ACCESSOIRES 14/H6561	Rénovation	Compte
POSTE ACIDE SULFURIQUE		
POMPE ACIDE 1 12H6076	Renouvellement	Compte
POMPE ALLDOS N 2 12H6077	Renouvellement	Compte
POSTE EAU ADOUCIE		
COMPTEUR A IMPULSIONS N 1	Renouvellement	Compte
COMPTEUR A IMPULSIONS N 2	Renouvellement	Compte
POSTE REACTIF SOUDE		
POMPE 2EME INJECTION ALLDOS N 1	Renouvellement	Compte
POMPE 2EME INJECTION ALLDOS N 2	Renouvellement	Compte
TUYAUTERIES ET ACCESSOIRES 14/H6560	Rénovation	Compte

→ *Les compteurs*

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

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

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

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

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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre de compteurs	6 418	6 456	6 522	6 616	6 739	1,9%
Nombre de compteurs remplacés	88	49	67	61	83	36,1%
Taux de compteurs remplacés	1,4	0,8	1,0	0,9	1,2	33,3%

→ *Les réseaux*

LISTE DES BRANCHEMENTS RENOUVELES

Date	Ville	Rue	Matériaux Ancien branchement	Matériaux Nouveau branchement	Diam. (mm)	Lg (m)
29.02/2016	BEAUNE(21)	Rue Mazière	plomb	PeHD 16 bar	25	2
22/02/2016	BEAUNE(21)	R PAUL BOUCHARD	plomb	PeHD 16 bar	25	5
07/03/2016	BEAUNE(21)	1 R DU MOULIN PERPREUIL	pe10	PeHD 16 bar	25	2
18/03/2016	BEAUNE(21)	1 bis R DU CLOS POTHIER	pe10	PeHD 16 bar	25	15
22/06/2016	BEAUNE(21)	12 R DE CITEAUX	pe10	PeHD 16 bar	25	9
25/06/2016	BEAUNE(21)	R DU FAUBOURG PERPREUIL	pe10	PeHD 16 bar	32	3
07/07/2016	BEAUNE(21)	20 Rue NEUVE	pe10	PeHD 16 bar	25	4
23/09/2016	BEAUNE(21)	Rue de Plaisance	pe10	PeHD 16 bar	25	10
27/09/2016	BEAUNE(21)	Rue Henry Dunant	plomb	PeHD 16 bar	25	4
17/10/2016	BEAUNE(21)	17 R PASTEUR	pe10	PeHD 16 bar	32	25
18/10/2016	BEAUNE(21)	17 bis R PASTEUR	pe10	PeHD 16 bar	32	18
21/10/2016	BEAUNE(21)	28 R PASTEUR	pe10	PeHD 16 bar	25	11
21/10/2016	BEAUNE(21)	30 R PASTEUR	pe10	PeHD 16 bar	25	11
03/11/2016	BEAUNE(21)	R HIPPOLYTE MICHAUD	pe10	PeHD 16 bar	25	5
04/04/2016	BEAUNE(21)	2 Rue des tanneries	pe10	PeHD 16 bar	25	10
01/06/2016	BEAUNE(21)	37 route de challange	pe10	PeHD 16 bar	25	4
13/06/2016	BEAUNE(21)	Chemin des Monsnières	pe10	PeHD 16 bar	25	1,5
02/11/2016	BEAUNE(21)	Rue du FB ST JACQUE	f50	PeHD 16 bar	32	5
03/11/2016	BEAUNE(21)	R HIPPOLYTE MICHAUD	pe10	PeHD 16 bar	25	
22/11/2016	BEAUNE(21)	R DE BEAUSEJOUR	pe10	PeHD 16 bar	25	
14/12/2016	BEAUNE(21)	PAS DU MUGUET	pe10	PeHD 16 bar	25	
20/12/2016	BEAUNE(21)	R VIVANT GARDIN	pe10	PeHD 16 bar	25	

Réseaux	Quantité renouvelée dans l'exercice	Mode de gestion
BRANCHEMENTS EAU DIA: 15- 20 MIL.: 3	1	Compte
BRANCHEMENTS EAU DIA: 15- 20 MIL.: 4	20	Compte
COMPTEURS EAU DIA: 25- 30	156	Compte
COMPTEURS EAU DIAMETRE: 40	7	Compte
COMPTEURS EAU DIAMETRE: 80	1	Compte
VENTOUSES DIA: 60- 80	1	Compte

→ *Les branchements*

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre de branchements	5 955	6 021	6 035	6 035	6 055	0,3%
dont branchements plomb au 31 décembre (*)	523	371	332	324	324	0,0%
% de branchements plomb restant au 31 décembre	9%	6%	6%	5%	5%	0,0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	76	152	39	8	0	-100,0%
% de branchements plomb supprimés	12,69%	29,06%	10,51%	2,41%	0,00%	-100,0%

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

4.3.2. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ *Les installations*

Aucune installation neuve en 2016.

→ *Les réseaux, branchements et compteurs*

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

BRANCHEMENTS NEUFS

Commune	Rue	Matière	Diamètre	Longueur (m)	Date
BEAUNE(21)	RUE DU LIEUTENANT DUPUIS	PEhD	50	14	11/02/2016
BEAUNE(21)	CHE DE LA MALADIERE	PEhD	25		23/02/2016
BEAUNE(21)	AV CHARLES DE GAULLE	PEhD	25		08/03/2016
BEAUNE(21)	AV CHARLES DE GAULLE	PEhD	160	4	09/03/2016
BEAUNE(21)	R DU CLOS DES CAPUCINS	PEhD			
BEAUNE(21)	R DU FAUBOURG SAINT-JACQUES	PEhD	25		31/03/2016
BEAUNE(21)	R DES MICHERIAS	PEhD	25	10	06/04/2016
MONTAGNY-LES-BEAUNE(21)	R DE CHARODON	PEhD	25	14	22/04/2016
BEAUNE(21)	R DES MARCONNETS	PEhD	50	7	26/04/2016
BEAUNE(21)	FAUBOURG SAINT-NICOLAS (LIEU-DIT)	PEhD	25		28/04/2016
BEAUNE(21)	R DE BELLEVUE	PEhD	50	9	25/05/2016
VIGNOLES(21)	RTE DE VIGNOLLES OU R DE L'UNIVERSITE AMERICAINE	PEhD	25		27/06/2016
BEAUNE(21)	R PIERRE JOIGNEAUX	PEhD	25	1	29/06/2016
BEAUNE(21)	R DU FAUBOURG SAINT-MARTIN	PEhD	25		28/07/2016
BEAUNE(21)	R ANDRE MARIE AMPERE	PEhD	50	4	02/08/2016
BEAUNE(21)	R DES TANNERIES	PEhD	32	3,5	26/08/2016
BEAUNE(21)	R DES ECUREUILS	PEhD	32	3	14/11/2016
BEAUNE(21)	R IZEMBART	PEhD	32	7	23/11/2016
RUFFEY-LES-BEAUNE(21)	R DU MOULIN	PEhD	25	3	22/12/2016
BEAUNE(21)	RUE DES CHAMPS DE CANNES	PEhD			04/01/2016

4.3.3. VARIATION OBSERVEE DU PATRIMOINE

Canalisations	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**N/N-1**
Longueur totale du réseau (km)	199,6	188,5	188,5	188,6	188,7	0,1%
Longueur d'adduction (ml)	275	275	275	275	897	226,2%
Longueur de distribution (ml)	199 333	188 273	188 274	188 361	187 803	-0,3%
dont canalisations	148 975	137 916	137 916	137 916	137 279	-0,5%
dont branchements	50 358	50 358	50 358	50 445	50 524	0,2%
Equipements	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**N/N-1**
Nombre d'appareils publics (*)	406	406	406	406	406	0,0%
dont poteaux d'incendie	351	351	351	351	351	0,0%
dont bouches d'incendie	7	7	7	7	7	0,0%
dont puisards d'incendie	0	0	0	0	0	0%
dont bouches de lavage	43	43	43	43	43	0,0%
dont bornes fontaine	2	2	2	2	2	0,0%
dont bouches d'arrosage	3	3	3	3	3	0,0%
Branchements	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**N/N-1**
Nombre de branchements	5 955	6 021	6 035	6 035	6 055	0,3%
Compteurs	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**N/N-1**
Nombre de compteurs	6 418	6 456	6 522	6 616	6 739	1,9%
dont sur abonnements en service	6 279	6 279	6 316	6 566	6 515	-0,8%
dont sur abonnements résiliés sans successeur	139	177	206	50	224	348,0%

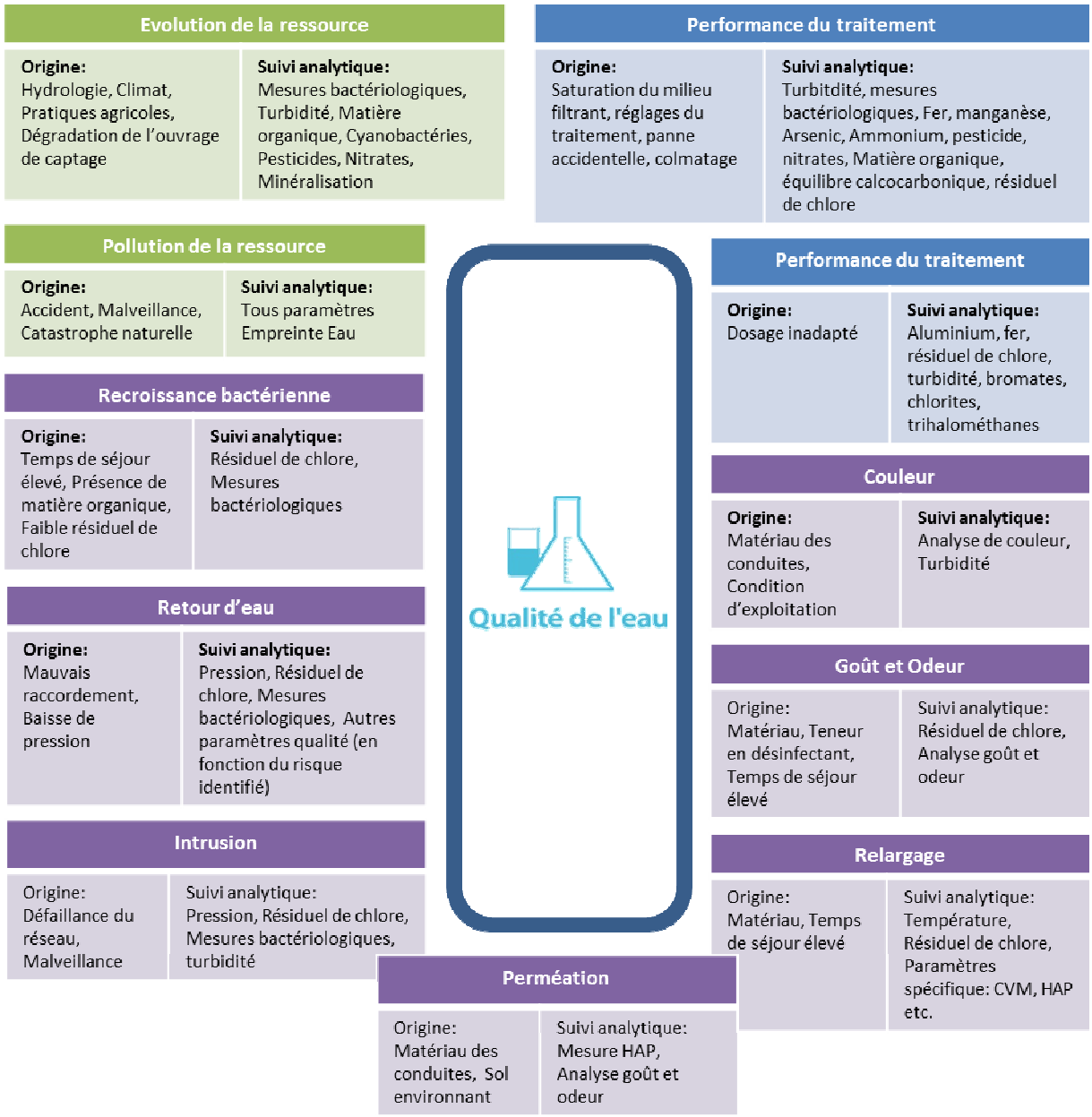
(*) le cas échéant propriété des communes membres de la Collectivité

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

5.1. La qualité de l'eau

La qualité de l'eau distribuée constitue l'enjeu prioritaire de performance des services.

Les phénomènes de dégradation de la qualité de l'eau sont complexes et leur maîtrise nécessite une vigilance à tous les stades de vie des infrastructures du service (conception, travaux, exploitation…). La figure ci-dessous explicite les différents mécanismes de dégradation de la qualité de l'eau en réseau.



5.1.1. LE CONTROLE DE LA QUALITE DE L'EAU

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

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

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

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	292	129	
Physico-chimique	7647	254	

5.1.2. LA RESSOURCE

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	4	4		
Physico-chimique	2400	2400	73	73

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

	Contrôle sanitaire et surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Arsenic	2	2
Atrazine	11	11
Chlorures	2	2
Déséthylatrazine	11	11
Nitrates	2	2
Simazine	11	11
Sodium	2	2
Sulfates	2	2
Terbuthylazine	11	11

Détail des non-conformités sur la ressource :

Tous les résultats sont conformes.

5.1.3. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

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

- les limites de qualité visent les paramètres susceptibles de générer des risques immédiats ou à plus long terme pour la santé du consommateur,

- les références de qualité sont des valeurs indicatives établies à des fins de suivi des installations de production et de distribution d'eau potable. Un dépassement ne traduit pas forcément un risque sanitaire pour le consommateur mais implique la mise en œuvre d'actions correctives.

→ *Conformité des prélèvements*

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégataire		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	48	48	33	33	81	81
Physico-chimie	22	22	17	17	39	39

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

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

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

→ *Conformité des paramètres analytiques*

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à limite de qualité des paramètres soumis à une référence de qualité[1] :

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	96	96	54	54
Physico-chimique	4254	4254	105	105
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	192	191	75	75
Physico-chimique	372	371	65	65
Autres paramètres analysés				
Microbiologique				
Physico-chimique	635		14	

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

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

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

Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégataire			
	Nombre total de résultats d'analyses	**Conformes aux limites ou aux références de qualité**	**Type de seuil**
Atrazine	16	16	Limite de Qualité
Carbone Organique Total	14	14	Référence de Qualité
Déséthylterbuthylazine	16	16	Limite de Qualité
Fer total	9	9	Référence de Qualité
Nitrates	17	17	Limite de Qualité
Simazine	16	16	Limite de Qualité
Terbuthylazine	16	16	Limite de Qualité
Turbidité	55	54	Limite et Référence de Qualité

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

Paramètre	**Mini**	**Maxi**	**Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire**	**Nb de non-conformités Surveillance Délégataire**	**Nb d'analyses Contrôle Sanitaire**	**Nb d'analyses Surveillance Délégataire**	**Valeur du seuil et unité**
Tous les résultats sont conformes							

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

Paramètre	**Mini**	**Maxi**	**Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire**	**Nb de non-conformités Surveillance Délégataire**	**Nb d'analyses Contrôle Sanitaire**	**Nb d'analyses Surveillance Délégataire**	**Valeur du seuil et unité**
Bact et spores sulfito-rédu	0	1	1	0	48	0	0 n/100ml
Turbidité	0	2,8	1	0	34	5	2 NFU

→ *Composition de l'eau du robinet*

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	40,51	5750	8	mg/l	Sans objet
Chlorures	8,10	12,40	16	mg/l	250
Fluorures	0	990	8	µg/l	1500
Magnésium	8,80	11	8	mg/l	Sans objet
Nitrates	7,40	17,40	17	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0,06	31	µg/l	0,5
Potassium	1,10	2,60	5	mg/l	Sans objet
Sodium	62,50	85,10	8	mg/l	200
Sulfates	17,70	65,90	16	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	12,40	1439	16	°F	Sans objet

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

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

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

Paramètres microbiologiques	2012	2013	2014	2015	2016
Taux de conformité microbiologique	**100,00 %**	**98,11 %**	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**
Nombre de prélèvements conformes	46	52	52	50	48
Nombre de prélèvements non conformes	0	1	0	0	0
Nombre total de prélèvements	46	53	52	50	48
Paramètres physico–chimique	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Taux de conformité physico-chimique	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**
Nombre de prélèvements conformes	20	22	22	22	22
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	20	22	22	22	22

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

→ *Chlorure de Vinyle Monomère*

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

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

Situation sur votre service.

Au titre de l'adaptation de l'auto-surveillance, nous avons engagé des recherches sur le paramètre CVM au cours des 5 dernières années. A ce jour, toutes les analyses réalisées par Veolia et/ou l'ARS se sont révélées conformes.

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

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

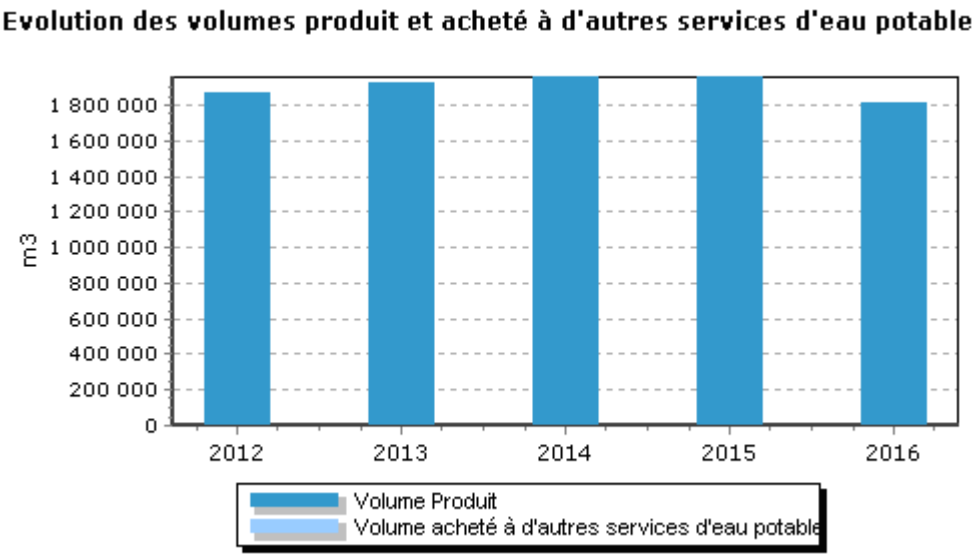
Le volume prélevé par ressource et par nature d'eau est détaillé ci-après :

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume prélevé par ressource (m3)	**1 940 079**	**1 986 309**	**2 028 845**	**2 017 468**	**1 832 490**	**-9,2%**
A01 BOUZAISE	1 874 526	1 986 309	2 028 845	2 017 468	1 832 490	-9,2%

→ *Le volume produit et mis en distribution*

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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume prélevé (m3)	**1 940 079**	**1 986 309**	**2 028 845**	**2 017 468**	**1 832 490**	**-9,2%**
Besoin des usines	65 553	58 000	71 989	57 629	21 255	-63,1%
Pertes en adduction	0	0	0	0	0	
Volume produit (m3)	**1 874 526**	**1 928 309**	**1 956 856**	**1 959 839**	**1 811 235**	**-7,6%**
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	
Volume mis en distribution (m3)	**1 874 526**	**1 928 309**	**1 956 856**	**1 959 839**	**1 811 235**	**-7,6%**



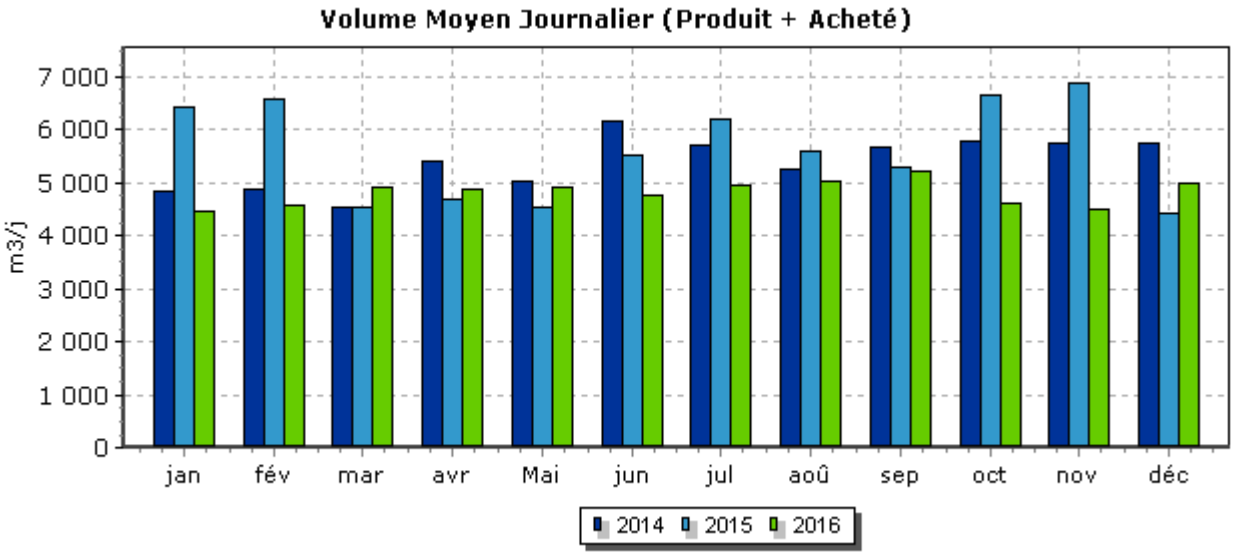
Le volume acheté à d'autres services d'eau potable est détaillé ci-après :

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	**0**	**0**				
Communauté d'Agglomération Beaune, Côte et Sud	0	0				

→ *Bilan mensuel*

Le volume introduit et mis en distribution moyen par mois :

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Volume moyen journalier produit (m3/j)	4 372	4 577	4 892	4 853	4 889	4 738	4 956	5 016	5 223	4 620	4 510	5 001
Volume moyen journalier acheté (m3/j)	68											
Total (m3/j)	**4 440**	**4 577**	**4 892**	**4 853**	**4 889**	**4 738**	**4 956**	**5 016**	**5 223**	**4 620**	**4 510**	**5 001**



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

→ *Le volume vendu*

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

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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	**1 417 222**	**1 428 225**	**1 401 385**	**1 456 536**	**1 357 227**	**-6,8%**
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	**1 417 222**	**1 428 225**	**1 401 385**	**1 456 536**	**1 357 227**	**-6,8%**
domestique ou assimilé	1 330 658	1 338 787	1 308 678	1 352 150	1 252 647	-7,4%
autres que domestiques	86 564	89 438	92 707	104 386	104 580	0,2%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0	**0**	0	0	

Le volume vendu par typologie de clients est détaillé comme suit :

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume vendu (m3)	**1 417 222**	**1 428 225**	**1 401 385**	**1 456 536**	**1 357 227**	**-6,8%**
dont clients individuels	1 094 758	1 079 312	1 065 223	1 051 180	999 291	-4,9%
dont clients domestiques SRU				16 281	16 462	1,1%
dont clients industriels	137 430	157 063	163 078	184 555	169 774	-8,0%
dont clients collectifs	130 244	129 097	123 948	126 277	118 156	-6,4%
dont irrigations agricoles					0	
dont volume vendu autres collectivités			0			
dont appareils publics	19 040	28 617	19 584	46 183	21 696	-53,0%
dont bâtiments communaux	35 750	34 036	29 552	32 060	31 848	-0,7%

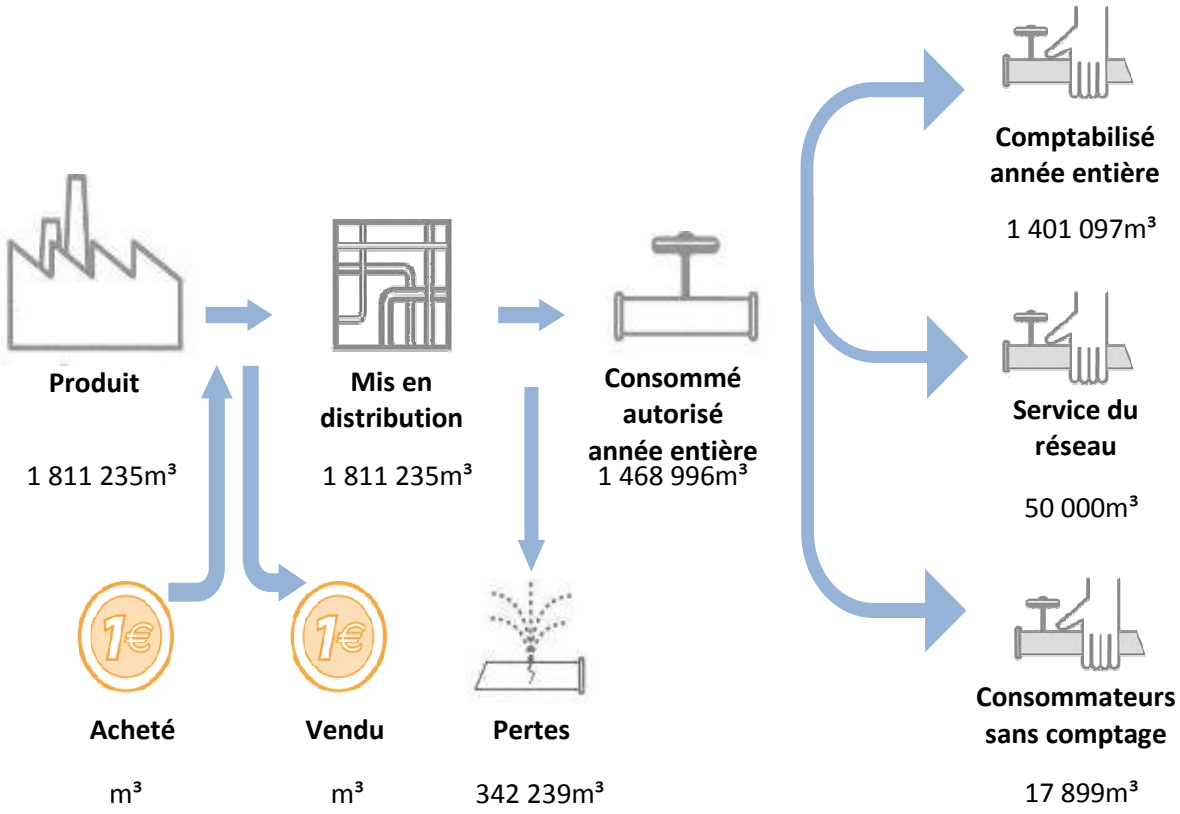
→ *Le volume consommé*

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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	1 417 222	1 428 125	1 401 295	1 463 155	1 370 472	-6,3%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	366	365	359	368	358	-2,7%
Volume comptabilisé hors ventes en gros année entière (m3)	**1 417 222**	**1 428 125**	**1 424 715**	**1 451 227**	**1 401 097**	**-3,5%**
Volume consommateurs sans comptage (m3)	17 900	18 000	17 900	17 900	17 899	-0,0%
Volume de service du réseau (m3)	50 000	50 000	50 000	50 000	50 000	0,0%
Volume consommé autorisé (m3)	**1 485 122**	**1 496 125**	**1 469 195**	**1 531 055**	**1 438 371**	**-6,1%**
Volume consommé autorisé année entière (m3)	**1 485 122**	**1 496 125**	**1 492 615**	**1 519 127**	**1 468 996**	**-3,3%**

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

→ *Synthèse des flux de volumes*



5.2.3. LA MAITRISE DES PERTES EN EAU

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

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

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

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

Le calendrier d'application de cette disposition est précisé dans l'instruction du MEEM du 16 juin 2015 : les services d'eau n'ayant pas atteint le rendement minimum en 2014 et n'ayant pas consécutivement établi un plan d'actions fin 2016 seront susceptibles de voir leur redevance pour prélèvement doublée en 2017 (pour les prélèvements réalisés en 2016).

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2016 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle 2 (%)	ILP (m^3/j/km)	ILVNC (m^3/j/km)	ILC (m^3/j/km)
2016	81,1	70,85	6,81	8,16	29,24

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

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

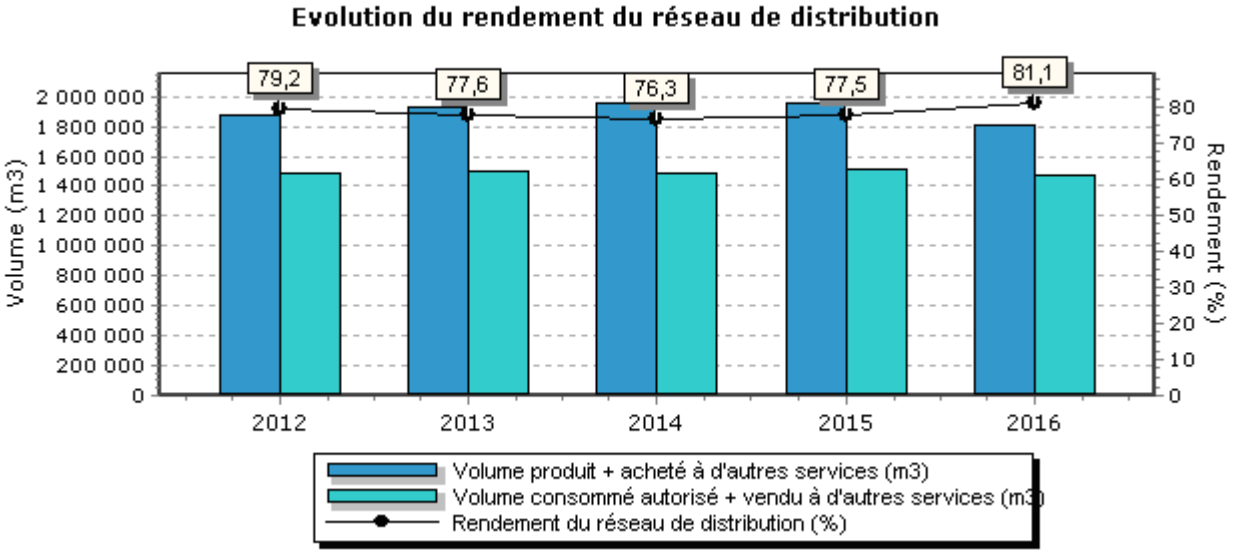
ILP (indice linéaire des pertes (m^3/j/km)): (volume mis en distribution – volume consommé autorisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/nombre de jours dans l'année)

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

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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	**79,2 %**	**77,6 %**	**76,3 %**	**77,5 %**	**81,1 %**	**4,6%**
Volume consommé autorisé année entière (m3) . . . . . A	1 485 122	1 496 125	1 492 615	1 519 127	1 468 996	-3,3%
Volume vendu à d'autres services (m3) . . . . . B			0			
Volume produit (m3) C	1 874 526	1 928 309	1 956 856	1 959 839	1 811 235	-7,6%
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	0	0	0	0	0	

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



Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2016 étant supérieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'actions spécifique. Veolia poursuivra ses efforts pour améliorer la performance du réseau dans la continuité des actions mises en œuvre en 2016.

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

	2012	2013	2014	2015	2016
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/Nombre de jours dans l'année	**8,39**	**9,94**	**10,57**	**10,10**	**8,16**
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	1 874 526	1 928 309	1 956 856	1 959 839	1 811 235
Volume comptabilisé année entière (m3) . . . . . B	1 417 222	1 428 125	1 424 715	1 451 227	1 401 097
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	148 975	137 916	137 916	137 916	137 279

	2012	2013	2014	2015	2016
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/Nombre de jours dans l'année	**7,14**	**8,59**	**9,22**	**8,75**	**6,81**
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	1 874 526	1 928 309	1 956 856	1 959 839	1 811 235
Volume consommé autorisé année entière (m3) . . . . . B	1 485 122	1 496 125	1 492 615	1 519 127	1 468 996
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	148 975	137 916	137 916	137 916	137 279

5.3. La maintenance du patrimoine

On distingue deux types d'interventions :

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

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

La gestion centralisée des interventions

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

5.3.1. LES RECHERCHES DE FUITES

FUITES SUR BRANCHEMENT

COMMUNE	RUE	DATE DE SAISIE	TYPE	DN
BEAUNE(21)	CHE DES AMANDIERS	27/01/2016	Pe10	25
BEAUNE(21)	R DES CRAS GIGNY	29/01/2016	Pe10	27
BEAUNE(21)	R DU FAUBOURG BRETONNIERE	09/02/2016	peHD	25
BEAUNE(21)	AV DE L'AIGUE	11/02/2016	peHD	25
BEAUNE(21)	AV DE LA RESISTANCE	01/03/2016	peHD	25
BEAUNE(21)	FAUBOURG MADELEINE (LIEU-DIT)	07/03/2016	RA	
BEAUNE(21)	BD CLEMENCEAU	11/03/2016	Plomb	
BEAUNE(21)	R DU POINT DU JOUR	29/03/2016	peHD	25
BEAUNE(21)	R DES ECHALIERS	31/03/2016	RA	
BEAUNE(21)	CHE DU PRESSOIR	14/04/2016	RA	
BEAUNE(21)	CHE DES TEURONS	09/05/2016	Pe10	25
BEAUNE(21)	R DE CHEVIGNEROT	17/05/2016	peHD	
BEAUNE(21)	R DU POINT DU JOUR	18/05/2016	Pe10	25
BEAUNE(21)	R DE CHEVIGNEROT	18/05/2016	Pe10	25
BEAUNE(21)	IMP DU MOULIN PIGNET	23/05/2016	Pe10	25
BEAUNE(21)	R DU FAUBOURG SAINT-JEAN	25/05/2016	peHD	25
BEAUNE(21)	R FRANCOIS VAILLANT/CHE DE LA VIERGE	27/05/2016	peHD	25
BEAUNE(21)	RTE DE SAVIGNY	03/06/2016	Pe10	25
BEAUNE(21)	R DES ACACIAS	15/07/2016	Pe10	25
BEAUNE(21)	R DE BEAUSEJOUR	18/07/2016	peHD	
BEAUNE(21)	R DE PLAISANCE	12/08/2016	CPC	
BEAUNE(21)	R DE REON	17/08/2016	Plomb	25
BEAUNE(21)	RTE DE VERDUN	19/08/2016	peHD	25
BEAUNE(21)	R DE LA MOTTE	26/08/2016	peHD	25
BEAUNE(21)	AV DE L'AIGUE	19/09/2016	CPC	
BEAUNE(21)	R COLBERT	21/09/2016	Nourrisse	
BEAUNE(21)	PAS DU MUGUET	30/09/2016	Pe10	25
BEAUNE(21)	R DU FAUBOURG SAINT-JACQUES	03/11/2016	peHD	25
BEAUNE(21)	AV DE LA SABLIERE	03/11/2016	peHD	25
BEAUNE(21)	IMP DE L'ECOLE	08/11/2016	peHD	25
BEAUNE(21)	R DU LIEUTENANT DUPUIS	30/11/2016	Plomb	
BEAUNE(21)	RTE DE GIGNY	13/12/2016	Pe10	25
BEAUNE(21)	R HECTOR BERLIOZ	15/12/2016	Pe10	25
BEAUNE(21)	IMP DES CHIGNOTTES	16/12/2016	Pe10	25
BEAUNE(21)	PL JULES MAREY	23/12/2016	peHD	25
BEAUNE(21)	R DES VIGNES	29/12/2016	peHD	25
BEAUNE(21)	CHE DES TOPES BIZOT	29/12/2016	peHD	25
BEAUNE(21)	PL JOURSANVAULT	29/12/2016	peHD	25
VIGNOLES(21)	R DES FONTAINES	29/07/2016	Vanne AL	
VIGNOLES(21)	RTE DE VIGNOLLES OU R DE L'UNIVERSITE AMERICAINE	28/10/2016	Pe10	25

FUITES SUR CANALISATIONS

COMMUNE	RUE	DATE DE SAISIE	TYPE DE LA DÉFAILLANCE	MATERIAU	DN
BEAUNE(21)	BD BRETONNIERE	14/01/2016	Autre	Fonte	100
BEAUNE(21)	RTE DE VARENNES	19/01/2016	Casse transversale	Fonte	
BEAUNE(21)	R DU CLOS DES CAPUCINS	21/01/2016	Autre	Fonte	
BEAUNE(21)	R GASTON ROUPNEL	29/01/2016	Déboîtement	Polychlorure de Vinyle	63
BEAUNE(21)	R DU TRIBUNAL	08/02/2016	Boulonnerie désserrée	Polychlorure de Vinyle	75
BEAUNE(21)	AV DE L'AIGUE	12/02/2016	Casse transversale	Fonte	
BEAUNE(21)	RTE DE VERDUN	03/03/2016	Boulonnerie désserrée	Fonte	150
BEAUNE(21)	PAS DU JASMIN	29/03/2016	Casse transversale	Fonte	60
BEAUNE(21)	R DE REON	24/03/2016	Perforation(s), poinconnement	Fonte	100
BEAUNE(21)	R DES CHAZEAUX	20/04/2016	Perforation(s), poinconnement	Fonte	100
BEAUNE(21)	AV DU 8 SEPTEMBRE 1944	27/04/2016	Fuite sur joint	Fonte	100
BEAUNE(21)	AV DU 8 SEPTEMBRE 1944	27/04/2016	Fuite sur joint	Fonte	100
BEAUNE(21)	R EUGENE SPULLER	02/05/2016	Perforation(s), poinconnement	Fonte	
BEAUNE(21)	AV DE LA SABLIERE	06/05/2016	Perforation(s), poinconnement	Fonte	100
BEAUNE(21)	R DES CASTORS	14/06/2016	Casse transversale	Fonte	100
BEAUNE(21)	R JEAN FRANCOIS MAUFOUX	23/06/2016	Casse / Fissure longitudinale	Fonte	
BEAUNE(21)	R DE SCEAUX	04/08/2016	Casse transversale	Fonte	100
BEAUNE(21)	CHE DES MARIAGES	09/08/2016	Casse transversale	Fonte	
BEAUNE(21)	R DU FAUBOURG SAINT-JACQUES	01/11/2016	Casse / Fissure longitudinale	Fonte	80
BEAUNE(21)	BD JACQUES COPEAU	04/11/2016	Casse / Fissure longitudinale	Fonte	
BEAUNE(21)	RTE DE VERDUN	11/11/2016	Casse transversale	Fonte	100
BEAUNE(21)	R COLETTE	12/11/2016	Casse transversale	Fonte	60
BEAUNE(21)	R DES MURAILLES-CHARRIERES	09/12/2016	Casse transversale	Fonte	
BEAUNE(21)	BD JACQUES COPEAU	15/12/2016	Casse transversale	Fonte	80
BEAUNE(21)	R DU FAUBOURG SAINT-JACQUES	16/12/2016	Casse transversale	Fonte	80
BEAUNE(21)	AV DE LA RESISTANCE	22/12/2016	Casse transversale	Fonte	100
BEAUNE(21)	R DU FAUBOURG SAINT-JEAN	23/12/2016	Fuite sur joint	Fonte	125
BEAUNE(21)	AV DE BENSHEIM	27/12/2016	Casse transversale	Fonte	200
VIGNOLES(21)	R DE L'EGLISE	29/06/2016	Perforation(s), poinconnement	Fonte	

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

	2012	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**N/N-1**
Nombre de fuites sur canalisations	41	19	15	36	29	-19,4%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,3	0,1	0,1	0,3	0,2	-33,3%
Nombre de fuites sur branchement	76	90	79	144	40	-72,2%
Nombre de fuites pour 100 branchements	1,3	1,5	1,3	2,4	0,7	-70,8%
Nombre de fuites sur compteur	18	42	29	0	37	100%
Nombre de fuites sur équipement	13	7	0	0	0	0%
Nombre de fuites sur autre support	0	0	0	0	0	0%
Nombre de fuites réparées	148	158	123	180	106	-41,1%

5.3.2. LES AUTRES OPERATIONS DE MAINTENANCE

→ *Les installations*

LAVAGES DE RESERVOIR

Lieux	Volume (m3)	Date d'intervention
Beaune Les grèves Cuve droite	2500	10.03.2016
Beaune Les grèves Cuve gauche	2500	08.03.2016
Beaune Montes rondes	400	21.03.2016
Beaune Rochetin droite	300	04.02.2016
Beaune Rochetin gauche	300	29.01.2016
Beaune bâche eau traitée Bouzaise		05.04.2016

→ *Les réseaux et branchements*

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

5.4. L’efficacité environnementale

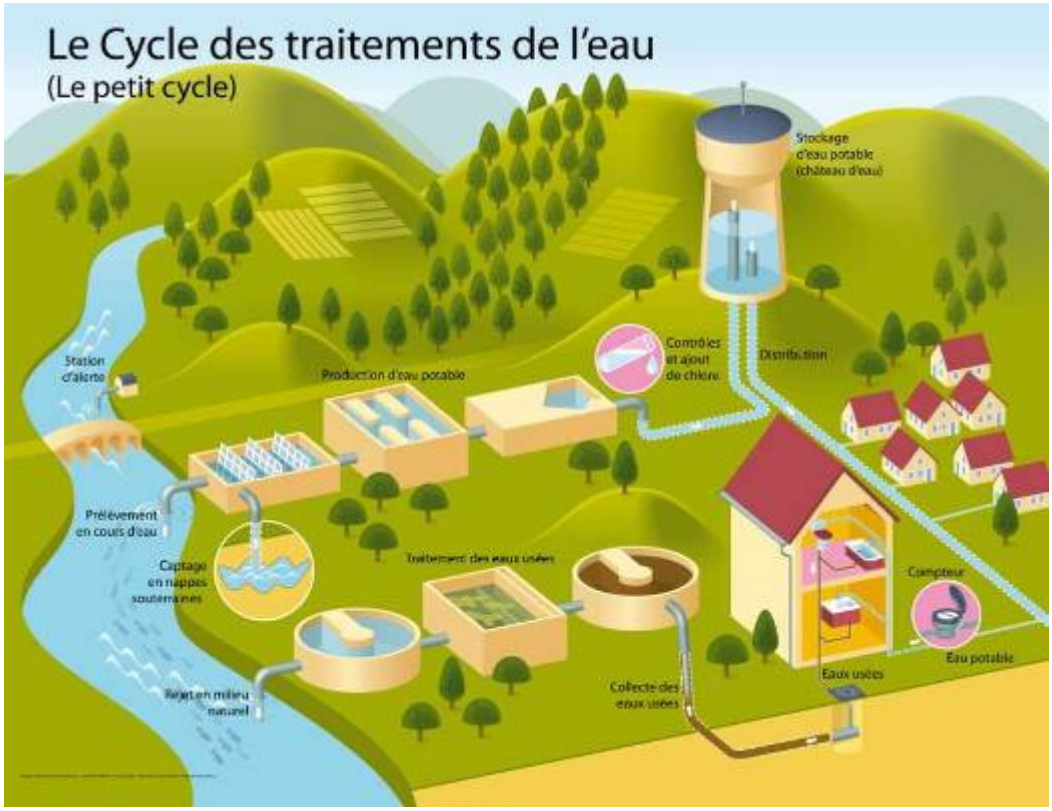
5.4.1. LA PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU

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

	2012	2013	2014	2015	2016
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	**60 %**	**60 %**	**60 %**	**60 %**	**60 %**

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	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
A01 BOUZAISE	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %



5.4.2. LE BILAN ENERGETIQUE DU PATRIMOINE

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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Energie facturée consommée (kWh)	797 424	880 730	927 864	966 451	800 143	-17,2%
Autres installations eau	17 757	30 654	31 157	8 276	19 271	-7,60%
Installation de production	779 667	850 076	896 707	958 175	780 872	-18,5%

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

5.4.3. LA CONSOMMATION DE REACTIFS

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

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

5.4.4. LA VALORISATION DES SOUS-PRODUITS

→ *La valorisation des déchets liés au service*

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

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

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

→ *Valorisation des boues issues du traitement d'eau potable*

Sous l'égide de l'Afnor et avec la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau, Veolia a participé à la rédaction d'un guide de bonnes pratiques pour l'élimination et la valorisation des boues issues du traitement d'eau potable. Ce guide apporte des éléments de réponse pour les services souhaitant s'engager dans la valorisation des boues issues des usines de traitement d'eau potable et plus spécifiquement pour leur épandage à des fins agronomiques. Ce guide, publié en 2015, a pour vocation de pallier l'absence de référence réglementaire et/ou normative. Il est accessible sur le site de l'Afnor.

5.5. Propositions d'amélioration du patrimoine

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

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

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

Le développement d'outils avancés de gestion du patrimoine a été éprouvé sur des centaines d'installations (par exemple environ 700 usines de traitement d'eau potable en France), ainsi que le suivi de 200 000 km de réseaux d'eau potable et des équipements associés. Si nécessaire, des outils de modélisation peuvent être utilisés pour dimensionner très précisément les installations lors de leur remplacement.

Le patrimoine installation

Notre outil de gestion des équipements permet de connaître à tout moment l'inventaire du patrimoine et l'historique des interventions sur chacun des équipements, qu'il s'agisse des interventions d'exploitation, de maintenance, des contrôles réglementaires ou de sécurité. En fonction des opérations réalisées ou à venir, nos équipes sont alors en mesure de proposer des renouvellements.

Cet outil fournit ainsi des informations objectives pour déterminer les meilleurs choix entre, par exemple, un renforcement de la maintenance d'un équipement sensible ou son remplacement total ou partiel.

Sécurité & Besoins de travaux

Usine de potabilisation de la Bouzaise :

Des problèmes de sécurité sont rencontrés lors de la vidange des réacteurs et lors des changements de benne de calcaire. Il faudrait envisager de remplacer les bennes de stockage par un silo.
Il est nécessaire d'installer une Toiture au-dessus du silo de Micro-Sable et du stockage de chlore.

Une infiltration d'eau est à colmater dans le local des vannes, sur la paroi du filtre n°2. Cette opération demande une expertise précise du génie civil.

Ancienne station de pompage de la Bouzaise :
Le démantèlement des anciennes cellules haute tension, transformateurs et pupitres de commande ainsi que des travaux de rénovation de l'habitat et des extérieurs du bâtiment sont nécessaires.

Réservoir des Grèves :
Une expertise du génie civil de l'ouvrage est nécessaire.
Sur le toit, une passerelle et des barrières de sécurité doivent être installées sur la partie gauche de l'ouvrage.

Réservoir de Rochetin :
Une expertise du génie civil de l'ouvrage est nécessaire. Les clôtures et les échelles d'accès doivent être mises aux normes.

Réservoir Monde Ronde :
Les échelles d'accès doivent être mises aux normes.

6. Le rapport financier du service

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

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

→ *Le CARE*

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX **Version Finale**

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

Collectivité: B3220 - BEAUNE COTE ET SUD CA (BEAUNE) **Eau**

LIBELLE	2015	2016	Ecart %
PRODUITS	**2 739 072**	**2 937 949**	**7,26 %**
Exploitation du service	1 675 135	1 620 669	
Collectivités et autres organismes publics	950 390	1 192 781	
Travaux attribués à titre exclusif	46 642	66 518	
Produits accessoires	66 905	57 981	
CHARGES	**2 628 998**	**2 950 235**	**12,22 %**
Personnel	532 532	490 172	
Energie électrique	77 408	87 328	
Produits de traitement	137 908	285 145	
Analyses	12 746	25 321	
Sous-traitance, matièreset fournitures	247 712	403 455	
Impôts locaux et taxes	20 951	27 587	
Autres dépenses d'exploitation	168 811	177 330	
télécommunications, poste et telegestion	*56 746*	*42 811*	
engins et véhicules	*35 883*	*58 591*	
informatique	*59 347*	*67 739*	
assurances	*14 791*	*3 912*	
locaux	*38 377*	*44 373*	
autres	*- 36 337*	*- 40 093*	
Redevances contractuelles	4 380	0	
Contribution des services centraux et recherche	80 858	66 091	
Collectivités et autres organismes publics	950 390	1 192 781	
Charges relatives aux renouvellements	320 246	117 242	
pour garantie de continuité du service	*39 287*	*43 899*	
fonds contractuel (renouvellements)	*280 959*	*73 344*	
Charges relatives aux investissements	68 696	69 726	
programme contractuel (investissements)	*68 696*	*69 726*	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	6 361	8 058	
RESULTAT AVANT IMPOT	**110 074**	**- 12 286**	**NS**
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	36 684	0	
RESULTAT	**73 390**	**- 12 287**	**NS**

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006 15/03/2017

→ *L'état détaillé des produits*

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX **Version Finale**

Etat détaillé des produits (1)
Année 2016

Collectivité: B3220 - BEAUNE COTE ET SUD CA (BEAUNE) **Eau**

LIBELLE	2015	2016	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	1 608 246	1 553 483	-3,41 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*1 601 013*	*1 500 868*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*7 234*	*52 616*	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	66 888	67 186	0,45 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*66 888*	*67 186*	
Exploitation du service	**1 675 135**	**1 620 669**	**-3,25 %**
Produits : part de la collectivité contractante	485 737	717 686	47,75 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*453 472*	*634 044*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*32 265*	*83 642*	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	87 005	117 265	34,78 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*86 664*	*106 654*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*341*	*10 610*	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	377 649	357 830	-5,25 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*373 779*	*345 928*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*3 869*	*11 902*	
Collectivités et autres organismes publics	**950 390**	**1 192 781**	**25,50 %**
Produits des travaux attribués à titre exclusif	**46 642**	**66 518**	**42,61 %**
Produits accessoires	**66 905**	**57 981**	**-13,34 %**

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

15/03/17

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

6.2. Situation des biens

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

→ *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 2016-86 du 1er février 2016, expressément désignés au contrat comme biens de reprise.

→ *Situation des biens*

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

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

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

6.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

→ *Programme contractuel d'investissement*

Néant

→ *Programme contractuel de renouvellement*

Néant

→ *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	**2016**
Equipements (€)	42 563,57

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 :

travaux exécutés et réceptionnés en 2016

contrat : CABCS (BEAUNE VILLE.) (Article 41)

	LIBELLE DU CHANTIER	DEBIT	CREDIT	SOLDE
	SOLDE AU 31/12/2015		**256 463.93**	
	REGULARISATION ANNULATION DOTATION 2015		**- 280 959.39**	
	REGULARISATION NOUVELLE DOTATION 2015		**72 948.70**	
	DOTATION ANNUELLE 2016		**73 343.68**	
C9001	CPTRS B3220 BEAUNE VILLE	67 079.10		
H9006	B3220 VDB : poteaux incendie	683.00		
H9007	B3220 VDB : branchements pe10	15 117.66		
H9008	B3220 VDB :accessoires réseau	2 982.98		
H9009	B3220 VDB branchements plombs	1 215.54		
H9158	B3220 UP BOUZAISE :debitmètre sortie	559.09		
H9560	B3220 UP BOUZAISE:capotage soude	1 565.44		
H9561	B3220 UP BOUZAISE:assecheur air	1 365.08		
H9562	B3220 UP BOUZAISE:cana eau indust	1 592.01		
H9563	B3220 UP BOUZAISE:bride bache et	3 017.99		
H9567	B3220 UP BOUZAISE:ultra violets 1	4 906.24		
H9568	B3220 UP BOUZAISE:ultra violets 2	10 786.25		
H9569	B3220 ST B LIEVRE:hydraulique	5 863.99		
H9581	B3220 UP BOUZAISE:mot reduc agit coagul	1 837.16		
H9630	B3220 UP BOUZAIZE: Cpt Eau adoucie Nø1	298.88		
H9631	B3220 UP BOUZAIZE : Cpt Eau adoucie Nø2	298.88		
H9632	B3220 UP BOUZAIZE : Pompe Acide 1	530.25		
H9633	B3220 UP BOUZAIZE : Pompe Acide 2	530.25		
H9634	B3220 UP BOUZAIZE : P1 Soude Eau Traitee	711.61		
H9635	B3220 UP BOUZAIZE : P2 Soude Eau Traitee	711.61		
	TOTAL DES CHANTIERS 2016	**121 653.01**		
	Frais de structure 12%	**14 598.36**		
	Intérêt sur solde *		**2 538.99**	
	TOTAL GENERAL AU 31/12/2016	**136 251.37**	**124 335.92**	**-11 915.45**

* taux légal

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, actuel délégataire de service, et toute entité (publique ou privée) qui pourrait être amenée à reprendre à l'issue du contrat l'exécution du service. Ce chapitre constitue pour les élus un élément de transparence et de prévision.

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

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

6.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

→ *Régularisations de TVA*

Si Veolia a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition[2], deux cas se présentent :

- Le nouvel exploitant est assujetti à la TVA[3] : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux Services de l'Etat.
- Le nouvel exploitant n'est pas assujetti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia du montant dû à l'Administration Fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

→ *Biens de retour*

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

→ *Biens de reprise*

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

→ *Autres biens ou prestations*

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

[2] art. 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts
[3] Conformément au principe posé par le nouvel article 257 bis du Code Général des Impôts précisé par l'instruction 3 A 6 36 parue au BOI N°50 du 20 Mars 2006 repris dans le BOFiP (BOI-TVA-CHAMP-10-10-50-10)

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

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

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

6.4.2. DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL

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

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

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

→ *Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de Veolia*

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

Le statut applicable à ces salariés au moment du transfert et pendant les trois mois suivants est celui en vigueur chez Veolia. Au-delà de ces trois mois, le statut Veolia est soit maintenu pendant une période de douze mois maximum, avec maintien des avantages individuels acquis au-delà de ces douze mois, soit aménagé au statut du nouvel exploitant.
Lorsque l'entité sortante ne constitue pas une entité économique autonome mais que le nouvel exploitant entre dans le champ d'application de la Convention collective Nationale des entreprises d'eau et

d'assainissement d'avril 2000, l'application des articles 2.5.2 ou 2.5.4 de cette Convention s'impose tant au précédent délégataire qu'au nouvel exploitant avant la fin de la période de 12 mois.

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

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

La liste nominative des agents[4] affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

→ *Comptes entre employeurs successifs*

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

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

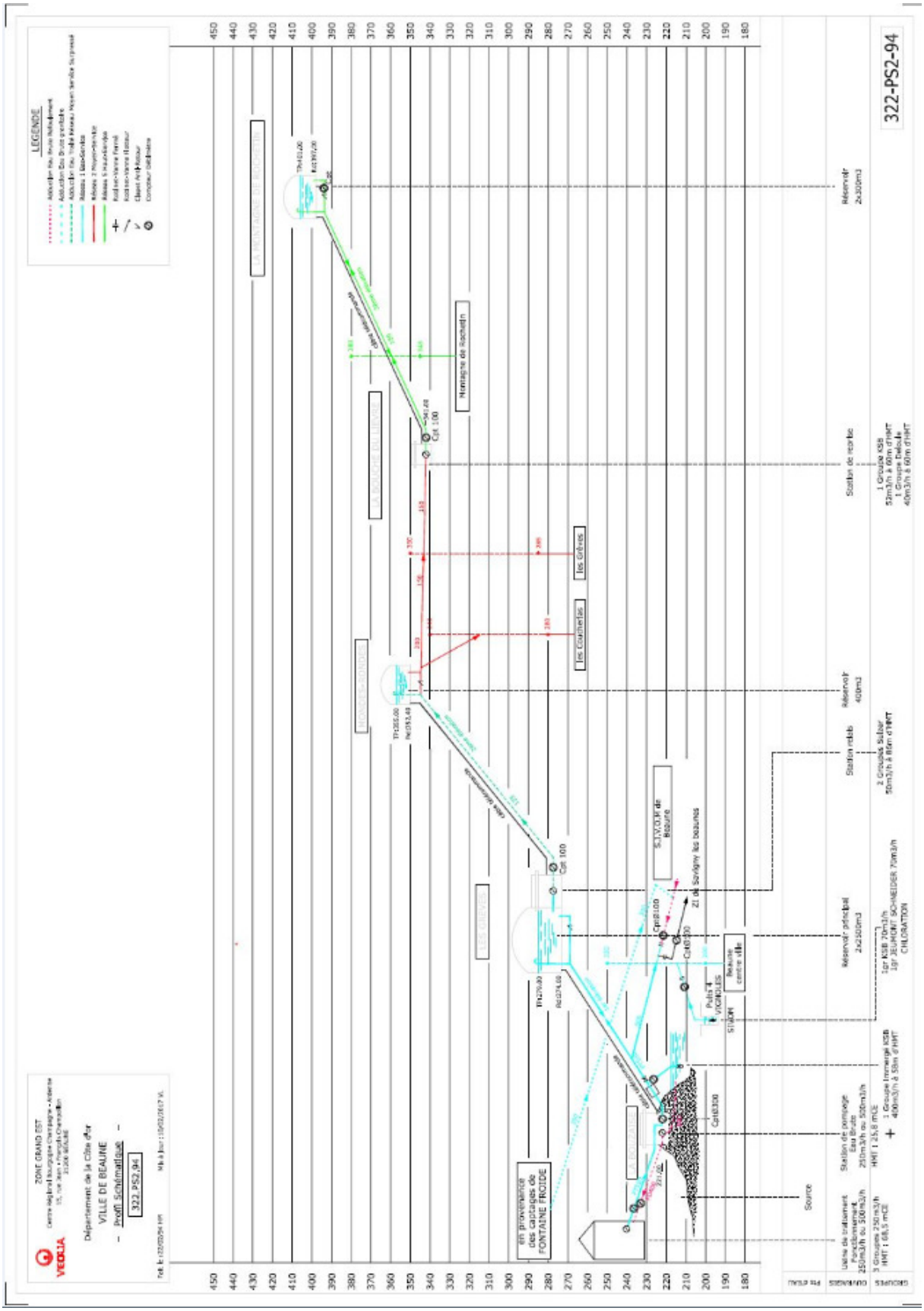
[4] Certaines informations utiles ont un caractère confidentiel et n'ont pas à figurer dans le rapport annuel qui est un document public. Elles pourront être fournies, dans le respect des droits des personnes intéressées, séparément à l'autorité délégante, sur sa demande justifiée par la préparation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

7. Annexes

7.1. La facture 120 m³

BEAUNE	m³	Prix au 01/01/2017	Montant au 01/01/2016	Montant au 01/01/2017	N/N-1
Production et distribution de l'eau			**189,11**	**202,39**	**7,02%**
Part délégataire			**132,91**	**134,19**	**0,96%**
Abonnement			37,56	37,94	1,01%
Consommation	120	0,8021	95,35	96,25	0,94%
Part collectivité(s)			**46,00**	**58,00**	**26,09%**
Abonnement			10,00	10,00	0,00%
Consommation	120	0,4000	36,00	48,00	33,33%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	**120**	**0,0850**	**10,20**	**10,20**	**0,00%**
Collecte et dépollution des eaux usées			**256,02**	**272,26**	**6,34%**
Part délégataire			**183,02**	**181,26**	**-0,96%**
Abonnement			20,35	20,15	-0,98%
Consommation	120	1,3426	162,67	161,11	-0,96%
Part collectivité(s)			**73,00**	**91,00**	**24,66%**
Abonnement			25,00	25,00	0,00%
Consommation	120	0,5500	48,00	66,00	37,50%
Organismes publics et TVA			**93,84**	**95,53**	**1,80%**
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2900	34,80	34,80	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1550	19,20	18,60	-3,12%
TVA			39,84	42,13	5,75%
TOTAL € TTC			**538,97**	**570,18**	**5,79%**

7.2. Le synoptique du réseau



7.3. Le bilan énergétique du patrimoine

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

Installation de production

A01 BOUZAISE(Désinfection seule)	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	783 250	846 524				
Energie facturée consommée (kWh)	779 677	850 076	896 707	958 175	780 872	-18,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)	418	439				
Volume produit refoulé (m3)	1 874 526	1 928 309	1 956 856	1 959 839	1 811 235	-7,6%

Réservoir ou château d'eau

Réservoir Les Grèves	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Energie facturée consommée (kWh)						

Autres installations eau

BOUCHE DU LIEVRE	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	4 455	5 200				
Energie facturée consommée (kWh)	3 721	5 849	1 416		9 372	
Consommation spécifique (Wh/m3)	290	274				
Volume pompé (m3)	15 351	18 952	14 520	18 780	24 183	28,8%
LES GREVES	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**N/N-1**
Energie relevée consommée (kWh)	22 365	11 333				
Energie facturée consommée (kWh)	14 036	24 805	29 741	8 276	9 899	
Consommation spécifique (Wh/m3)	516	215				
Volume pompé (m3)	43 379	52 677	70 331	54 840	49 852	-9,1%

7.4. Le contrôle de l'eau

→ ***Nombre de résultats et conformité des analyses sur la ressource, l'eau produite et l'eau distribuée par entités réseau***

PC - Puits Beaune Sud n°1

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Atrazine déséthyl déisopropyl	0.29	0.295	0.3	2	µg/l	<= 2
Déisopropylatrazine	0.053	0.057	0.06	2	µg/l	<= 2
Désethylterbuméton	0.66	0.675	0.69	2	µg/l	<= 2
Déséthylterbuthylazine	0.099	0.105	0.11	2	µg/l	<= 2
Terbuthylazin déséthyl-2-hydro	0.034	0.035	0.035	2	µg/l	<= 2
Oxadixyl	0.14	0.145	0.15	2	µg/l	<= 2
Pesticides totaux	1.404	1.406	1.408	2	µg/l	<= 5
Simazine	0.033	0.036	0.039	2	µg/l	<= 2
Terbuméton	0.026	0.027	0.027	2	µg/l	<= 2
Terbuthylazine	0.032	0.033	0.034	2	µg/l	<= 2

PC - Source de la Bouzaise

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
E.Coli /100ml	22		76	2	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	1		7	2	n/100ml	<= 10000
Dichlorobenzène-1,4	0	0	0	2	µg/l	
Pentachlorobenzène	0	0	0	4	µg/l	
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	46.85	51.755	56.66	2	mg/l	
Delta pH = PHE - PHEAU	-0.05	0.025	0.1	2	Unité pH	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1		1	2	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	390	393.75	397.5	2	mg/l	
pH à température de l'eau	7.1	7.15	7.2	2	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.15	7.175	7.2	2	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.2	7.2	7.2	2	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	2	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	32	32.3	32.6	2	°F	
Titre Hydrotimétrique	33.7	34.5	35.3	2	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Couleur	5	5	5	2	mg/l Pt	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Turbidité	0	0.495	0.99	2	NFU	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	2	mg/l	<= 1
Température de mesure du pH	18.9	20.1	21.3	2	°C	
Fer dissous	0	0	0	2	µg/l	
Manganèse total	0	0.5	1	2	µg/l	
Calcium	121.01	122.83	124.65	2	mg/l	
Chlorures	9	10.15	11.3	2	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	657	660.5	664	2	µS/cm	
Magnésium	8.38	9.205	10.03	2	mg/l	
Potassium	1.2	1.35	1.5	2	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	5.18	5.59	6	2	mg/l	
Sodium	6.2	6.5	6.8	2	mg/l	<= 200
Sulfates	14.9	18.4	21.9	2	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.84	1.153	1.58	6	mg/l C	<= 10
O2 dissous % Saturation	82	87.5	93	2	%sat.	>= 30
Atrazine déséthyl déisopropyl	0.027	0.051	0.092	5	µg/l	<= 2
Désethylterbuméton	0.13	0.192	0.28	5	µg/l	<= 2
Déséthylterbuthylazine	0	0.006	0.03	9	µg/l	<= 2
Ammonium	0	0	0	2	mg/l	<= 4
Nitrates	10.5	10.95	11.4	2	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.21	0.219	0.228	2	mg/l	
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0.027	0.028	0.028	2	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	2	µg/l	
Arsenic	0	0	0	2	µg/l	<= 100
Bore	7	9	11	2	µg/l	
Cadmium	0	0	0	2	µg/l	<= 5

Fluorures	0	0	0	2	µg/l	
Nickel	0	0	0	2	µg/l	
Sélénium	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Bromochlorométhane	0	0	0	2	µg/l	
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	
Dibromoéthane-1,2	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	2	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	2	µg/l	
Méthyltertiobutyléther	0	0	0	2	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Anthraquinone	0	0	0	4	µg/l	
Dichlorobenzamide-2,6	0	0.027	0.054	5	µg/l	<= 2
Norflurazon desméthyl	0	0.015	0.033	5	µg/l	<= 2
Oxadixyl	0.03	0.05	0.071	10	µg/l	<= 2
Pesticides totaux	0	0.14	0.525	15	µg/l	<= 5
PCB 101	0	0	0	4	µg/l	
PCB 105	0	0	0	4	µg/l	
PCB 114	0	0	0	4	µg/l	
PCB 118	0	0	0	4	µg/l	
PCB 123	0	0	0	4	µg/l	
PCB 126	0	0	0	4	µg/l	
PCB 138	0	0	0	4	µg/l	
PCB 153	0	0	0	4	µg/l	
PCB 156	0	0	0	4	µg/l	
PCB 157	0	0	0	4	µg/l	
PCB 167	0	0	0	4	µg/l	
PCB 169	0	0	0	4	µg/l	
PCB 180	0	0	0	4	µg/l	
PCB 189	0	0	0	4	µg/l	
PCB 28	0	0	0	4	µg/l	
PCB 52	0	0	0	4	µg/l	
PCB 77	0	0	0	4	µg/l	
PCB 81	0	0	0	4	µg/l	
Somme des 7 PCBi	0	0	0	4	µg/l	
Bromoforme	0	0	0	2	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	2	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0	0	0	2	µg/l	

Benzène	0	0	0	2	µg/l	
Cumène	0	0	0	2	µg/l	
Ethylbenzène	0	0	0	2	µg/l	
M + P Xylène	0	0	0	2	µg/l	
Orthoxylène	0	0	0	2	µg/l	
Styrène	0	0	0	2	µg/l	
Toluène	0	0	0	2	µg/l	
Bentazone	0	0.02	0.068	5	µg/l	<= 2
Terbuméton	0	0.001	0.02	14	µg/l	<= 2

UP - Station de la Bouzaise

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		1	14	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		64	19	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		19	19	n/ml	
Bactéries Coliforme /Colilert	0		0	1	Qualitatif	= 0
Bactéries Coliformes	0		0	19	n/100ml	= 0
E.Coli /Colilert	0		0	1	Qualitatif	= 0
E.Coli /100ml	0		0	19	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	19	n/100ml	= 0
Dichlorobenzène-1,4	0	0	0	5	µg/l	
Pentachlorobenzène	0	0	0	5	µg/l	
CO2 libre calculé	7.52	11.592	18.58	5	mg/l	
Delta pH = PHE - PHEAU	-0.28	-0.066	0.15	5	Unité pH	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1		1	5	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	324.2	332.2	341.8	4	mg/l	
pH à température de l'eau	7.4	7.723	7.9	13	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.52	7.674	7.79	5	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.5	7.815	8	13	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0.667	2	3	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	25.3	27.12	28.9	15	°F	
Titre Hydrotimétrique	12.4	105.819	1439	16	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	13	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	3	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	13	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	1		1	13	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	13	Qualitatif	
Turbidité	0	0.041	0.36	16	NFU	<= 1
Température de l'eau	13.6	13.6	13.6	1	°C	<= 25
Température de mesure du pH	19.3	19.823	20.6	13	°C	
Fer total	0	18.5	92	8	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	3.375	23	8	µg/l	<= 50
Calcium	40.51	768.351	5750	8	mg/l	
Chlorures	8.1	10.744	12.4	16	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	574	609.438	645	16	µS/cm	[200 - 1100]
Magnésium	8.8	9.515	11	8	mg/l	
Potassium	1.1	1.62	2.6	5	mg/l	
Sodium	62.5	78.263	85.1	8	mg/l	<= 200
Sulfates	17.7	39.644	65.9	16	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.57	1.35	14	mg/l C	<= 2
Oxydabilité KMnO4 Acide Chaud	0	0.26	0.52	2	mg/l O2	<= 5
Désethylterbuméton	0	0.005	0.031	6	µg/l	<= 0.1
Ammonium	0	0.005	0.04	16	mg/l	<= 0.1
Nitrates	7.4	11.819	17.4	16	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.148	0.237	0.348	16	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0.001	0.01	16	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0.013	0.058	10	mg/l	<= 0.2

Arsenic	0	0	0	5	µg/l	<= 10
Baryum	0	0.011	0.039	8	mg/l	<= 0.7
Bore	6	8.2	9	5	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	8	µg/l	<= 50
Fluorures	0	123.75	990	8	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	7	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	8	µg/l	<= 10
Bromochlorométhane	0	0	0	5	µg/l	
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	5	µg/l	<= 0.5
Dibromoéthane-1,2	0	0	0	5	µg/l	
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	5	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	5	µg/l	<= 3
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	5	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	5	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	5	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	5	µg/l	
Méthyltertiobutyléther	0	0	0	5	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	5	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	5	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	5	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	5	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	5	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	5	µg/l	
Anthraquinone	0	0	0	5	µg/l	
Oxadixyl	0	0.002	0.022	17	µg/l	<= 0.1
Pesticides totaux	0	0.003	0.053	23	µg/l	<= 0.5
PCB 101	0	0	0	5	µg/l	
PCB 105	0	0	0	5	µg/l	
PCB 114	0	0	0	5	µg/l	
PCB 118	0	0	0	5	µg/l	
PCB 123	0	0	0	5	µg/l	
PCB 126	0	0	0	5	µg/l	
PCB 138	0	0	0	5	µg/l	
PCB 153	0	0	0	5	µg/l	
PCB 156	0	0	0	5	µg/l	
PCB 157	0	0	0	5	µg/l	
PCB 167	0	0	0	5	µg/l	
PCB 169	0	0	0	5	µg/l	
PCB 180	0	0	0	5	µg/l	
PCB 189	0	0	0	5	µg/l	
PCB 28	0	0	0	5	µg/l	
PCB 52	0	0	0	5	µg/l	
PCB 77	0	0	0	5	µg/l	
PCB 81	0	0	0	5	µg/l	
Somme des 7 PCBi	0	0	0	5	µg/l	
Chlore libre	0.11	0.433	2.6	19	mg/l	
Chlore total	0.24	0.526	2.66	14	mg/l	
Bromates	0	0	0	5	µg/l	<= 10

Bromoforme	0	0.2	1	5	µg/l	
Chloroforme	0	1.472	3.7	5	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	1.56	2.3	5	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	1.12	2.4	5	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	1.5	4.352	8.3	5	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	5	µg/l	<= 1
Cumène	0	0	0	5	µg/l	
Ethylbenzène	0	0	0	5	µg/l	
M + P Xylène	0	0	0	5	µg/l	
Orthoxylène	0	0	0	5	µg/l	
Styrène	0	0	0	5	µg/l	
Toluène	0	0	0	5	µg/l	

ZD - Commune de Beaune

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	34	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		164	50	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		73	50	n/ml	
Bactéries Coliforme /Colilert	0		0	11	Qualitatif	= 0
Bactéries Coliformes	0		0	50	n/100ml	= 0
E.Coli /Colilert	0		0	11	Qualitatif	= 0
E.Coli /100ml	0		0	50	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	50	n/100ml	= 0
Dichlorobenzène-1,4	0	0	0	1	µg/l	
Pentachlorobenzène	0	0	0	4	µg/l	
pH à température de l'eau	7.6	7.7	7.8	2	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.6	7.7	7.9	34	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		1	34	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	34	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	34	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	34	Qualitatif	
Turbidité	0	0.141	2.8	39	NFU	<= 2
Température de mesure du pH	18.7	20.1	21.7	34	°C	
Fer total	12	12	12	1	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	568	609.088	631	34	µS/cm	[200 - 1100]
Désethylterbuméton	0	0.016	0.036	7	µg/l	<= 0.1
Ammonium	0	0.002	0.03	34	mg/l	<= 0.1
Nitrates	9.8	9.8	9.8	1	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.5
Aluminium total	0.008	0.012	0.015	4	mg/l	<= 0.2
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Cuivre	0.019	0.019	0.019	1	mg/l	<= 2
Nickel	0	0	0	1	µg/l	<= 20
Plomb	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Bromochlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Dibromoéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	<= 3
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Méthyltertiobutyléther	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	1	µg/l	

Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Anthraquinone	0	0	0	4	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Hydrocarb.polycycl.arom. 16sub	0	0	0	1	µg/l	
Hydrocarb.polycycl.arom. 6subs	0	0	0	1	µg/l	
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Oxadixyl	0	0.003	0.024	7	µg/l	<= 0.1
Pesticides totaux	0	0.017	0.06	8	µg/l	<= 0.5
PCB 101	0	0	0	4	µg/l	
PCB 105	0	0	0	4	µg/l	
PCB 114	0	0	0	4	µg/l	
PCB 118	0	0	0	4	µg/l	
PCB 123	0	0	0	4	µg/l	
PCB 126	0	0	0	4	µg/l	
PCB 138	0	0	0	4	µg/l	
PCB 153	0	0	0	4	µg/l	
PCB 156	0	0	0	4	µg/l	
PCB 157	0	0	0	4	µg/l	
PCB 167	0	0	0	4	µg/l	
PCB 169	0	0	0	4	µg/l	
PCB 180	0	0	0	4	µg/l	
PCB 189	0	0	0	4	µg/l	
PCB 28	0	0	0	4	µg/l	
PCB 52	0	0	0	4	µg/l	
PCB 77	0	0	0	4	µg/l	
PCB 81	0	0	0	4	µg/l	
Somme des 7 PCBi	0	0	0	4	µg/l	
Chlore libre	0	0.223	0.39	56	mg/l	
Chlore total	0.16	0.305	0.45	34	mg/l	
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	0.58	0.58	0.58	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	1.3	1.3	1.3	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	1.88	1.88	1.88	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Cumène	0	0	0	1	µg/l	
Ethylbenzène	0	0	0	1	µg/l	
M + P Xylène	0	0	0	1	µg/l	
Orthoxylène	0	0	0	1	µg/l	
Styrène	0	0	0	1	µg/l	
Toluène	0	0	0	1	µg/l	

7.5. L'empreinte environnementale

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

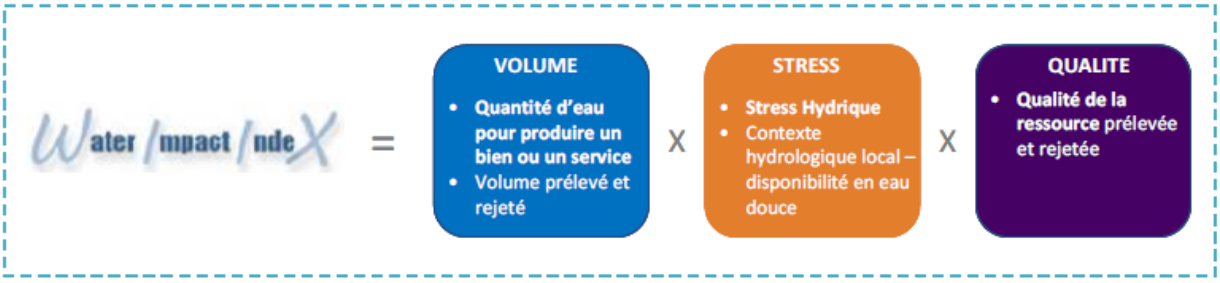
Veolia s'est également engagé dans la cotation développement durable de certains services publics d'eau et d'assainissement afin de mesurer l'efficacité de ses actions au regard d'une performance globale. La direction technique et performance consolide l'ensemble des Reporting et peut si la collectivité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

Le Water Impact Index

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

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

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



7.6. Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

Introduction générale

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

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

Organisation de la Société au sein du Centre Régional

L'organisation de la Société Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux au sein du Centre Régional Bourgogne Champagne-Ardenne 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.

L'organisation de Veolia Eau s'articule en métropole autour de 21 Centres Régionaux regroupés au sein de 4 Zones aux effectifs resserrés. Pour répondre aux exigences des clients, les Centres Régionaux se sont vu confier, au plus près du terrain par conséquent, un certain nombre de moyens notamment techniques et commerciaux. Par ailleurs, la fonction comptable est mutualisée dans un centre comptable national afin d'optimiser la productivité de ces tâches.

Au sein de cette organisation, 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 Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux a pris part à la démarche engagée par Veolia Eau visant à accroître la collaboration entre ses différentes sociétés.

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

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

L'architecture comptable de la Société est le reflet de cette structure décentralisée et mutualisée. Elle permet de suivre aux niveaux adéquats les produits et les charges relevant d'une part du Centre Régional

(niveaux successifs du Centre, du service, de l'unité opérationnelle), et d'autre part les charges de niveau national (contribution des services centraux) et de niveau Zone.

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

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

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

Faits Marquants

Néant

1. Produits

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

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

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

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

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

2. Charges

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

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

- la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges réparties § 22).

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

2.1. Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

- les dépenses courantes d'exploitation (cf 2.1.1),
- un certain nombre de charges calculées, selon des critères économiques, au titre des investissements (domaines privé et délégué) et de l'obligation contractuelle de renouvellement (cf 2.1.2). Pour être calculées, ces charges n'en sont pas moins identifiées contrat par contrat, en fonction de leurs opérations spécifiques,
- les charges correspondant aux produits perçus pour le compte des collectivités et d'autres organismes,
- les charges relatives aux travaux à titre exclusifs.

2.1.1. Dépenses courantes d'exploitation

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

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

2.1.2. Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

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

- Garantie pour continuité du service

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

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

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

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

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

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

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

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

- Programme contractuel

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

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

- d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà effectués depuis le début de la période contractuelle en cours (voir note 4 ci-après) ;
- d'autre part, le montant des renouvellements contractuels futurs jusqu'à la fin de cette même période ;

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

Charges relatives aux investissements :

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

- pour les biens appartenant au délégataire (biens propres et en particulier les compteurs du domaine privé) : sur leur durée de vie économique puisqu'ils restent lui appartenir indépendamment de l'existence du contrat,
- pour les investissements contractuels (biens de retour) : sur la durée du contrat puisqu'ils ne servent au délégataire que pendant cette durée,
- avec, dans les deux cas, une progressivité prédéterminée et constante (+1,5 % par an) d'une année sur l'autre de la redevance attachée à un investissement donné.

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

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

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

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

- Fonds contractuel

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

- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

Lorsque le délégataire s'est engagé contractuellement à prendre à sa charge le paiement d'annuités d'emprunt contractées par la Collectivité, le montant des annuités peut varier pendant la durée du contrat ;

la charge correspondante est déterminée selon un calcul actuariel permettant de lisser cette charge sur cette durée.

- Investissements du domaine privé

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

2.1.3. Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement

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

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

2.1.4. Impôt sur les sociétés

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

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

2.2. Charges réparties

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

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

2.2.1. Principe de répartition

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

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

Lorsque les prestations effectuées par le GIE national à un niveau donné bénéficient à plusieurs sociétés, les charges correspondantes sont refacturées par celui-ci aux sociétés concernées au prorata de la valeur ajoutée des contrats de ces sociétés rattachés à ce niveau.

Ensuite, la Société répartit dans ses comptes annuels de résultat de l'exploitation l'ensemble de ses charges communes telles qu'elles résultent de sa comptabilité sociale (après, donc, facturation des prestations du GIE national) selon le critère de la valeur ajoutée des contrats de l'exercice. Ce critère unique de répartition est déterminé par contrat, qu'il s'agisse d'un contrat de Délégation de Service Public (DSP) ou d'un contrat Hors Délégation de Service Public (HDSP). La valeur ajoutée se définit ici selon une approche simplifiée comme la différence entre le volume d'activité (produits) du contrat et la valeur des charges contractuelles et d'achats d'eau en gros imputées à son niveau. Les charges communes engagées à un niveau organisationnel donné sont réparties au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats rattachés à ce niveau organisationnel.

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

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

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

2.2.2. Prise en compte des frais centraux

Après détermination de la quote-part des frais de services centraux imputable à l'activité Eau France, la quote-part des frais des services centraux engagée au titre de l'activité des Centres Régionaux a été facturée au GIE national à charge pour lui de la refacturer à ses membres selon les modalités décrites ci-dessus.

Au sein de la Société, la répartition des frais des services centraux s'effectue au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats.

2.3. Autres charges

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

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

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

La quote-part de frais ainsi attribuée aux différents chantiers est portée en diminution des charges indirectes réparties selon les règles exposées au § 2.2 (de même que la quote-part « frais généraux » affectée aux chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes ou encore que la quote-part de 5% appliquée aux achats d'eau en gros).

2.3.2. Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2016 au titre de l'exercice 2015.

2.4. Autres informations

Lorsque la Société a enregistré dans sa comptabilité une charge initialement engagée par le GIE national ou un de ses membres dans le cadre de la mutualisation de moyens, cette charge est mentionnée dans le compte annuel de résultat de l'exploitation selon sa nature et son coût d'origine, et non pas en sous-traitance. Cette règle ne trouve en revanche pas à s'appliquer pour les sociétés du Groupe qui, telles les sociétés d'expertise, ne sont pas membres du GIE national.

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

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

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

Notes :

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

2. *C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.*

3. *L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:*

- *le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire,*
- *la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours.*

4. *Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 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 1990.*

→ *Avis des commissaires aux comptes*

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

7.7. Actualité réglementaire 2016

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

Services publics locaux

→ *Application de la Loi NOTRe*

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

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

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

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

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

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

Contentieux européens et responsabilité des collectivités territoriales.

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

→ *GEMAPI*

L'acronyme GEMAPI pour « GEstion des Milieux Aquatiques et Prévention des Inondations » désigne communément le transfert obligatoire d'un bloc de 4 des 12 compétences désignées dans l'article L211-7 du Code de L'Environnement vers les communes ou les EPCI à fiscalité propre, tel qu'introduit dans la loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (dite « MAPTAM »).

Plusieurs textes législatifs et réglementaires publiés en 2016 ont précisé les modalités de ce transfert de compétences devant survenir au 1er janvier 2018.

Loi biodiversité.

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

Prévention des inondations et systèmes d'endiguement.

Dans une note du 13 avril 2016, relative à la gestion des systèmes d'endiguement, le MEEM apporte un éclairage technique sur la nouvelle gestion des systèmes d'endiguement et précise les conditions de mise à disposition des ouvrages existants aux autorités compétentes en matière de GEMAPI. Notamment, un guide méthodologique précise l'économie générale des systèmes d'endiguement et présente les modalités d'exercice de la maîtrise d'ouvrage pour les systèmes d'endiguement, selon que la compétence GEMAPI est exercée directement, par transfert ou délégation de compétence.

Les actions nationales prioritaires en matière de risque d'inondation pour 2016-2017 ont été précisées dans une instruction du 26 juillet 2016 (BO min. Écologie n° 14/2016, 10 août).

→ *Marchés publics et concessions*

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

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

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

→ *Numérique*

Loi pour une République Numérique.

La loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République Numérique intègre dans le champ de la libre réutilisation toutes les données produites ou reçues par des personnes exerçant un SPIC revenant ainsi sur l'exception mise en place par la loi sur l'Open Data dite « Valter » du 29 décembre 2015.
La loi maintient néanmoins une exception en dotant les administrations exerçant une mission de SPIC soumise à la concurrence du droit de s'opposer à la libre réutilisation des bases de données qu'elles ont produites ou reçues.

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

Saisie de l'administration par Voie Electronique.

Deux textes publiés en 2016 sont venus préciser le droit des usagers de saisir les services publics locaux par voie électronique.

1. Le décret n°2016-1411 du 20 octobre 2016 prévoit les conditions d'application du droit de saisir l'administration par voie électronique qui s'applique selon les mêmes règles aux administrations de l'Etat, des collectivités territoriales, de leurs établissements publics administratifs et aux organismes et personnes de droit public et de droit privé chargés d'une mission de service public administratif.
2. Le décret n°2016-1491 du 4 novembre 2016 fixe les démarches faisant exceptions temporaires ou définitives à ce droit de saisie au profit des collectivités territoriales, de leurs établissements publics et des établissements publics de coopération intercommunale.

Facturation électronique.

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

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

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

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

Sécurité des systèmes d'information.

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

- les règles de sécurité que les opérateurs d'importance vitale (OIV) dans le domaine de la gestion de l'eau sont tenus de respecter pour protéger leurs systèmes d'information ;
- leurs délais d'application ;
- les modalités de déclaration à l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI) ;
- la liste de leurs systèmes d'information d'importance vitale identifiés par type de système ;
- ainsi que les modalités de déclaration à l'ANSSI de certains types d'incidents affectant la sécurité ou le fonctionnement de leurs systèmes d'information.

→ *Amiante*

L'article 113 de la loi n°2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels crée un nouvel article au sein du code du travail, l'article L. 4412-2, sur le repérage avant travaux en matière d'amiante.
Le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles a désormais une obligation légale de faire rechercher la présence d'amiante, préalablement à toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante. Les modalités d'application et, le cas échéant d'exemption, de cette mesure seront précisées par voie réglementaire.

→ *Transition énergétique et émission de GES*

Certificats d'Economie d'Energie.

L'arrêté du 5 août 2016 portant validation du programme « Expérimentation d'un passeport de rénovation énergétique dans les TEPCV avec pré-diagnostic en ligne » rend possible la valorisation des diagnostics énergétiques dans les territoires labellisés «énergie positive» grâce au dispositif des certificats d'économie d'énergie.

Emissions atmosphériques et Gaz à Effet de Serre.

L'ordonnance n° 2015-1737 et le décret n° 2015-1738 du 24 décembre 2015 sont venus changer sensiblement les règles applicables à compter du 1er janvier 2016. En effet, l'administration s'est rendue compte des similitudes des données à traiter pour établir les BEGES et les audits et a lissé les différences entre les deux référentiels. Les BEGES et audits sont soumis à un nouveau régime avec une nouvelle périodicité pour les BEGES (4 ans au lieu de 3 ans), un délai prolongé pour la remise des audits, des sanctions administratives pour défaut de production des BEGES, et la production de ces deux documents sur une plateforme informatique gérée par l'ADEME. Deux arrêtés complètent le dispositif : un arrêté précise les données à renseigner sur la plate-forme informatique mise en place pour les BEGES tandis qu'un autre ajoute un gaz, le tri fluorure d'azote, qui devra être pris en compte dans les BEGES devant être rendus à partir du 1er juillet 2016.

→ *Economie circulaire*

Biogaz

L'ordonnance n° 2016-411 du 7 avril 2016 vise à favoriser le développement de la filière d'injection de biométhane dans les réseaux de distribution de gaz afin d'atteindre les objectifs de production fixés dans le cadre de la programmation pluriannuelle de l'énergie (PPE) prévue à l'article L.141-1 du code de l'énergie. Certaines dispositions sont applicables depuis le 1er juillet 2016.

Décret n° 2016-929 du 7 juillet 2016 : En application de la loi sur la transition énergétique, les installations de méthanisation de déchets non dangereux ou de matières végétales brutes peuvent être approvisionnées par des cultures alimentaires, dans la limite de seuils définis par le décret le seuil est, sauf dérogation, de 15 % du tonnage brut total des intrants par année civile. Cette disposition ne s'applique qu'aux installations mises en service après le 1er janvier 2017.

Biomasse.

Le décret n° 2016-1134 du 19 août 2016 pris en application des articles 175 et 197 de la loi sur la transition énergétique pour la croissance verte prévoit le contenu de la stratégie nationale de mobilisation de la biomasse (SNMB) et des schémas régionaux biomasse (SRB). Les SNMB et SRB visent les actions nécessaires à la réalisation de l'objectif de réduction de 30 % de la consommation énergétique primaire des énergies fossiles en 2030, par rapport à l'année de référence 2012.

Service public de l'eau

→ *Relation avec les abonnés*

Recouvrement des petites créances.

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

Présentation du prix au litre.

L'arrêté du 28 avril 2016 définit les modalités de calcul et de présentation du prix du litre d'eau tel qu'il doit figurer sur la facture dès le 1er janvier 2017. Le consommateur est informé du prix du prix de l'eau en distinguant, d'une part, le coût de l'abonnement et, d'autre part, le prix TTC du litre d'eau basé sur la seule consommation.
L'indication du prix au litre apparait déjà sur les factures des abonnés mais la règle de présentation nécessitait d'être harmonisée.

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

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

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

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

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

→ *Dispositions diverses*

Métrologie légale & comptage.

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

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

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

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

Eau potable, Environnement et Biodiversité

→ *Loi Biodiversité*

Promulguée le 8 août 2016, la loi n°2016-1087 pour la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages renforce le droit de l'environnement et la protection de la biodiversité (avec l'introduction de 4 nouveaux principes généraux du droit de l'environnement, notamment les principes de solidarité écologique et de non-régression), l'introduction de la réparation du préjudice écologique dans le code civil, le mécanisme de l'accès aux ressources génétiques et partage juste et équitable des avantages et le

nouveau dispositif de compensation des atteintes à la biodiversité Cette loi modifie par ailleurs la gouvernance de la politique de l'eau (composition des comités de bassin, attribution des aides des agences de l'eau, …).

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

→ *Action de groupe*

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

→ *Zones vulnérables*

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

→ *Substances prioritaires dans les milieux*

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

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

Eau potable et Qualité

→ *Loi Santé*

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

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

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

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

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

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

Agrément des laboratoires.

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

Surveillance des eaux superficielles.

L'arrêté du 24 décembre 2015 modifie l'arrêté du 11 janvier 2007 qui fixe le programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire et détaille le programme d'analyses supplémentaires effectuées à la ressource pour les eaux superficielles dont le débit prélevé est supérieur ou égal à 100 m3/jour.
Ce programme correspondant au programme d'analyses additionnel (« RSadd ») par rapport au programme réalisé sur la ressource en eau. Il consiste en l'analyse de plusieurs paramètres selon une fréquence définie en fonction du débit prélevé à la ressource. Ce programme, initialement lancé en 2010, doit être reconduit tous les six ans. Le programme révisé comporte 10 substances supplémentaires (9 pesticides et l'acide perfluorooctanesulfonique (PFOS)). Pour ces nouveaux paramètres, la première analyse doit être réalisée avant le 31 décembre 2018.

→ *Mesures de gestion*

Présence de tétrachloroéthylène et trichloréthylène dans l'EDCH.

Dans l'instruction DGS/EA4/2015/356 du 4 décembre 2015 (mise en ligne le 5 janvier 2016), la DGS détaille les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation pour la somme des concentrations en tétrachloroéthylène et en trichloréthylène.
Cette instruction précise les mesures correctives à mettre en place afin de rétablir la qualité de l'eau selon les seuils de concentrations observées et la présence concomitante (ou non) de tétrachloroéthylène et de trichloréthylène.

Lutte contre le saturnisme infantile.

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

7.8. Glossaire

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

Abonnement :

L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné au délégataire pour la prestation du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement non collectif).

Abonné domestique ou assimilé :

Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau.

Capacité de production :

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

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification ISO 50001 :

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

Certification OHSAS 18001 :

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

Client (abonné) :

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

Consommation individuelle unitaire :

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

Consommation globale unitaire :

Consommation annuelle totale des clients divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients (unité : m^3/client/an).

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

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

Développement durable :

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

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

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

Eau souterraine influencée :

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

HACCP :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

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

Objectif Rdt Grenelle 2 = Min (A + 0,2 ILC ; 85)

Avec :

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

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

Taux de 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 m^3/j : pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

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

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

Ressourcer le monde

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

Document à usage externe Crédits photos : © Photothèque Veolia ; Lesquare / F. Benausse / A. Desvaux / W. Crozes, Jean Marie Ramès, Samuel Bigot/Andia, Rodolphe Escher, Olivier Guerrin, Christophe Majani-d'Ingimbert
Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux - SCA au capital de 2.207.287.340,98 euros - 57500 8 Paris RCS Paris 572 025 526 - Tous droits réservés - 2017EAU