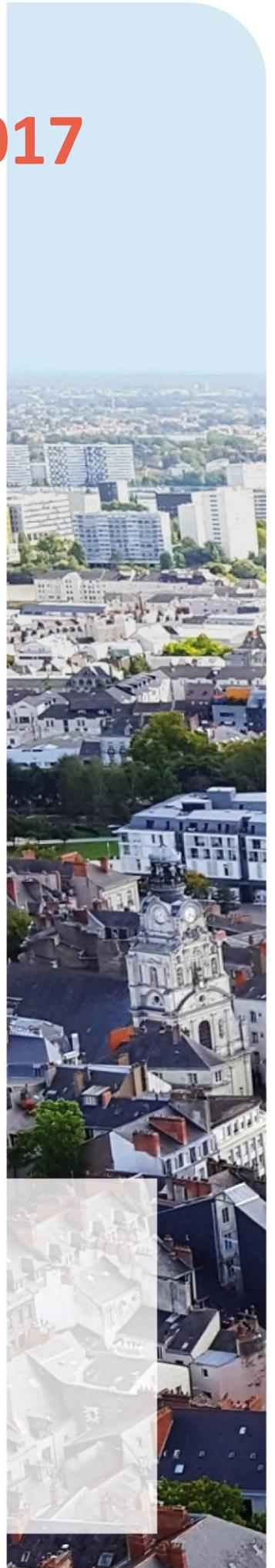




# RAPPORT ANNUEL 2017 DU DELEGATAIRE



**Camiers - Distribution**

**Eau**



## REPERES DE LECTURE

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

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

# L'édito



## Veolia – Rapport annuel du délégataire 2017

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous adresser le Rapport Annuel du Délégué qui vous permet d'accéder aux informations relatives à la gestion de votre service de l'eau et de l'assainissement tout au long de l'année 2017.

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

Notre Directeur de Territoire, doté d'un réel pouvoir décisionnaire et résidant au sein de votre territoire, sera le garant du service délivré et des engagements de qualité de Veolia.

Les conséquences de la loi NOTRe font évoluer de façon structurante les compétences qui relèvent des Autorités Organisatrices. Désireux de renforcer la relation de confiance qui nous lie, nous serons à vos côtés pour vous accompagner dans cette période de transition.

De même, la GEMAPI, en renforçant la maîtrise des interfaces entre petit et grand cycle de l'eau, constitue, elle aussi, un nouveau défi pour la qualité des milieux, l'attractivité des territoires et la performance des services d'eau et d'assainissement.

Co-construire, ensemble, un nouveau mode de relation entre le public et le privé, établir de nouveaux « Contrats de Service Public », alliant réactivité, transparence, performance, innovation et digitalisation favoriseront le développement de votre territoire, dont vous avez la belle responsabilité.

Nous vous remercions de faire confiance aux équipes de Veolia Eau France qui œuvrent chaque jour pour donner accès à tous à une eau de qualité 24h/24. Au plus près du terrain, elles ont à cœur de mettre la proximité, la transparence et la qualité de service au centre des missions qui leur sont confiées.

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

Frédéric Van Heems

Directeur Général Veolia Eau France

# Sommaire

<b>1. L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE .....</b>	<b>7</b>
1.1. Un dispositif à votre service .....	8
1.2. Présentation du contrat .....	11
1.3. Les chiffres clés .....	12
1.4. L'essentiel de l'année 2017 .....	13
1.5. Les indicateurs réglementaires 2017 .....	20
1.6. Autres chiffres clés de l'année 2017 .....	21
1.7. Le prix du service public de l'eau .....	22
<b>2. LES CLIENTS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION .....</b>	<b>23</b>
2.1. Les abonnés du service .....	25
2.2. La satisfaction des clients .....	26
2.3. Données économiques .....	27
<b>3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE .....</b>	<b>29</b>
3.1. L'inventaire des installations .....	30
3.2. L'inventaire des réseaux .....	31
3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine .....	33
3.4. Gestion du patrimoine .....	35
<b>4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE .....</b>	<b>39</b>
4.1. La qualité de l'eau .....	40
4.2. La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau .....	43
4.3. La maintenance du patrimoine .....	48
4.4. L'efficacité environnementale .....	50
<b>5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE .....</b>	<b>51</b>
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE) .....	52
5.2. Situation des biens .....	54
5.3. Les investissements et le renouvellement .....	55
5.4. Les engagements à incidence financière .....	56
<b>6. ANNEXES .....</b>	<b>59</b>
6.1. La facture 120 m <sup>3</sup> .....	60
6.2. Attestations d'assurances .....	61
6.3. Les données clientèles par commune .....	62
6.4. Le synoptique du réseau .....	63
6.5. La qualité de l'eau .....	64
6.6. Annexes financières .....	66
6.7. Reconnaissance et certification de service .....	75
6.8. Actualité réglementaire 2017 .....	77
6.9. Glossaire .....	84





# 1. L'essentiel de l'année

# 1.1. Un dispositif à votre service

## VOTRE LIEU D'ACCUEIL

### Accueil de Boulogne-sur-Mer

Le mardi et jeudi  
De 8h30 à 12h00 et de 13h45 à 16h

Sur rendez-vous le lundi, mercredi et vendredi

86 Boulevard Chanzy  
62 203 BOULOGNE SUR MER



## LES INTERLOCUTEURS VEOLIA À VOS CÔTÉS

Photo	Fonction	Nom	Téléphone
	<b>Directeur de Territoire</b>	David VERHILLE	06.11.62.46.58 david.verhille@veolia.com
	<b>Directrice Développement</b>	Nathalie LARRAILLET	06.16.02.11.73 nathalie.larraillet@veolia.com
	<b>Directeur des Opérations</b>	Pierre DERNONCOURT	06.16.90.36.34 pierre.dernoncourt@veolia.com

## 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.

Pour 2017, les actions se sont déclinées de la manière suivante sur les Sites Littoral et Audomarois :

- 💧 La visite de nos installations par plus de 450 jeunes de différents niveaux (du primaire à l'université régulièrement en collaboration avec le centre de la mer « Nausicaa »).
- 💧 Notre équipe en charge des Ressources Humaines a participé à différentes journées de portes ouvertes et de forums pour l'emploi organisées par les structures d'insertion et d'aides aux personnes en recherche d'emploi, tel que :
  - Visite de sites avec des jeunes de la MISSION LOCALE de BOULOGNE SUR MER et de l'ECOLE DE LA DEUXIEME CHANCE DE BOULOGNE SUR MER.
  - Participation au Forum organisé par la CAPSO
  - Découverte de l'entreprise avec des stages de deux semaines pour des jeunes de l'ECOLE DE LA DEUXIEME CHANCE de BOULOGNE SUR MER.
  - Participation aux recrutements de jeunes voulant intégrer, l'ECOLE DE LA DEUXIEME CHANCE DE BOULOGNE SUR MER.
  - Différentes rencontres de jeunes sans emploi en partenariat avec REUSSIR ENSEMBLE lors de soirée dans les différentes collectivités du PAYS BOULONNAIS.
  - Participation à la réunion de mise en place du projet expérimental de « Territoires zéro chômeurs de longue durée dans le Boulonnais ».

Ces actions se sont concrétisées par la signature de conventions avec les universités et différentes écoles et par la mise en immersion de deux jeunes avec la MISSION LOCALE de BOULOGNE SUR MER.

- 💧 L'accueil de stagiaires de tout niveau (BAC Pro, BTS, DUT, Licence, Master, etc.) et de différents domaines (électrotechnique, chimie, métier de l'eau, assistant management, assistant technique d'ingénieur etc.),

**Priscila MENDES DOS SANTOS**  
Licence Pro Métiers Protection  
Gestion Environnement  
Traitement des Eaux



- ◆ Six alternants : deux CAP canaliseurs, deux BTS Maintenance des Equipements Industriels, un Licence Pro Manager de Services à l'Environnement, un MASTER MISE (Management et Ingénierie des Services à l'Environnement) ont également intégré notre structure en 2017 rejoignant ainsi les six étudiants déjà accueillis en 2016.



**Clément JOURDAIN**  
Licence Pro Manager de  
Services à l'Environnement



**Luc SOYEZ**  
CAP Canalisateur



**Romain JUSZCZAK**  
BTS Maintenance  
Industriel

- ◆ Un partenariat a été signé avec les Ecoles de la deuxième Chance de BOULOGNE SUR MER et de SAINT OMER. Celui-ci a permis de recevoir autour d'un déjeuner de travail des jeunes dans notre entreprise (quatre rencontres avec chaque groupe, trois en entreprise et la quatrième au sein de l'école) et de faire un travail pédagogique avec eux, par des simulations d'entretiens d'embauche, de présentation de CV et surtout de travailler sur leur projet professionnel.
- ◆ Bon partenariat avec les agences intérimaires, avec embauches en CDI sur 2017 de six personnes de bon niveau, ayant travaillées en mission dans notre société.
- ◆ Le Site Littoral participe enfin aux rencontres avec les différents Clubs d'Entreprises tels que la plateforme d'innovations Nouvelles Vagues, le Pôle de compétitivité Aquimer, Calais Business Club, le Cercle Côte d'Opale Synergie, le club des Chefs de Files organisé par l'association Réussir Ensemble.

## 1.2. Présentation du contrat

### Données clés

---

💧 Déléataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
💧 Périmètre du service	CAMIERS
💧 Numéro du contrat	G935E
💧 Nature du contrat	Affermage
💧 Date de début du contrat	10/08/2016
💧 Date de fin du contrat	09/08/2024
💧 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).

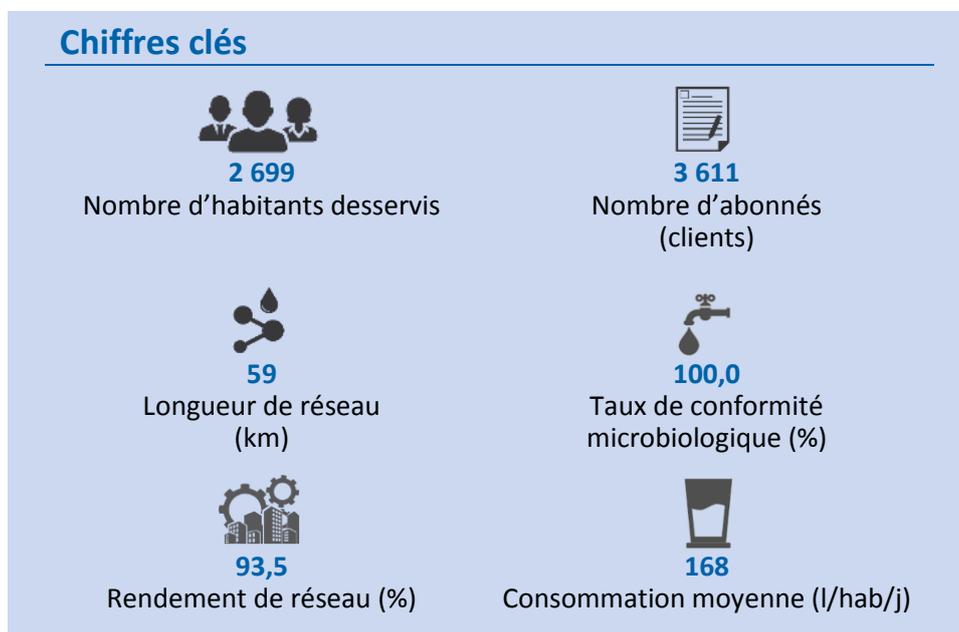
Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
Achat	DANNES CAMIERS (SIVU)	Achat d'eau à dannes Camiers
Vente	CAB	Vente d'eau à la CAB

#### 💧 Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
2	01/08/2017	Modification d'un article du contrat
1	25/05/2017	Renouvellement des surpresseurs

## 1.3. Les chiffres clés

Camiers - Distribution



## 1.4. L'essentiel de l'année 2017

### 1.4.1. PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

#### Installations

##### 💧 Surpresseur Nelly Duhem

La station de surpression comportait 3 groupes de pompage pilotés par un coffret de télécommande électromécanique. Le démarrage et le pilotage des pompes se faisait en direct (pas de phase d'accélération ni de décélération) avec un fonctionnement tout ou rien. Cela engendrait de fortes secousses sur les conduites de l'installation ainsi que des variations de pression sur le réseau en aval.

Les travaux suivants ont été réalisés à l'automne 2017 :

- Renouvellement de la pompe n°3,
- Renouvellement de l'armoire électrique de l'installation,
- Renouvellement de la télégestion,
- Mise en place de variateurs de fréquence sur les groupes de pompage (opération financée par la commune).

Les variateurs vont ainsi moduler les vitesses de rotation des pompes afin de répondre au besoin et de rester le plus proche possible de la consigne de pression fixée à 4 bars.

Armoire de Commande



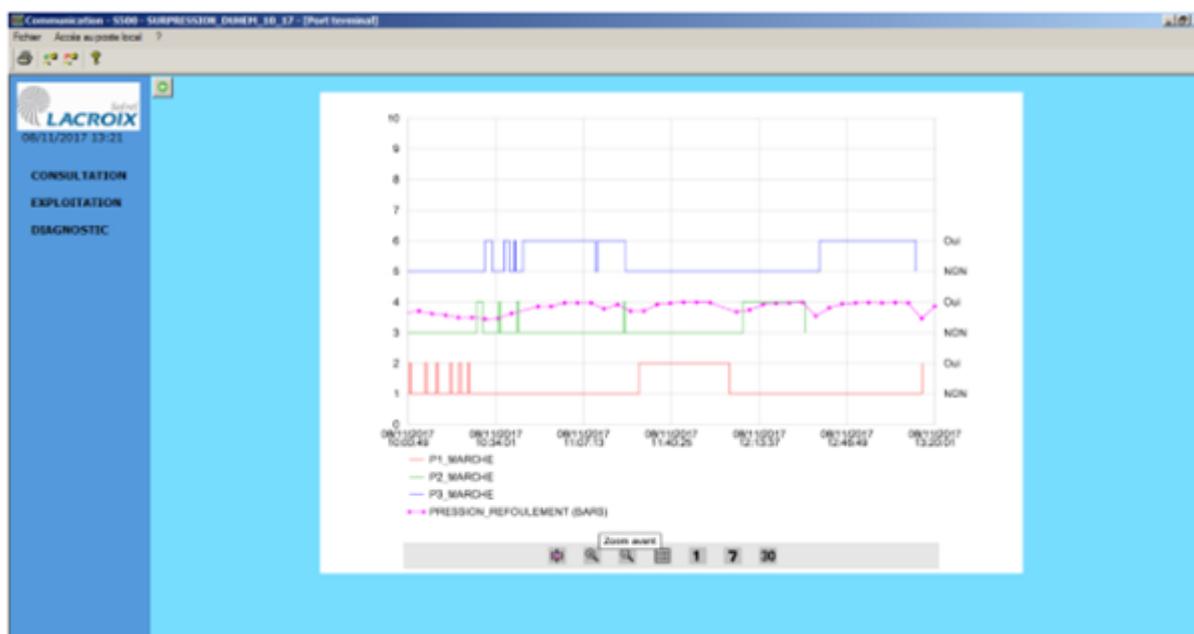
Variateur de Vitesse (1 par pompe)



### Nouvelle Pompe 3



### Changement de la visserie sur l'ensemble des pompes



Les travaux ont été réceptionnés le 13 décembre 2017.

## Réseaux

### 💧 Mise en place de disjoncteurs à eau

Comme prévu au contrat, 5 disjoncteurs à eau de type Stopflow ont été installés début juillet aux emplacements suivants :

- Salle des fêtes,
- Ancien cimetière,
- Poste de secours Sainte Cécile,
- Esplanade Sainte Cécile,
- Club nautique chemin des Bateaux.



### 💧 Géo-référencement des réseaux

Cette opération s'est terminée en 2017.

### 💧 Mise en place de purges automatiques

Comme prévu au contrat, deux purges automatiques ont été mises en place sur le réseau. Sur la base de l'historique des plaintes recensées quant à la coloration de l'eau et en relation avec la collectivité, les emplacements suivants ont été retenus :

### Rue des Glycines



### Rue du Vieux Mont



#### 💧 Télérélevé des bâtiments communaux

Comme prévu au contrat, les 20 bâtiments communaux sont équipés en télérélevé.  
La liste est la suivante :

Nom	N° rue	Nom rue	Complément d'adresse	NUMCTR	DIAMETRE
VILLE DE CAMIERS	2	BOSQUET-ECOLE GARCON		C15FA194983	015
VILLE DE CAMIERS	3	BOSQUET-SALLE DES FETE		C06AA261020	015
VILLE DE CAMIERS	4	VIEUX MOULIN-ECOLE FILLES		C10S8036374	020
VILLE DE CAMIERS	5	L'EGLISE-CIMETIERE	ANCIEN CIMETIERE	F07XA257862	015
VILLE DE CAMIERS	6	VIEUX MOULIN-ECOLE MATERNELLE		C10ED004674	030
VILLE DE CAMIERS	7	VIEUX MOULIN-TERRAIN FOOT		C11SE008938	040
VILLE DE CAMIERS	8	STE CECILE-POSTE SECOURS		C15LA112479	015
VILLE DE CAMIERS	9	RUE DE L'EGLISE	CIMETIERE	C10FA137095	015
VILLE DE CAMIERS	12	BOSQUET - GARAGE		C10EE004485	040
VILLE DE CAMIERS	13	GRAND ROND POINT	ARROSAGE	C10EE006188	040
VILLE DE CAMIERS	18	RUE DE ST-GABRIEL	CANTINE SCOLAIRE	C10ED004156	030
CAMIERS	2	ESPLANADE STE CECILE	RES.HOLIDAY BEACH	C15FA104308	015
VILLE DE CAMIERS	6	AV. DE STE CECILE	ARROSAGE	Z07IE161466	040
VILLE DE CAMIERS	.	ALLEE DES BERNACHES		C08AA452934	015
VILLE DE CAMIERS	1.	ESPLANADE STE CECILE		F05XA228428	015
VILLE DE STE CECILE	.	ESPLANADE STE CECILE	OFFICE DE TOURISME	C15FA101522	015
VILLE DE CAMIERS	.	RUE DU VIEUX MOULIN		C11FA705836	015
VILLE DE CAMIERS	19.	RES. ESPLANADE	BUREAU GENDARMERIE ENTREE A	E07IA429463	015
VILLE DE CAMIERS	.	RUE STE GABRIELLE	SALLE DE SPORTS	Z05IE160960	040
VILLE DE CAMIERS		CHEMIN DES BATEAUX	ARROSAGE	C12FA008446	015

## Qualité de l'eau

- 💧 **100% de conformité** aux limites et références de qualité pour les paramètres physico-chimiques (contrôle officiel de l'ARS et autosurveillance du Délégué).
- 💧 **100,0% de conformité** aux limites et références de qualité pour les paramètres bactériologiques (contrôle officiel de l'ARS et autosurveillance du Délégué).
- 💧 **Teneurs en perchlorates inférieures aux seuils de recommandation** de l'ANSES sur les ressources alimentant la commune.
- 💧 **Absence** de chlorure de vinyle monomère (CVM) sur le réseau (1 analyse réalisée)

### 1.4.2. INSUFFISANCES ET PROPOSITIONS D'AMÉLIORATION

#### Axes d'amélioration (Cf. Réponse à l'appel d'offre de la délégation de service public de 2016)

Désignation de l'option proposée	Décision
Modélisation informatique de fonctionnement du réseau*	Non retenue
Relevé à distance des compteurs	Non retenue

\*Détail de l'option :

Collecte des données structurelles du réseau

- ✓ Caractéristiques des conduites de transport et de distribution,
- ✓ Caractéristiques des ouvrages de productions, de stockage distribution et de détente,
- ✓ État en temps réel des divers appareils susceptibles d'être manœuvrés en service normal.

Collecte des données relatives aux consommateurs

- ✓ Consommation,
- ✓ Différentiation abonnés domestiques et gros consommateurs, localisation.

Collecte des données dynamiques

- ✓ Profil des consommations
- ✓ Règles de contrôle et d'asservissement des ouvrages.

La commune de Camiers est dépourvue d'une modélisation hydraulique des réseaux d'eau potable. Pourtant, il s'agit d'un outil majeur pour les maîtres d'ouvrage et les exploitants permettant de décrire le fonctionnement des réseaux, de dimensionner les installations et d'optimiser leur exploitation.

Il s'agit donc d'un **outil performant** d'aide à :

- ⇒ la **conception** des ouvrages et des réseaux
- ⇒ l'exploitation des réseaux et à la **gestion de crise**
- ⇒ la maîtrise de la **qualité de l'eau**
- ⇒ la réalisation **d'études**.

***La modélisation hydraulique a pour objectif d'évaluer en tout point du réseau les conditions de la desserte et la sécurité d'alimentation de l'eau distribuée aux clients.***

Le modèle du réseau de distribution permet de calculer en tous points du réseau de distribution et à tout moment de la journée :

- ✓ Les débits transitant dans les canalisations et les vitesses d'écoulement.
- ✓ La pression disponible dans le réseau.
- ✓ Le marnage des réservoirs et les réserves d'eau disponibles.
- ✓ Le temps de séjour en tout point.

Un modèle numérique est établi pour répondre à des questions ou des problèmes techniquement complexes. Il est un outil d'aide à la décision qui requiert du recul et l'analyse de l'ingénieur sur le domaine de validité des hypothèses et des résultats.

***La qualité des résultats, fournis par les modèles, dépend directement de la rigueur et de la précision avec laquelle ceux-ci ont été construits et calés.***

Par la suite, (sous réserve d'une actualisation et d'une maintenance) un modèle hydraulique peut évoluer afin de tester de très nombreuses configurations et aménagements sur le réseau. Il devient un véritable outil d'aide à la gestion quotidienne pour l'exploitant et le maître d'ouvrage.

Le modèle hydraulique constitue un outil puissant et efficace d'aide à la décision.

En effet, il permet de simuler toutes les conditions de fonctionnement du réseau existant ou projeté et de sélectionner les solutions de renforcement, d'extension et de suivi de la qualité qui soient à la fois sûres sur le plan technique et d'un coût minimum.

## EVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

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

Ce règlement introduit notamment un changement majeur : la preuve de la conformité au Règlement doit être apportée par le Responsable du traitement, c'est à dire par celui qui définit les finalités et les moyens du traitement. Il introduit aussi le principe de co-responsabilité qui pourrait s'appliquer conjointement aux autorités organisatrices et opérateurs de services.

Le Règlement s'appliquant à tous les traitements de données à caractère personnel existants, les collectes et les traitements de données requis dans les contrats de DSP sont susceptibles d'être concernés par la nouvelle réglementation. Il convient donc d'examiner les dispositions contractuelles au regard de ces nouvelles exigences, pour le cas échéant les adapter, afin de ne pas s'exposer à des sanctions dont la sévérité a été considérablement durcie.

## 1.5. Les indicateurs réglementaires 2017

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	2 680	2 699
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m <sup>3</sup> TTC	Délégataire	1,58 Euro/m <sup>3</sup>	1,60 Euro/m <sup>3</sup>
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	95	95
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	95,4 %	93,5 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	0,79 m <sup>3</sup> /jour/km	1,76 m <sup>3</sup> /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	0,69 m <sup>3</sup> /jour/km	1,06 m <sup>3</sup> /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,00 %	0,00 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	0 %	0 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	1	0
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	27	0
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	0,00 u/1000 abonnés	0,55 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,45 %	0,71 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,84 u/1000 abonnés	0,55 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 CCSP

## 1.6. Autres chiffres clés de l'année 2017

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION	PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	240 180 m <sup>3</sup>	244 438 m <sup>3</sup>
Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> )	Délégataire	193 944 m <sup>3</sup>	195 937 m <sup>3</sup>
Volume de service du réseau	Délégataire	1 596 m <sup>3</sup>	10 468 m <sup>3</sup>
Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	182 945 m <sup>3</sup>	180 029 m <sup>3</sup>
Nombre de fuites réparées	Délégataire	7	9
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
Longueur de réseau	Délégataire	61 km	59 km
Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	43 km	41 km
Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml	0 ml
Nombre de branchements	Délégataire	2 383	2 383
Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0	0
Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	0
Nombre de branchements neufs	Délégataire	2	0
Nombre de compteurs	Délégataire	3 738	3 754
Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	85	430
LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION D'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
Nombre de communes	Délégataire	1	1
Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	3 588	3 611
- Abonnés domestiques	Délégataire	3 588	3 611
Volume vendu	Délégataire	227 527 m <sup>3</sup>	217 782 m <sup>3</sup>
- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	181 291 m <sup>3</sup>	169 281 m <sup>3</sup>
- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	46 236 m <sup>3</sup>	48 501 m <sup>3</sup>
Consommation moyenne	Délégataire	168 l/hab/j	168 l/hab/j
Consommation individuelle unitaire	Délégataire	47 m <sup>3</sup> /abo/an	44 m <sup>3</sup> /abo/an
<i>(1) La donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire</i>			
<i>(2) Les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport</i>			
LA SATISFACTION DES CLIENTS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	89 %	86 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non	Non
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur	
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui	

## 1.7. Le prix du service public de l'eau

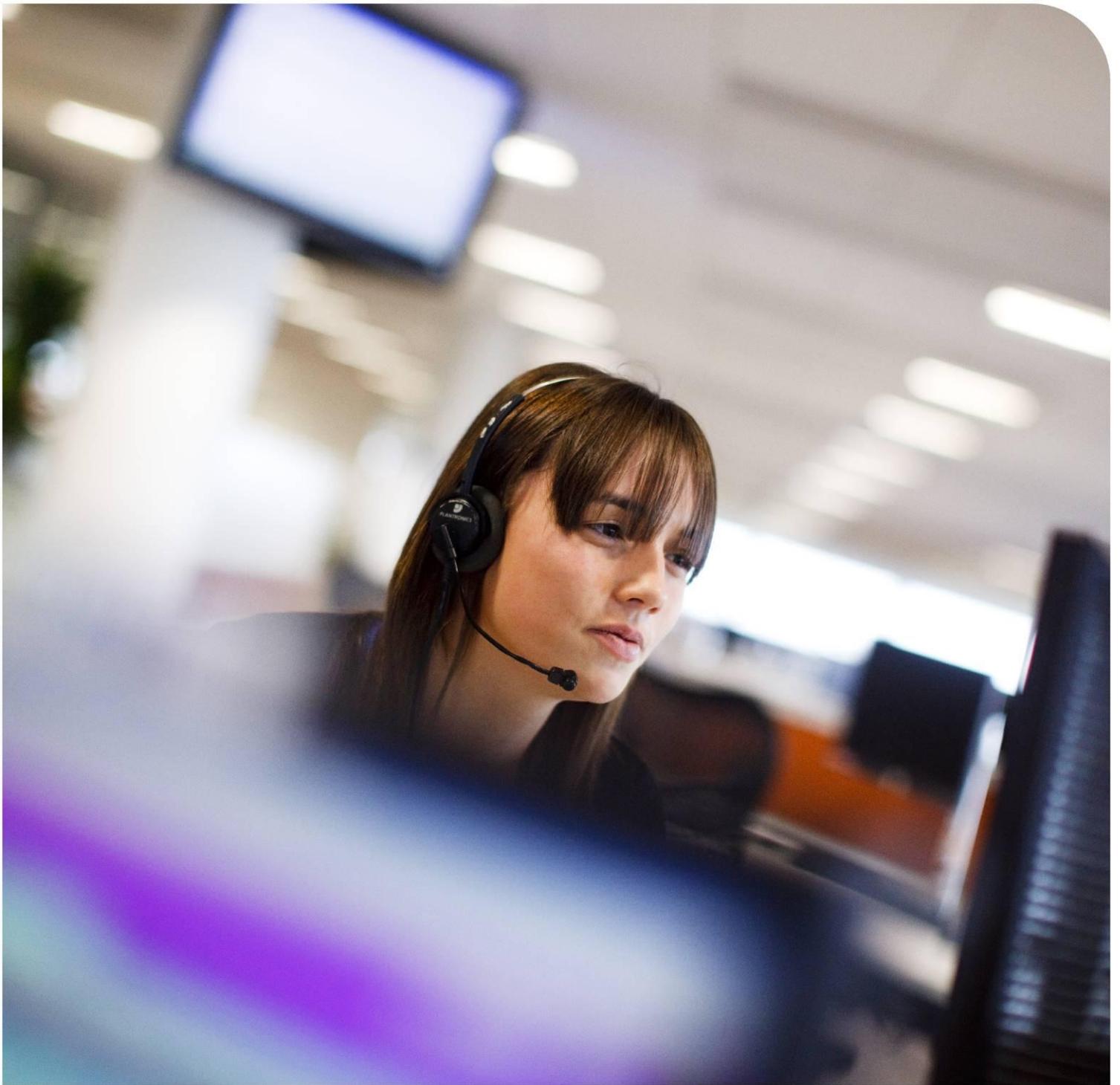
### LA FACTURE 120 M<sup>3</sup>

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 CAMIERS, l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m<sup>3</sup> [D102.0] pour 120 m<sup>3</sup>, au tarif en vigueur au 1er janvier, est la suivante :

<b>CAMIERS</b> <b>Prix du service de l'eau potable</b>	<b>Volume</b>	<b>Prix Au 01/01/2018</b>	<b>Montant Au 01/01/2017</b>	<b>Montant Au 01/01/2018</b>	<b>N/N-1</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>84,25</b>	<b>85,94</b>	<b>2,01%</b>
Abonnement			32,50	33,08	1,78%
Consommation	120	0,4405	51,75	52,86	2,14%
<b>Part communale</b>			<b>40,80</b>	<b>40,80</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,3400	40,80	40,80	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0690</b>	<b>8,28</b>	<b>8,28</b>	<b>0,00%</b>
<b>Organismes publics</b>			<b>46,56</b>	<b>46,56</b>	<b>0,00%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3880	46,56	46,56	0,00%
<b>Total € HT</b>			<b>179,89</b>	<b>181,58</b>	<b>0,94%</b>
TVA			9,89	9,99	1,01%
<b>Total TTC</b>			<b>189,78</b>	<b>191,57</b>	<b>0,94%</b>
<b>Prix TTC du service au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup></b>			<b>1,58</b>	<b>1,60</b>	<b>1,27%</b>

Les factures type sont présentées en annexe.



## 2. Les clients de votre service et leur consommation



## 2.1. Les abonnés du service

### → *Le nombre d'abonnés*

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

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
<b>Nombre total d'abonnés (clients)</b>	<b>3 507</b>	<b>3 568</b>	<b>3 571</b>	<b>3 588</b>	<b>3 611</b>	<b>0,6%</b>
domestiques ou assimilés	3 507	3 568	3 571	3 588	3 611	0,6%

### → *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	386	254	441	220	600	172,7%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	287	265	208	212	238	12,3%
Taux de clients mensualisés	22,4 %	24,4 %	25,4 %	26,9 %	28,8 %	7,1%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	28,0 %	28,8 %	29,8 %	31,0 %	32,8 %	5,8%
Taux de mutation	8,2 %	7,5 %	5,9 %	5,9 %	6,6 %	11,9%

Les données clientèle par commune sont disponibles en annexe.

## 2.2. La satisfaction des clients

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

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

- la qualité de l'eau
- la qualité de la relation avec 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 la région dont dépend votre service en décembre 2017 sont :

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Satisfaction globale	87	86	89	89	86	-3
La continuité de service	96	89	93	95	95	0
La qualité de l'eau distribuée	75	65	78	79	77	-2
Le niveau de prix facturé	53	51	55	54	55	+1
La qualité du service client offert aux abonnés	82	86	86	86	80	-6
Le traitement des nouveaux abonnements	82	91	88	90	85	-5
L'information délivrée aux abonnés	81	69	83	76	76	0



### 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.*



### → Les engagements de service de Veolia

La Charte Veolia formalise les engagements dont bénéficient les consommateurs du territoire. Elle témoigne de la mobilisation de tous pour un service public de qualité.

## 2.3. Données économiques

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

Le taux d'impayés est calculé au 31/12 de l'année 2017 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.

	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Taux d'impayés</b>	<b>0,33 %</b>	<b>0,45 %</b>	<b>0,54 %</b>	<b>0,45 %</b>	<b>0,71 %</b>
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	1 780	2 457	3 014	2 438	2 912
Montant facturé N - 1 en € TTC	532 074	543 349	558 083	540 833	408 363

La loi Brottes du 15 avril 2013 a modifié les modalités de recouvrement des impayés par les services d'eau dans le cas des résidences principales. Quelles que soient les circonstances, les services d'eau ont 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 (alors que les fermetures pour impayés restent par exemple légales en dehors de la trêve hivernale dans le domaine de l'énergie). Cette situation a potentiellement pour effet de renchérir les coûts de recouvrement et/ou de pénaliser les recettes de l'ensemble des acteurs (délégataires, collectivités...).

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

La continuité du service public est un élément majeur de satisfaction des 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 2017, ce taux pour votre service est de 0,55/ 1000 abonnés.

	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)</b>	<b>0,29</b>	<b>0,56</b>	<b>0,28</b>	<b>0,00</b>	<b>0,55</b>
Nombre d'interruptions de service	1	2	1	0	2
Nombre d'abonnés (clients)	3 507	3 568	3 571	3 588	3 611

### → 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 2017, le montant des abandons de créance s'élevait à 0 €.

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

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	2	3	1	1	0
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	95,22	169,28	40,90	26,52	0,00
Volume vendu selon le décret (m3)	222 651	217 154	230 477	227 527	217 782

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 :

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	193	191	186	155	145



### 3. Le patrimoine de votre Service

## 3.1. L'inventaire des installations

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

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m <sup>3</sup> /h)
Surpression NELLY-DUHEM - CAMIERS	90

## 3.2. L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

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

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

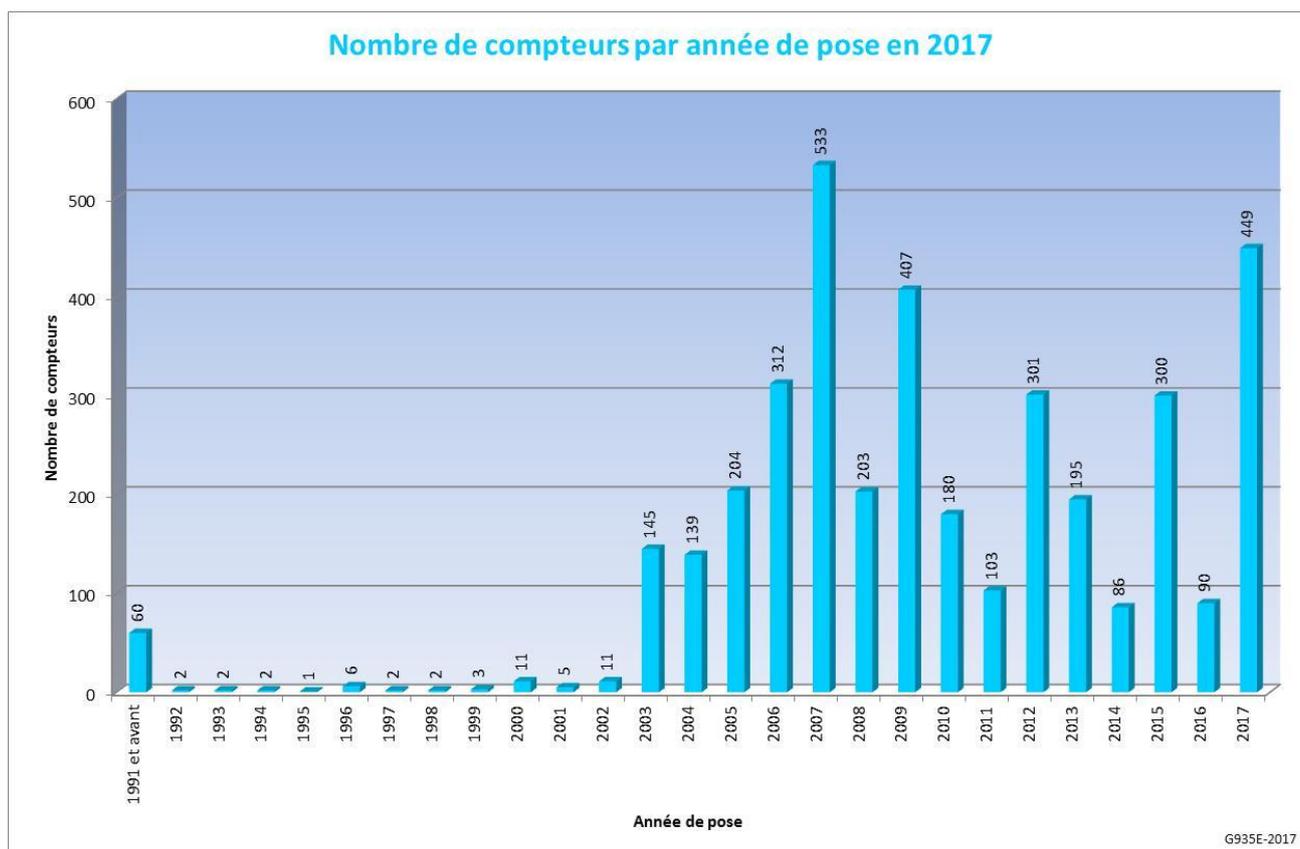
→ *Les réseaux, équipements, branchements et outils de comptage*

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
<b>Canalisations</b>						
Longueur totale du réseau (km)	60,8	60,8	60,8	60,8	58,6	-3,6%
Longueur d'adduction (ml)	0	0	0	0		
Longueur de distribution (ml)	60 781	60 806	60 813	60 765	58 562	-3,6%
<i>dont canalisations</i>	43 361	43 379	43 379	43 317	41 114	-5,1%
<i>dont branchements</i>	17 420	17 427	17 434	17 448	17 448	0,0%
<b>Equipements</b>						
Nombre d'appareils publics	65	64	64	65	62	-4,6%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	65	64	64	65	62	-4,6%
<b>Branchements</b>						
Nombre de branchements	2 379	2 380	2 381	2 383	2 383	0,0%

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1	Qualification
<b>Compteurs</b>							
Nombre de compteurs	3 648	3 706	3 729	3 738	3 754	0,4%	Bien de reprise
<i>dont sur abonnements en service</i>	3 503	3 562	3 570	3 588	3 610	0,6%	
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>	145	144	159	150	144	-4,0%	

La "baisse" de 3,6% du linéaire de canalisation est expliquée par les 2 371 m de conduite d'adduction, précédemment mal attribués au présent contrat, et entrant dans l'inventaire des réseaux du contrat du SIVU Production de Dannes Camiers.

→ Les compteurs



	Canalisation d'adduction (ml)	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
<b>Longueur totale tous DN (ml)</b>		<b>41 114</b>	<b>41 114</b>
DN 25 (mm)		289	289
DN 32 (mm)		544	544
DN 40 (mm)		1 224	1 224
DN 50 (mm)		2 727	2 727
DN 60 (mm)		6 778	6 778
DN 63 (mm)		1 081	1 081
DN 75 (mm)		167	167
DN 80 (mm)		5 691	5 691
DN 90 (mm)		113	113
DN 100 (mm)		10 565	10 565
DN 125 (mm)		3 028	3 028
DN 150 (mm)		3 525	3 525
DN 200 (mm)		497	497
DN 250 (mm)		1 423	1 423
DN 400 (mm)		3 462	3 462

## 3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

### 3.3.1. LE TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DES RÉSEAUX

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.

	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	43 361	43 379	43 379	43 317	41 114
Longueur renouvelée totale (ml)	0	0	0	0	0
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	0

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

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

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

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

Calculé sur un barème de 120 points (ou 100 points pour les services n'ayant pas la mission de distribution), la valeur de cet indice [P103.2] pour l'année 2017 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2013	2014	2015	2016	2017
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	30	75	95	95	95

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	Barème	Valeur ICGPR
<b>Partie A : Plan des réseaux (15 points)</b>		
Existence d'un plan des réseaux	10	10
Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
<b>Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)</b>		
Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	15
<b>Total Parties A et B</b>	<b>45</b>	<b>45</b>
<b>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)</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	0
<b>Total:</b>	<b>120</b>	<b>95</b>

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2017 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation. Toutefois, un plan d'action visant à compléter l'inventaire des canalisations pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Veolia se tient à la disposition de vos services pour établir ce plan d'action.

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

## 3.4. Gestion du patrimoine

### 3.4.1. LES RENOUELEMENTS 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
<b>STATION DE SURPRESSION</b>		
<b>POMPAGE</b>		
POMPE SURPRESSEUR 3	Renouvellement	Compte
<b>CONTROLE / COMMANDE</b>		
ARMOIRE DE COMMANDE	Renouvellement	Compte
BATTERIE TELETRANSMISSION	Renouvellement	Compte
POSTE LOCAL DE TELETRANSMISSION	Renouvellement	Compte

#### → *Les compteurs*

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

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

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

Veolia a été autorisé par décision ministérielle à utiliser la procédure de contrôle statistique par le détenteur pour les compteurs qu'elle détient ou gère au titre d'un contrat de délégation de service public. Le système qualité de Veolia est accrédité (accréditation n° 3-1316 (précédemment accréditation n° 2 – 5146 jusqu'au 1<sup>er</sup> 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.

<b>Renouvellement des compteurs</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre de compteurs	3 648	3 706	3 729	3 738	3 754	0,4%
Nombre de compteurs remplacés	103	28	280	85	430	405,9%
Taux de compteurs remplacés	2,8	0,8	7,5	2,3	11,5	400,0%

### → *Les réseaux*

Renouvellements réalisés par le délégataire :

- Remplacement d'une vanne DN80 Rue des nations

### → *Les branchements*

<b>Renouvellement des branchements plomb</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre de branchements	2 379	2 380	2 381	2 383	2 383	0,0%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	0	0	0	0	0	0%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	0	0	0	0	0%

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

(\*\*) par le Délégataire et par la Collectivité

	<b>Quantité renouvelée dans l'exercice</b>	<b>Mode de gestion</b>
BRANCHEMENTS EAU	2	Compte

- Renouvellement de deux branchements : 1 branchement 102 Grande Rue et un second 58 boulevard de Lille

## **3.4.2. LES TRAVAUX NEUFS REALISES**

### → *Les installations*

Travaux réalisés par le délégataire :

<b>Installations électromécaniques</b>	<b>Réalisé dans l'exercice</b>
<b>1ER ETAB</b>	
<b>1ER ETAB 2017</b>	
TELERELEVÉ BAT COM	X
<b>STATION DE SURPRESSION</b>	
<b>RESEAU</b>	
GEOREFERENCÉMENT RESEAU	X
PURGES AUTOMATIQUES	X

Mise en place d'un système de variation de vitesse pour la surpression Nelly Duhem (travaux financés par la commune).

→ *Les réseaux, branchements et compteurs*

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

- 4 branchements neufs ont été réalisés en 2017
- 2 branchements hors plomb ont été renouvelés





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

## 4.1. La qualité de l'eau

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

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

### 4.1.1. LE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ 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	30	24	6
Physico-chimique	75	24	9

### 4.1.2. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

#### → Conformité des paramètres analytiques

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

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

### → 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
Nitrates	13,90	14,10	2	mg/l	50

### 4.1.3. L'ÉVOLUTION DE LA QUALITÉ DE L'EAU

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

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

	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Paramètres microbiologiques</b>					
<b>Taux de conformité microbiologique</b>	<b>100,00 %</b>				
Nombre de prélèvements conformes	5	7	8	7	6
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	5	7	8	7	6
<b>Paramètres physico-chimique</b>					
<b>Taux de conformité physico-chimique</b>	<b>100,00 %</b>				
Nombre de prélèvements conformes	2	2	2	2	2
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	2	2	2	2	2

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 2017, 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 de l'année 2017. A ce jour, toutes les analyses réalisées par Veolia ou par l'agence régionale de santé se sont révélées conformes.

### → *Perchlorates*

En date du 25 octobre 2012, les préfets du Nord et du Pas de Calais ont émis, par application du principe de précaution, des restrictions d'usage de l'eau suite à la découverte de la présence de perchlorates dans de nombreuses ressources de la Région. Ces restrictions concernent les femmes enceintes et les nourrissons pour lesquels sont fixés respectivement des seuils de consommations de 15 µg/l et de 4 µg/l.

A fortes doses, cette substance non cancérigène pourrait avoir une incidence sur la production d'hormones thyroïdiennes. Pour autant, selon un communiqué de l'Agence Régionale de Santé (ARS) du Nord Pas de Calais du 24 octobre 2012, à ce jour, ni l'OMS, ni l'Union Européenne, ni aucune autre autorité de santé n'ont fixé de norme maximale internationale quant à l'ingestion de perchlorates.

En 2014, l'arrêté complémentaire des préfets établissant la liste des communes ayant des teneurs en ClO<sub>4</sub> supérieurs à 4 et 15 µg /l a été mis à jour.

Ce dernier confirme la position de l'administration sur la nécessité de restriction de la consommation pour certaines catégories de la population (femmes enceintes ou allaitantes et nourrissons).

De son côté, Veolia a poursuivi en 2016 ses investigations à grande échelle sur la recherche des sources émettrices notamment sur les périmètres de protection, en vue d'évaluer l'existence de sources potentielles d'apport en perchlorate (anciens stocks de munition).

Pour mémoire, les ressources en eau alimentant votre collectivité présentent une concentration en perchlorates inférieure aux seuils de recommandation.

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

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

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

L'eau distribuée sur la commune provient des installations de production situées sur Camiers :

- Puits de Camiers I (Cote Dandan) : eau souterraine de la craie.
- Forage de Camiers II (Maison dans la Dune) : eau souterraine de la nappe phréatique.

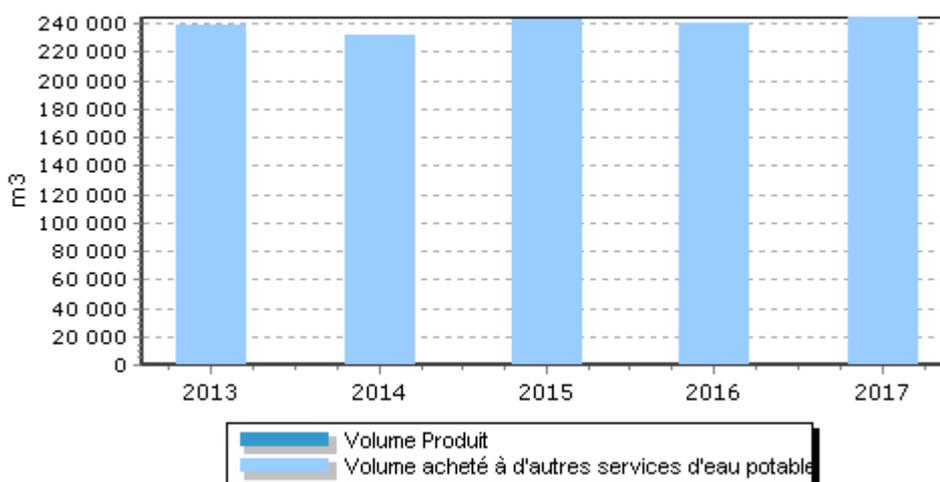
L'eau est ensuite distribuée sur les communes de Camiers et de Dannes.

#### → 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 :

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	238 525	231 126	242 649	240 180	244 438	1,8%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	49 949	47 962	52 849	46 236	48 501	4,9%
<b>Volume mis en distribution (m3)</b>	<b>188 576</b>	<b>183 164</b>	<b>189 800</b>	<b>193 944</b>	<b>195 937</b>	<b>1,0%</b>

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



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

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
<b>Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>238 525</b>	<b>231 126</b>	<b>242 649</b>	<b>240 180</b>	<b>244 438</b>	<b>1,8%</b>
DANNES CAMIERS (SIVU)	238 525	231 126	241 633	238 506	242 644	1,7%
Autre(s) engagement(s)			1 016	1 674	1 794	7,2%

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

##### → *Le volume vendu*

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

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

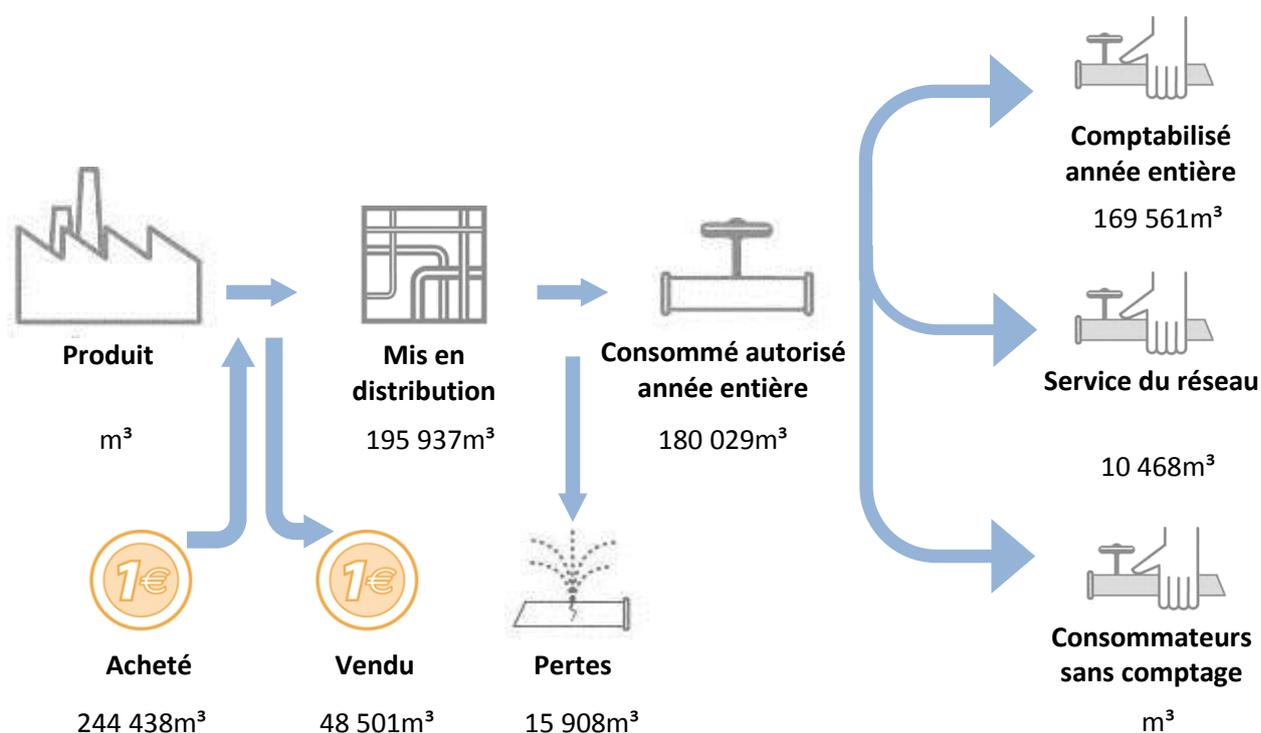
	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
<b>Volume vendu selon le décret (m3)</b>	<b>222 651</b>	<b>217 154</b>	<b>230 477</b>	<b>227 527</b>	<b>217 782</b>	<b>-4,3%</b>
<b>Sous-total volume vendu aux abonnés du service</b>	<b>172 702</b>	<b>169 192</b>	<b>177 628</b>	<b>181 291</b>	<b>169 281</b>	<b>-6,6%</b>
domestique ou assimilé	172 702	169 192	177 628	181 291	169 281	-6,6%
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable</b>	<b>49 949</b>	<b>47 962</b>	<b>52 849</b>	<b>46 236</b>	<b>48 501</b>	<b>4,9%</b>

##### → *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.

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	173 183	169 977	179 020	181 349	169 561	-6,5%
<b>Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)</b>	<b>173 183</b>	<b>169 977</b>	<b>179 020</b>	<b>181 349</b>	<b>169 561</b>	<b>-6,5%</b>
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	365	365	366	365	-0,3%
Volume de service du réseau (m3)	2 850	2 965	2 943	1 596	2 468	54,6%
<b>Volume consommé autorisé (m3)</b>	<b>176 033</b>	<b>172 942</b>	<b>181 963</b>	<b>182 945</b>	<b>172 029</b>	<b>-6,0%</b>
<b>Volume consommé autorisé 365 jours (m3)</b>	<b>176 033</b>	<b>172 942</b>	<b>181 963</b>	<b>182 945</b>	<b>172 029</b>	<b>-6,0%</b>

## → Synthèse des flux de volumes



### 4.2.3. LA MAÎTRISE DES PERTES EN EAU

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

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

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

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

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m³/j/km)	ILVNC (m³/j/km)	ILC (m³/j/km)
2017	90,2	67,94	1,59	1,76	14,70

**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<sup>3</sup>/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<sup>3</sup>/j/km)) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/ nombre de jours dans l'année)

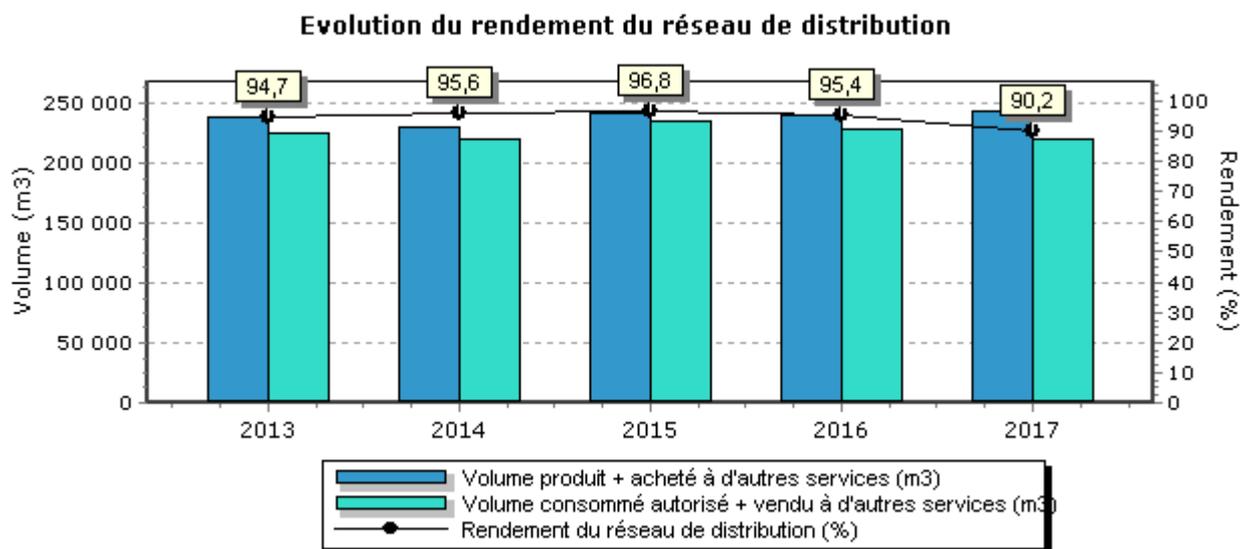
**ILC** (indice linéaire de consommation (m<sup>3</sup>/j/km)) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
<b>Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)</b>	<b>94,7 %</b>	<b>95,6 %</b>	<b>96,8 %</b>	<b>95,4 %</b>	<b>90,2 %</b>	<b>-5,5%</b>
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . A	176 033	172 942	181 963	182 945	172 029	-6,0%
Volume vendu à d'autres services (m3) . . . . . B	49 949	47 962	52 849	46 236	48 501	4,9%
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	238 525	231 126	242 649	240 180	244 438	1,8%

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

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

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



Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2017 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 2017.

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

	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>0,97</b>	<b>0,83</b>	<b>0,68</b>	<b>0,79</b>	<b>1,76</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	188 576	183 164	189 800	193 944	195 937
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . B	173 183	169 977	179 020	181 349	169 561
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	43 361	43 379	43 379	43 317	41 114

	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>0,79</b>	<b>0,65</b>	<b>0,49</b>	<b>0,69</b>	<b>1,59</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	188 576	183 164	189 800	193 944	195 937
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B	176 033	172 942	181 963	182 945	172 029
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	43 361	43 379	43 379	43 317	41 114

## 4.3. La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

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

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



### *La gestion centralisée des interventions*

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

### 4.3.1. LES OPÉRATIONS DE MAINTENANCE DU RÉSEAU

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.

### 4.3.2. LES RECHERCHES DE FUITES

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

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	1	2	0	2	5	150,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,0	0,1	0,0	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	3	3	6	5	3	-40,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,1	0,1	0,3	0,2	0,1	-50,0%
Nombre de fuites sur compteur	0	0	0	0	0	0%
Nombre de fuites sur équipement	0	0	0	0	1	100%
Nombre de fuites sur autre support	0	0	0	0	0	0%
Nombre de fuites réparées	4	5	6	7	9	28,6%
Linéaire soumis à recherche de fuites	26 300	11 200	1 232	4 600	250	-94,6%

Détail des fuites réparées en 2017 :

ACTIVITE	Contrat	DATE	COMMUNE	RUE
EAU Réparer Fuite Canalisat	G935E	04/01/2017	CAMIERS(62)	RTE D'ETAPLES
EAU Réparer Fuite Canalisat	G935E	26/01/2017	CAMIERS(62)	ALL DES PINSONS
EAU Réparer Branchement	G935E	05/05/2017	CAMIERS(62)	ALL DES BERNACHES
EAU Réparer Fuite Canalisat	G935E	29/06/2017	CAMIERS(62)	R DU BOSQUET
EAU Réparer Fuite Canalisat	G935E	04/08/2017	CAMIERS(62)	R D'ARMENTIERES
EAU Réparer Branchement	G935E	22/08/2017	CAMIERS(62)	RES BEAUREGARD
EAU Réparer Branchement	G935E	20/10/2017	CAMIERS(62)	RUE DE DOUAI
EAU Réparer Fuite Canalisat	G935E	20/11/2017	CAMIERS(62)	GRANDE RUE (D148E6)
EAU Entretien/réparer Vanne	G935E	23/11/2017	CAMIERS(62)	RUE DU PREVENTORIUM (D148E5)

## 4.4. L'efficacité environnementale

### 4.4.1. LA PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU



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

### 4.4.2. LA VALORISATION DES SOUS-PRODUITS

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



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

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

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



## 5. Le rapport financier du service

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

Le présent chapitre est présenté conformément aux dispositions du décret 2016-86 du 1<sup>er</sup> 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 sont présentées 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 2017 (en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: G935E - CAMIERS-DISTRIBUTION DSP-EAU

Eau

LIBELLE	2016	2017	Ecart %
<b>PRODUITS</b>	<b>164 645</b>	<b>349 590</b>	<b>NS</b>
Exploitation du service	88 679	195 153	
Collectivités et autres organismes publics	69 870	134 951	
Travaux attribués à titre exclusif	0	3 611	
Produits accessoires	6 095	15 875	
<b>CHARGES</b>	<b>126 569</b>	<b>322 144</b>	<b>NS</b>
Personnel	19 176	66 440	
Energie électrique	2 525	5 645	
Produits de traitement	0	94	
Analyses	919	1 079	
Sous-traitance, matières et fournitures	3 189	30 546	
Impôts locaux et taxes	3 005	8 863	
Autres dépenses d'exploitation	11 074	28 396	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	2 573	5 857	
<i>engins et véhicules</i>	1 322	7 440	
<i>informatique</i>	2 734	6 120	
<i>assurances</i>	643	2 996	
<i>locaux</i>	3 445	7 580	
<i>autres</i>	358	- 1 598	
Contribution des services centraux et recherche	6 711	15 511	
Collectivités et autres organismes publics	69 870	134 951	
Charges relatives aux renouvellements	3 334	8 539	
<i>fonds contractuel ( renouvellements )</i>	3 334	8 539	
Charges relatives aux investissements	0	2 729	
<i>programme contractuel ( investissements )</i>	0	2 729	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	6 659	18 473	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	107	879	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>38 076</b>	<b>27 446</b>	<b>-27.92 %</b>
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	12 691	9 147	
<b>RESULTAT</b>	<b>25 387</b>	<b>18 300</b>	<b>-27.92 %</b>

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

4/12/2018

→ **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 2017**

**Collectivité: G935E - CAMIERS-DISTRIBUTION DSP-EAU**

**Eau**

<b>LIBELLE</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Ecart %</b>
Recettes liées à la facturation du service	88 679	194 955	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	70 716	210 689	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	17 963	- 15 734	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	0	198	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	0	198	
<b>Exploitation du service</b>	<b>88 679</b>	<b>195 153</b>	<b>NS</b>
Produits : part de la collectivité contractante	30 383	60 401	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	9 226	72 166	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	21 157	- 11 765	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	7 461	10 310	38.19 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	1 879	14 659	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	5 582	- 4 349	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	32 026	64 240	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	8 462	77 692	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	23 564	- 13 453	
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>69 870</b>	<b>134 951</b>	<b>NS</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>0</b>	<b>3 611</b>	<b>NS</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>6 095</b>	<b>15 875</b>	<b>NS</b>

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

4/12/18

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

## 5.2. Situation des biens

### → *Variation du patrimoine immobilier*

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

### → *Inventaire des biens*

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

### → *Situation des biens*

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

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

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

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

## 5.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

### → Programme contractuel d'investissement

Installations électromécaniques	Montant en €
<b>1ER ETAB</b>	
<b>1ER ETAB 2017</b>	
TELERELEVÉ BAT COM	4 566,12
<b>STATION DE SURPRESSION</b>	
<b>RESEAU</b>	
GEOREFERENCÉMENT RESEAU	24 555,50
PURGES AUTOMATIQUES	4 171,23

### → 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'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 :

	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Solde à fin de l'exercice (€)</b>				<b>3 333,70</b>	<b>-8 280,78</b>
Dotations de l'exercice					8 538,58
Dépense de l'exercice					20 153,06

## 5.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

### 5.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

#### → Régularisations de TVA

Si Veolia a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition<sup>1</sup>, deux cas se présentent :

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

#### → Biens de retour

Les biens de retour (listés dans l'inventaire détaillé des biens du service) sont 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

<sup>1</sup> art. 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts

<sup>2</sup> Conformément au principe posé par le nouvel article 257 bis du Code Général des Impôts précisé par l'instruction 3 A 6 36 parue au BOI N°50 du 20 Mars 2006 repris dans le BOFiP (BOI-TVA-CHAMP-10-10-50-10)

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

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

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

## **5.4.2. DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL**

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

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

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

### → *Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de Veolia*

Les salariés de Veolia bénéficient :

- des dispositions de la Convention Collective Nationale des Entreprises des Services d'Eau et d'Assainissement du 12 avril 2000 ;
- des dispositions de l'accord interentreprises de l'Unité Economique et Sociale " Veolia - Générale des Eaux " du 12 novembre 2008 qui a pris effet au 1<sup>er</sup> 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<sup>3</sup> 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 13<sup>ème</sup> 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,...

---

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



## 6. Annexes

## 6.1. La facture 120 m<sup>3</sup>

Facture annuelle type complète, eau et assainissement, toutes taxes et redevances comprises pour un client ayant consommé 120 m<sup>3</sup> et doté d'un compteur de 15 mm de diamètre (dans le cas où il existe différentes tranches tarifaires entre 0 et 120 m<sup>3</sup>, les prix unitaires affichés ci-après sont des prix moyens pour une consommation de 120 m<sup>3</sup>).

Camiers	Qté	Euro		Taux TVA
		Prix Unitaire HT	Montant HT	
<b>Distribution de l'eau</b>				
<b>Abonnement</b>				
Abonnement Distribution (part distributeur)			33.08	5.5 %
<b>Consommation</b>				
Consommation Distribution (part distributeur) De 1 à 30 (m3)	30	0.407	12.21	5.5 %
Consommation Distribution (part distributeur) De 31 à 120 (m3)	90	0.097	8.73	5.5 %
Consommation Production (part distributeur) (m3)	120	0.266	31.92	5.5 %
Consommation Distribution (part communale) (m3)	120	0.3400	40.80	5.5 %
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau) (m3)	120	0.0690	8.28	5.5 %
<b>TOTAL DISTRIBUTION DE L'EAU</b>			<b>135.02</b>	
<b>Collecte et traitement des eaux usées</b>				
<b>Abonnement</b>				
Abonnement (part distributeur)			35.68	10. %
Abonnement (part communautaire)			45.74	10. %
<b>Consommation</b>				
Consommation Collecte des eaux usées (part distributeur) (m3)	120	0.721	86.52	10. %
Consommation Traitement des eaux usées (part distributeur) (m3)	120	1.121	134.52	10. %
Consommation (part communautaire) (m3)	120	1.4700	176.40	10. %
<b>TOTAL COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USÉES</b>			<b>478.86</b>	
<b>Organismes publics</b>				
<b>(taxes et redevances)</b>				
Redevance pollution (m3)	120	0.3880	46.56	5.5 %
Modernisation des réseaux (m3)	120	0.2660	31.92	10. %
<b>TOTAL ORGANISMES PUBLICS</b>			<b>78.48</b>	
<b>TOTAL HT de la Facture</b>			<b>692.36</b>	<b>Euro</b>
<b>TOTAL TTC de la Facture</b>			<b>753.43</b>	<b>Euro</b>
<b>Prix TTC du m3 hors abonnement</b>			<b>5.24</b>	<b>Euro</b>

## 6.2. Attestations d'assurances

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

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

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

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

## 6.3. Les données clientèles par commune

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
<b>CAMIERS</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	2 820	2 785	2 732	2 680	2 699	0,7%
Nombre d'abonnés (clients)	3 507	3 568	3 571	3 588	3 611	0,6%
Volume vendu (m3)	172 702	169 192	177 628	181 291	169 281	-6,6%



## 6.5. La qualité de l'eau

### 6.5.1. 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 Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégué	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	6	6	4	4	10	10
Physico-chimie	2	2	2	2	4	4

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

	Taux de conformité Contrôle Sanitaire	Taux de conformité Surveillance du Délégué	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué
Microbiologique	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<sup>4</sup> :

<sup>4</sup> Attention, tous les paramètres analysés ne sont pas forcément soumis à limite ou à référence de qualité.

	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
<b>Paramètres soumis à Limite de Qualité</b>				
Microbiologique	12	12	8	8
Physico-chimique	2	2	2	2
<b>Paramètres soumis à Référence de Qualité</b>				
Microbiologique	18	18	16	16
Physico-chimique	48	48	22	22
<b>Autres paramètres analysés</b>				
Microbiologique				
Physico-chimique	25			

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

## 6.6. 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 Délégué prévu à l'article L1411-3 du même CGCT, et en particulier sur le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) de la délégation.

Le CARE établi au titre de 2017 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 Nord Pas de Calais 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.

Tout au long de l'année 2017, l'organisation de Veolia Eau s'est articulée en métropole autour de 20 Centres Régionaux regroupés au sein de 4 Zones.

Au sein de cette organisation, 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 décentralisée, au niveau adapté, les différentes fonctions.

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

A l'écoute de ses clients et des consommateurs, Veolia Eau est convaincu que si l'eau est au cœur des grands défis du 21<sup>ème</sup> siècle, il convient aussi d'être très attentif à la quête grandissante de transparence, de proximité, d'implication des collectivités ainsi qu'à la recherche constante d'efficacité et de qualité. Tout au long de l'année 2017, le projet d'entreprise « Osons 20/20 » a ainsi été construit collectivement, selon une logique « gLocale » pour répondre à ces nouveaux enjeux.

Une nouvelle organisation a ainsi été mise en place au 1<sup>er</sup> janvier 2018. Elle permet à la fois de partager le meilleur de ce que peut apporter un grand groupe en matière de qualité, d'innovation, de solutions et d'investissements (« global ») ; mais aussi en s'appuyant sur 67 « Territoires » nouvellement créés, avec des moyens renforcés pour l'exploitation, toujours plus ancrés dans les territoires et avec un réel pouvoir de décision (« local »). 9 Régions viennent quant à elle assumer un rôle de coordination et de mutualisation au bénéfice des Territoires.

Les CARE établis au titre de 2017 s'inscrivent quant à eux dans le cadre de l'ancienne organisation - en place jusqu'à la fin de ce dernier exercice.

#### **1. Produits**

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

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

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

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

## 2. Charges

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

- les charges qui sont exclusivement imputables au contrat (charges directes § 2.1),
- la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges réparties § 2.2).

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

### 2.1. Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

#### 2.1.1. Dépenses courantes d'exploitation

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

En cours d'année, les imputations directes de dépenses de personnel opérationnel au contrat ou au chantier sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote-part de frais « d'environnement » (véhicule, matériel et outillage, frais de déplacement, encadrement de proximité...). En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau 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 1<sup>er</sup> 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 1<sup>er</sup> 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'emprunts contractées par la Collectivité, le montant de la charge inscrite dans les comptes annuels du résultat de l'exploitation est égal au total des annuités correspondantes échues au cours de l'exercice considéré.

#### - 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 »...).

#### - Provisions pour investissements futurs

Les comptes annuels de résultat de l'exploitation peuvent tenir compte sous la forme de provisions pour investissements futurs de l'obligation du délégataire de financer des investissements qui ne seront réalisés qu'ultérieurement, sans que cela entraîne augmentation de la rémunération du délégataire lors de la réalisation de ces investissements. Le montant de la provision pouvant être constituée, correspond à l'étalement du coût financier total des investissements prévus.

### **2.1.3. Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement**

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

### **2.1.4. Impôt sur les sociétés**

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2017 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,3% et contribution exceptionnelle applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils. Il s'entend également hors effet du crédit d'impôt Compétitivité Emploi (CICE) dont a pu bénéficier la société et qui a été porté en minoration de son impôt sur les sociétés dans ses comptes sociaux.

## **2.2. Charges réparties**

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

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

### **2.2.1. Principe de répartition**

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

Ces charges (qui incluent les éventuelles charges de restructuration) 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 (maîtrise d'œuvre en phase projet et en phase chantier, gestion contractuelle imposée par le contrat DSP : suivi des programmes pluriannuels, planification annuelle des chantiers, reporting contractuel et réglementaire, mises à jour des inventaires,..).

La quote-part de frais ainsi attribuée aux différents chantiers est portée en diminution des charges indirectes réparties selon les règles exposées au § 2.2 (de même que la quote-part « frais généraux » affectée aux chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes 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 2017 au titre de l'exercice 2016.

## **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.*

## 6.7. Reconnaissance et certification de service

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

Les activités certifiées sont la production et la distribution d'eau potable, la collecte et le traitement des eaux usées et l'accueil et le service aux 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) (\*)



**Certificat**  
Certificate

N° 2015/69288.3

Page 1 / 6

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

### VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

**PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE.  
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:

Adresse  
Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

N° SIREN  
572025526

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

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

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

2017-11-13

Jusqu'au  
until

2018-11-10

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

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



Flashez ce QR Code  
pour vérifier la validité  
du certificat

AFNOR Certification est une société à responsabilité limitée au capital de 100 000 000 € - 11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 86 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00  
SAS au capital de 10 187 000 € - 479 076 002 RCS (biogén) - www.afnor.org

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 86 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00  
SAS au capital de 10 187 000 € - 479 076 002 RCS (biogén) - www.afnor.org

**afnor**  
CERTIFICATION



# Certificat

Certificate

N° 2015/69331.3

Page 1 / 6

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

**PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE.  
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 : 21 RUE LA BOETIE FR 75008 PARIS**

Liste complémentaire des sites certifiés en pages 2 à 6 / Complementary list of certified locations on pages 2 to 6

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 14001 : 2004 n° 69286

Certificat ISO 9001 : 2008 n° 69287

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

**2017-11-13**

Jusqu'au  
Until

**2018-09-14**

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

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



Flashez ce QR Code pour  
vérifier la validité du certificat

Les certificats électroniques, consultables sur [www.afnor.org](http://www.afnor.org), ont la même valeur de certification que l'original. Les certificats électroniques sont disponibles en français et en anglais. - Information on the e-certificates issued by AFNOR Certification and its subsidiaries is available at [www.afnor.org](http://www.afnor.org).  
AFNOR Certification est membre de l'AFNOR, un organisme reconnu par l'AFNOR (AFNOR Certification is a registered trademark. ©2017 AFNOR Certification)

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

**afnor**  
CERTIFICATION

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

## 6.8. Actualité réglementaire 2017

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

#### → *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 »).

#### **Transfert de compétences.**

La loi 2017-1828 du 30 décembre 2017 (JO du 31/12/17) assouplit ce transfert de compétences à travers différentes mesures juste avant que celui-ci ne rentre en application au 1<sup>er</sup> janvier 2018. Tout d'abord, les départements et les régions qui assuraient une ou des actions de la GEMAPI pourront continuer leur politique GEMAPI au-delà du 1<sup>er</sup> janvier 2020. Par ailleurs, le texte donne la possibilité à un syndicat mixte ouvert d'adhérer à un autre syndicat mixte ouvert, par dérogation au droit en vigueur, et ce jusqu'au 31 décembre 2019. Le texte introduit également la possibilité aux communes ou aux EPCI de transférer une partie des compétences de la GEMAPI à un EPAGE ou un EPTB (notion de « sécabilité » du transfert de compétence). De même, il introduit un régime de responsabilité limitée pour les intercommunalités qui se voient confier la compétence GEMAPI entre le 1<sup>er</sup> janvier 2018 et le 1<sup>er</sup> janvier 2020.

#### **Taxe GEMAPI.**

L'article 53 de loi de finances rectificative pour 2017 (loi n° 2017-1775 du 28 décembre 2017) apporte un assouplissement à la taxe GEMAPI :

- un EPCI qui a pris la compétence de GEMAPI depuis le 1er janvier 2018 peut instaurer la taxe GEMAPI par délibération prise avant le 1er octobre 2017 ;
- cependant, et par exception, ces mêmes EPCI peuvent prendre la délibération instaurant la taxe GEMAPI jusqu'au 15 février 2018.

#### → *Marchés publics et concessions*

A compter du 1er janvier 2018, de nouveaux seuils ont été fixés pour les procédures formalisées. En particulier, le seuil applicable aux marchés publics de fournitures et de services des collectivités territoriales est passé de 209 000 à 221 000€HT et celui applicable aux marchés publics de travaux et aux contrats de concessions de 5 225 000 à 5 548 000€HT.

Concernant les modalités de passation et d'exécution des contrats publics, divers textes sont venus préciser des points particuliers:

- l'instruction de la DGFIP du 9 février 2017 complète les dispositions de l'article L.1611-7-1 du CGCT qui prévoit le dispositif de convention par lequel un mandataire personne privée peut légalement recouvrer et encaisser des recettes publiques en lieu et place du comptable public. Ce dispositif doit être systématiquement mis en place en cas de maniement de fonds publics par le cocontractant privé en application d'un contrat de gestion d'un service public,
- l'instruction interministérielle du 27 avril 2017 rappelle qu'en vertu du droit de l'Union Européenne, une délibération ou une clause contractuelle qui impose la maîtrise de la langue française pour l'exécution d'un marché public ou d'un contrat de concession constitue une violation du principe de non-discrimination et est illégale. Cette illégalité peut entacher toute la procédure d'appel d'offres,

- le décret du 10 avril 2017 porte diverses dispositions relatives à la commande publique et instaure notamment un seuil de 25 000€ en deçà duquel les acheteurs publics ne sont pas soumis aux obligations de l'open data,

en prévision de la dématérialisation totale des contrats de la commande publique au 1er octobre 2018, deux arrêtés du 14 avril 2017 précisent les données essentielles ainsi que les fonctionnalités et exigences minimales des profils d'acheteurs.

#### → *Numérique*

##### **Saisie de l'administration par Voie Electronique.**

La possibilité pour tout administré de saisir l'administration par voie électronique est entrée définitivement en vigueur le 7 novembre 2016. Cette faculté 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.

La circulaire conjointe des ministères de l'Aménagement du Territoire et de l'Intérieur à destination des Préfets, en date du 10 avril 2017, vise à préciser les modalités de mise en œuvre de la saisie de l'administration par voie électronique (SVE).

##### **Facturation électronique.**

L'instruction du 22 février 2017 précise les modalités de traitement des factures électroniques reçues et émises conformément à l'ordonnance n° 2014-697 du 26 juin 2014, au décret n° 2016-1478 du 2 novembre 2016 et à l'arrêté d'application du 9 décembre 2016.

L'arrêté du 9 mars 2017 vient modifier l'arrêté du 17 avril 2014 relatif au télé service « Chorus Pro » et prévoit notamment la conservation pendant 10 ans des données recueillies.

#### → *Autorisation environnementale unique*

Trois ans après le lancement des premières expérimentations, l'ordonnance n° 2017-80 du 26 janvier 2017 relative à l'autorisation environnementale et ses deux décrets (n° 2017-81 et n° 2017-82) du même jour généralisent et pérennisent, à partir du 1er mars 2017, le principe d'une autorisation environnementale unique pour certains projets, principalement ceux qui sont soumis à autorisation au titre de la police de l'eau (IOTA) ou de la police des installations classées (ICPE). Sur le plan formel, ces textes ajoutent au livre premier du code de l'environnement un nouveau titre VIII intitulé Procédures administratives, avec un seul chapitre intitulé Autorisation environnementale.

Les prélèvements d'eau dans le milieu naturel en vue de la consommation humaine demeurent toutefois régis par le Code de l'Environnement (articles L 214-1 et L 215-13) ainsi que l'article du L 1321-7 du Code de la Santé Publique.

#### → *ICPE /IOTA*

##### **Informations sensibles ICPE.**

L'instruction du gouvernement en date du 6 novembre 2017, relative à la mise à disposition et aux conditions d'accès des informations potentiellement sensibles pouvant faciliter la commission d'actes de malveillance dans les ICPE, précise les dispositions devant être prises pour s'assurer que les documents diffusés au public ne comportent pas d'informations sensibles de nature à faciliter la commission d'actes de malveillance. Elle réaffirme l'importance de ne pas restreindre la diffusion et l'accès aux informations utiles pour l'information du public et ne présentant aucun caractère sensible vis-à-vis de la sûreté. Elle rappelle que les informations présentant un caractère sensible vis-à-vis de la sûreté et pouvant faciliter la commission d'actes de malveillance ne sont pas communicables, mais que des modalités peuvent être prévues pour permettre leur consultation par des personnes justifiant d'un intérêt à être informées.

### **Evaluation environnementale / délai de régularisation IOTA-ICPE.**

L'ordonnance n° 2017-124 du 2 février 2017 modifie les articles L. 171-7 et L. 171-8 du code de l'environnement. Ce texte modifie les règles applicables au régime juridique des projets soumis à évaluation environnementale, afin d'assurer la conformité du droit interne avec le droit de l'Union Européenne.

Le dispositif national qui résulte des dispositions de l'article L. 171-7 du code de l'environnement, autorisant l'administration à édicter des mesures conservatoires pour encadrer la poursuite d'activité en cas d'exploitation sans autorisation d'une installation, est non-conforme à la directive 2014/52/UE. Le délai imparti à l'exploitant pour régulariser sa situation administrative est désormais limité à un an. Pendant ce délai, l'autorité administrative peut notamment suspendre le fonctionnement de l'installation, sauf motifs d'intérêt général.

### **Enregistrement ICPE : formulaire Cerfa obligatoire.**

A compter du 16 mai 2017, toute demande d'exploitation d'une installation classée relevant du régime de l'enregistrement devra être effectuée via le formulaire Cerfa n°15679\*01. Ce document est rendu obligatoire par un arrêté ministériel du 3 mars 2017. Le formulaire, accompagné de sa notice explicative, récapitule l'ensemble des renseignements exigés pour constituer le dossier de demande d'enregistrement. Ce dernier devra notamment comporter la description de la sensibilité environnementale de la zone d'implantation et celle des incidences notables du projet sur l'environnement. Le Préfet appréciera la nécessité pour le demandeur d'effectuer ou non une évaluation environnementale.

#### **→ *Amiante***

Le décret n° 2017-899 du 9 mai 2017 précise les conditions d'application de 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.

Selon cet article, le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles, d'équipements, de matériels ou d'articles doit faire rechercher la présence d'amiante avant toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante.

Le décret du 9 mai 2017 précise que les modalités de réalisation du repérage seront détaillées dans un arrêté spécifique à chaque domaine. Pour chaque secteur, la date d'entrée en vigueur du dispositif sera fixée par ces arrêtés et ne pourra excéder le 1er octobre 2018

Le décret fixe également les mesures à prévoir dans les situations dans lesquelles le repérage ne peut être mis en oeuvre. Dans ces cas, les mesures de protection individuelle et collective à prévoir seront définies par les arrêtés ministériels.

#### **→ *Travaux à proximité des réseaux***

L'arrêté du 1 août 2017 (JO du 23/09/17) fixe pour l'année 2017 le barème des redevances instituées pour financer le téléservice « Guichet Unique » (de l'INERIS) référençant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux tiers.

Le décret n° 2017-1557 du 10 novembre 2017 définit les modalités simplifiées de calcul de la redevance relative au financement du guichet unique recensant les réseaux implantés en France. Il fixe les règles de financement du guichet unique complémentaire au guichet précité et destiné à faciliter le déploiement du numérique à très haut débit. Il insère et met en cohérence les dispositions réglementaires du code de l'environnement relatives aux canalisations présentant des risques pour les personnes ou pour l'environnement. Enfin, il fixe les dispositions de sécurité applicables aux appareils et matériels concourant à l'utilisation des gaz combustibles. Le texte entre en vigueur le 1er janvier 2018.

### → *Certificats d'Economie d'Energie*

Le décret n° 2017-690 paru le 3 mai 2017 fixe une nouvelle période pour les certificats d'énergie (2018-2020).

L'arrêté du 9 février 2017 fixe les conditions de délivrance des certificats d'économie d'énergie (CEE) pour le programme d'innovation en faveur de la maîtrise de la demande énergétique « Economies d'énergie dans les TEPCV ». L'arrêté du 24 février vient modifier l'annexe de cet arrêté.

## *Service public de l'eau*

### → *Sécurité sanitaire*

L'article 2 de l'ordonnance n° 2017-9 du 5 janvier 2017 relative à la sécurité sanitaire vise à donner une assise législative à l'utilisation d'eau non potable.

L'utilisation d'eaux non-potables est possible pour certains usages, domestiques ou dans les entreprises alimentaires, lorsque la qualité de ces eaux n'a aucune influence, directe ou indirecte, sur la santé de l'utilisateur et sur la salubrité de la denrée alimentaire finale.

Un décret en Conseil d'Etat déterminera les modalités d'application de ces dispositions pour chaque type d'eau concernée.

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

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

L'arrêté du 4 août 2017 procède à des mises à jour de quatre arrêtés antérieurs afin d'adapter en droit français certaines dispositions de la directive 2015/1787 de la Commission du 6 octobre 2015 modifiant les annexes II et III de la directive 98/83/CE du Conseil relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine. Trois des quatre arrêtés modifiés concernent la surveillance de la qualité des EDCH :

- arrêté du 11 janvier 2007 modifié relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution : des conditions sont désormais fixées pour la réduction de la fréquence de certaines analyses et certains paramètres (chlorures, nitrates, sulfates) peuvent être exclus de ces analyses sous certaines conditions ;
- arrêté du 11 janvier 2007 modifié relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine : une référence de qualité désormais associée au baryum (et non plus une limite de qualité) ;
- 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 : il est désormais précisé que l'analyse des dangers se fonde sur l'application des lignes directrices en matière de sécurité de l'alimentation en eau potable, pour la gestion des risques et des crises – Partie 2: gestion des risques, précisées dans la norme NF EN 15975-2: 2013.

#### **Méthodes d'analyses.**

L'arrêté du 19 octobre 2017 (JO du 26/10/17) fixe les méthodes d'analyse et leurs caractéristiques de performance utilisées dans le cadre du contrôle sanitaire des eaux pour l'analyse des échantillons provenant des eaux destinées à la consommation humaine (à l'exception des eaux minérales naturelles), des eaux brutes utilisées pour la production d'eaux destinées à la consommation humaine et des eaux de baignade.

### **Surveillance des eaux superficielles.**

L'instruction du Ministère des affaires sociales et de la santé aux Agences Régionales de santé, en date du 28 mars 2017, précise les modalités de mise en œuvre de l'arrêté du 24 décembre 2015. Cet arrêté 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 m<sup>3</sup>/jour.

Il s'agit d'un 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.

#### **→ Sécurité civile et mise à jour des plans Orsec**

Dans une note aux Préfets en date du 13 juillet 2017, le Ministre de l'Intérieur fixe les mesures de consolidation du dispositif de sécurité et de gestion de crise de l'Etat. La mise à jour des plans ORSEC, généraux et spécialisés, fait partie des mesures à mettre en œuvre.

L'instruction Interministérielle n° DGS/VSS2/DGCS/DGSCGC/2017/138 du 19 juin 2017 traite spécifiquement de l'élaboration du dispositif de gestion des perturbations importantes de l'approvisionnement en eau potable. Elle introduit le guide d'aide à l'élaboration du dispositif ORSEC Eau Potable à décliner dans chaque département pour remédier à des ruptures qualitatives ou quantitatives, de plus ou moins longue durée, de l'eau destinée à la consommation humaine.

#### **→ Systèmes de brumisation d'eau**

Le décret n° 2017-657 du 27 avril 2017 vise à renforcer la réglementation relative aux brumisateurs afin de limiter leur impact sur la santé publique.

Applicable au 1er janvier 2018, ce décret modifie le code de la santé publique et est complété par l'arrêté du 7 août 2017 qui fixe les règles techniques et procédurales visant à la sécurité sanitaire des systèmes collectifs de brumisation d'eau.

#### **→ Equipements sous pression**

L'arrêté du 20 novembre 2017, publié le 2 décembre 2017, introduit une refonte globale de la réglementation entourant le suivi en service des équipements sous pression. L'objectif est de simplifier et d'harmoniser les règles applicables avec pour conséquence d'intégrer plus de souplesse plus de souplesse mais également des obligations renforcées dans les vérifications auxquelles sont soumis les équipements sous pression tout au long de leur cycle de vie. Les nouvelles dispositions introduites par cet arrêté prennent effet à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018.

## **Eau potable, Biodiversité et Qualité des milieux**

#### **→ Biodiversité**

### **Zone prioritaires pour la biodiversité.**

Le décret n° 2017-176 du 13 février 2017 porte sur les zones prioritaires pour la biodiversité. Il détermine les conditions dans lesquelles, lorsque l'évolution des habitats d'une espèce protégée au titre de l'article L. 411-1 du code de l'environnement est de nature à compromettre le maintien dans un état de conservation favorable d'une population de cette espèce, l'autorité administrative peut mettre en place des zones prioritaires pour la biodiversité. Dans ces zones, les préfets pourront établir des programmes d'actions favorables à ces espèces et s'il en est besoin, rendre obligatoires certaines pratiques agricoles.

## **Données faune et Flore.**

Depuis le 1er janvier 2018, les données d'inventaire faune et flore collectées sur les sites en propre ou pour le compte d'un client public ou privé doivent être obligatoirement reversées à l'Inventaire du Patrimoine Nature (IPN). Cette nouvelle obligation légale résulte de l'article 7 de la loi Biodiversité de 2016 (art. L 411-1A du Code de l'environnement) qui précise qu'il s'agit des données brutes recueillies entre autres lors des études d'impact de certaines ICPE, IOTA et autres projets. Un téléservice public permettant la saisie ou le versement sécurisé à distance des données par le MTES est prévu courant février 2018.

## **Sites naturels de compensation.**

Introduit par l'article 69 de la loi du 8 août 2016 pour la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages, ce dispositif est codifié dans les articles L.163.1, L.163.3 et L.163.4 du code de l'environnement. Sans modifier les exigences et l'application de la séquence ERC (Eviter, Réduire et Compenser), ce dispositif complète le panel d'outils à disposition des maîtres d'ouvrages pour remplir leur obligation de compensation. Il vise notamment à répondre aux difficultés de mise en oeuvre effective de la compensation liées à la disponibilité des terrains et à l'absence de cohérence géographique des mesures, qui révèle un réel besoin de planification territoriale.

Deux décrets sur les sites naturels de compensation :

- *Décret n° 2017-264 du 28 février 2017 relatif à l'agrément des sites naturels de compensation* : Ce texte définit les modalités de délivrance de l'agrément des sites naturels de compensation.
- *Décret n° 2017- 265 du 28 février 2017 relatif à l'agrément des sites naturels de compensation* : ce texte définit les conditions d'obtention de l'agrément. Le contenu de l'agrément devra préciser le site concerné, les aménagements et leurs objectifs de compensation. Une fois obtenu, ledit agrément est valide pendant au moins trente ans. Il peut être modifié ou retiré si le site ne remplit plus les conditions pour lesquelles il a été délivré. L'arrêté du 10 avril 2017 fixe la composition du dossier de demande d'agrément d'un site naturel de compensation prévu à l'article D. 163-3 du code de l'environnement.

### **→ Zones vulnérables**

L'arrêté du 27 avril 2017 complète la liste des productions agricoles déjà établies par les arrêtés du 11 octobre 2016 et du 19 décembre 2011 relatifs au programme d'actions national à mettre en oeuvre dans les zones vulnérables afin de réduire la pollution des eaux par les nitrates d'origine agricole. Les mesures de ce programme d'actions national visent à lutter contre la pollution par les nitrates d'origine agricole dans les zones classées comme vulnérables.

Par ailleurs, l'instruction DGPE/SDPE/2017-805 du 6 octobre 2017 précise que le réexamen, et le cas échéant, la révision des programmes d'action "nitrates" régionaux doit aboutir avant l'été 2018, de manière à les mettre en oeuvre dans les zones vulnérables au 1er septembre 2018.

### **→ Substances prioritaires dans les milieux**

La note technique du Ministère de l'Environnement en date du 19 septembre 2017 marque le lancement de la mise à jour des états des lieux du troisième cycle de gestion de la directive cadre sur l'eau. Cette note explique les points essentiels relatifs à la mise à jour des états des lieux de la directive cadre sur l'eau en 2019 et introduit le guide technique national d'accompagnement de ce travail.

Cette note est complétée par celle du 20 octobre 2017 qui porte plus spécifiquement sur la réalisation de l'inventaire des émissions de substances dangereuses dans le cadre de la mise à jour des états des lieux et de la rédaction des SDAGE pour le troisième cycle de la Directive cadre sur l'eau.

### → *Surveillance des milieux aquatiques*

En application de l'article 12 de l'arrêté du 27 octobre 2011 portant modalités d'agrément des laboratoires effectuant des analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques au titre du Code de l'Environnement, l'avis du Ministère de l'Environnement publié au JO du 11 février 2017 fixe les limites de quantification pour un ensemble de couples « paramètre-matrice ».

De même, l'avis du Ministère de l'Environnement publié au JO du 1<sup>er</sup> septembre 2017 fixe les méthodes des couples « élément de qualité biologique - méthode » ainsi que leur date d'entrée en vigueur.

### → *Police de l'eau et contrôle*

Une note technique ministérielle du 22 août 2017 vise à conforter les modalités de coordination des services et des établissements publics en charge de missions de police de l'eau et de la nature à la suite la mise en place de l'Agence Française pour la Biodiversité le 1er janvier 2017.

### → *Action de groupe en matière environnementale*

L'action de groupe a vu son champ d'application élargi avec notamment la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle (loi dite « J 21 ») et son décret n° 2017-888 du 6 mai 2017 qui a créé un socle commun procédural aux actions de groupes dites « sectorielles » tout en prévoyant une adaptation aux particularités de chaque dommage, notamment en matière d'« Environnement » qui est codifiée aux articles L 142-3-1 nouveau du code de l'environnement. Le décret d'application précité vient préciser la procédure applicable tant devant le juge judiciaire que devant le juge administratif. Il détermine également les conditions d'agrément des associations concernées autres que celles agréées pour la protection de l'environnement.

### → *Infractions et prescription pénale*

La circulaire du 28 février 2017 précise les dispositions de la loi n° 2017-242 du 27 février 2017 portant réforme de la prescription en matière pénale et harmonisant les délais de prescription.

La durée de la prescription de l'action publique est doublée pour les infractions de droit commun et le point de départ du délai de prescription reste le même : « à compter du jour où l'infraction a été commise ».

Un délai butoir a été introduit : un délit ou un crime occulte ou dissimulé ne peuvent être poursuivis respectivement plus de douze ans ou de trente ans à compter de leur commission (sauf intervention d'un acte interruptif de prescription). Un certain nombre d'actes de procédure ont l'effet d'interrompre le cours de la prescription (un nouveau délai commence à courir, en principe identique au premier) ce qui peut conduire à des délais extrêmement longs entre la commission de l'infraction et son jugement définitif.

La réforme est entrée en vigueur le 1er mars 2017.

## 6.9. Glossaire

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

### **Abonnement :**

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

### **Abonnés domestiques ou assimilés :**

Les abonnés non domestiques sont redevables directement à l'Agence de l'eau pour les redevances de pollution et de modernisation des réseaux perçues habituellement sur les factures d'eau et d'assainissement. Il s'agit d'établissements dont les activités sont définies par un arrêté du 21/12/2017, et dont le volume d'activité dépasse certains seuils.

### **Capacité de production :**

Volume qui peut être produit par toutes les installations de production pour un fonctionnement journalier de 20 heures chacune (unité : m<sup>3</sup>/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 divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients particuliers individuels et collectifs (unité : m<sup>3</sup>/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<sup>3</sup>/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<sup>3</sup>/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<sup>3</sup>/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 consommé sans comptage et le volume de service du réseau sont ajoutés au volume comptabilisé pour calculer le volume consommé autorisé. Le rendement est exprimé en pourcentage. (Arrêté du 2 mai 2007)

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

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

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<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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