

2016

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

Draguignan : Service de l'Eau Potable



REPERES DE LECTURE

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

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

L'édito



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2016

Monsieur le Maire,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Frédéric Van Heems
Directeur Général de Veolia Eau France

Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE	9
1.1. Présentation du Contrat.....	10
1.2. L'essentiel de l'année 2016.....	12
1.3. Les indicateurs réglementaires 2016	25
1.4. Autres chiffres clés de l'année 2016	26
1.5. Le prix du service public de l'eau	28
2. LES CLIENTS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	29
2.1. Les abonnés du service	30
2.2. La satisfaction des clients.....	31
2.3. Données économiques.....	32
3. UNE ORGANISATION DE VEOLIA AU SERVICE DES CLIENTS	35
3.1. Un dispositif au service des clients	36
3.2. Présentation du Centre.....	37
3.3. Les équipes et moyens au service du territoire.....	41
3.4. Veolia, acteur local du territoire	46
4. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....	49
4.1. L'inventaire des biens	50
4.2. Les indicateurs de suivi du patrimoine	54
4.3. Gestion du patrimoine	56
5. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	61
5.1. La qualité de l'eau	62
5.2. La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau	68
5.3. La maintenance du patrimoine	76
5.4. L'efficacité environnementale	78
5.5. Propositions d'amélioration du patrimoine.....	80
6. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	85
6.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	86
6.2. Situation des biens	88
6.3. Les investissements et le renouvellement.....	89
6.4. Les engagements à incidence financière	97
7. ANNEXES	101
7.1. La facture 120 m ³	102
7.2. Le synoptique du réseau	103
7.3. Le bilan énergétique du patrimoine.....	104
7.4. L'empreinte environnementale	105
7.5. Annexes financières	106
7.6. Actualité réglementaire 2016	121
7.7. Glossaire.....	128



1. L'essentiel de l'année

1.1. Présentation du Contrat

Draguignan : Service de l'Eau Potable

Chiffres clés



40 217

Nombre d'habitants desservis



16 319

Nombre d'abonnés
(clients)



7

Nombre d'installations de
production



15

Nombre de réservoirs



247

Longueur de réseau
(km)



99,2

Taux de conformité
microbiologique (%)



89,4

Rendement de réseau (%)



89,1

Rendement de réseau synchrone
(%)



161

Consommation moyenne
(l/hab/j)

Données clés

💧 Déléataire	Société Technique d'Exploitation et de Comptage
💧 Périmètre du service	CHATEAUDOUBLE, DRAGUIGNAN
💧 Numéro du contrat	ZM020
💧 Nature du contrat	Affermage
💧 Prestations du contrat	Distribution, Entretien et travaux réseau, Gestion clientèle, Ouvrages, Production, Surveillance qualité eaux
💧 Date de début du contrat	01/08/2012
💧 Date de fin du contrat	31/07/2032
💧 Les engagements vis-à-vis des tiers	

En tant que délégataire du service, Société Technique d'Exploitation et de Comptage 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	Société du Canal de Provence	Achat d'eau brute Canal de Provence
vente	LORGUES	Vente d'eau à Lorgues
vente	TRANS EN PROVENCE	Vente d'eau à Trans en Provence

💧 Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
3	06/01/2016	Modification de travaux et suppression de travaux. Ces modifications n'entraînent aucun changement des conditions économiques du contrat.
2	22/08/2015	La Collectivité ayant la possibilité de réaliser elle-même via un Projet Urbain Partenarial les travaux "chantier n°15 - Pont d'Aups - l'Endérière" figurant à l'article 36.3.1.1 du contrat dont le financement et la réalisation étaient initialement à la charge du Déléataire, souhaite remplacer cette opération par le "chantier n°18 - Avenue Montferrat" pour le même montant estimé et pour la même date limite d'exécution. Cette modification entraîne aucune modification des conditions économiques du Contrat.
1	05/04/2013	Mise en conformité du règlement de service avec le cahier des charges et les bordereaux des prix

1.2. L'essentiel de l'année 2016

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

Rendement de réseau

Dans la continuité des efforts engagés depuis plusieurs années en vue de la préservation des ressources par l'amélioration du rendement de réseau, et devant la difficulté à l'améliorer sensiblement, la TEC avait, en 2005, fait appel à des moyens en personnel, mutualisés au niveau de la Direction Régionale Sud-Est de Veolia Eau, et à des outils de dernière génération.

Les résultats avaient dépassés largement nos espérances. C'était 110 fuites sur canalisation qui avait ainsi pu être détectées, localisées et réparées, faisant gagner 12,86 points au rendement de réseau, qui passait de 61,57 % à 74,43 %.

Une opération aussi lourde ne pouvant pas être menée chaque année, il a été décidé une augmentation du renouvellement des canalisations, associée à la mise en place et à l'exploitation d'une sectorisation télé surveillée, pour permettre de maintenir, voire d'améliorer, les résultats obtenus en 2005.

En 2006, la commune a réalisé la mise en place d'une sectorisation télé surveillée. L'exploitation et le calage de cette sectorisation a été faite par la TEC sur 2007. La TEC a développé l'outil de sectorisation avec la surveillance de 50 points de comptage sur le réseau de distribution d'eau potable. Les informations sont recueillies heure par heure et 7 jours sur 7. De 2007 à 2010, la TEC a fait évoluer l'outil de sectorisation grâce à l'archivage des données et des évolutions de débits.

La surveillance des réseaux et les recherches de fuites menées par le personnel local (67 fuites sur canalisation et 110 sur branchement) ont permis de maintenir les résultats obtenus par la campagne exceptionnelle de 2005. (le rendement 2006 s'établi à 74,48%, contre 74,43% en 2005)

De 2007 à 2009, l'exploitation de la sectorisation télé gérée, associée aux actions de renouvellement de canalisation entreprises par la commune, puis par la TEC (avenant n°4 du 26 octobre 2007), ont permis d'améliorer encore le rendement de réseau, le portant à 86,4% en 2007 et 79,7% en 2008. 52 fuites sur canalisations et 110 sur branchements ont ainsi pu être détectées, localisées et réparées en 2008. En 2009 le rendement de réseau atteint les 84,3%, 85 fuites sur branchements et 41 fuites sur canalisations ont été réparés.

En 2010 et 2011, malgré les avaries provoquées par les inondations le rendement se maintient au-dessus des 80% avec plus d'une centaine de fuites réparées en dehors de la période du sinistre.

En 2012 le rendement s'élève à 82,9%. Le réseau ayant été modifié, la sectorisation nécessite d'être revue pour s'adapter à la nouvelle configuration en l'absence du rétablissement des Frayères. Le renouvellement des canalisations vétustes est devenu impératif pour l'économie de la ressource et permettre d'assurer la qualité de l'eau distribuée.

La sectorisation qui permet la surveillance au quotidien mais qui n'est plus adapté aux configurations changeantes du réseau et la mise en place en 2013 de 65 loggers à postes fixes a permis le renforcement de cette surveillance pour atteindre 85,3% de rendement puis 86,8 en 2014. En 2015 le rendement se stabilise à 85 %.

De même les travaux lourds entrepris (canalisations, réservoir) sont autant de handicap pour le rendement de réseau et multiplient les efforts pour garder la stabilité du rendement.

En 2016 avec les nouveaux équipements de sectorisation le rendement de réseau atteint 89,1%.

Il est cependant à noter l'impact important des purges et pertes d'eau rendues nécessaires par les renouvellements, qualité d'eau de certains tronçons et qualité de la ressource qui influencent le rendement.

Avec les divers équipements mis en place, le renouvellement des canalisations demeure désormais l'élément incontournable pour garantir le rendement du réseau et la préservation de la ressource. Pour les 247km de réseau et une durée de vie de 70 ans un programme de renouvellement de 3500ml par année est le minimum impératif. Sur les cinq dernières années il se montait à 890ml/an.

Ressources

La faiblesse des marges de manœuvre dont dispose la commune au niveau de ses ressources se confirme. Le préfet du Var a notifié un arrêté sécheresse dès le mois de juillet 2016 comprenant la ville de Draguignan.

TEC a établi un rapport sur le suivi des ressources en 2016. Ce document transmis à la collectivité est mis à jour régulièrement. Il a pour objectif de communiquer la disponibilité des différentes ressources ainsi que leurs points critiques dont la présence de turbidité, de travaux de maintenance ou de baisse de débit.

L'indisponibilité de la source des Frayères depuis 2010 et la présence d'eau turbide sur les forages Pont d'Aups sont des contraintes importantes pour l'exploitation du service. La source du Dragon a un débit faible et ne s'est pas rechargée après l'été 2016.

Le forage du Dragon équipé par la commune de Draguignan en 2014 est à intégrer au contrat de délégation du service public.

La mise en oeuvre des périmètres de protection des ressources est à finaliser.

Les volumes consommés suivent des évolutions qui dépendent fortement des conditions météorologiques notamment lors des canicules. A noter que la baisse en 2013 (-12%) puis la hausse en 2014 (+7.7 %) sont dues à un décalage de la période de relève lors du démarrage du nouveau contrat.

Suite à une hausse des volumes consommés en 2015, la tendance est à la baisse en 2016 (-1.5 %) et revient à un niveau équivalent à 2014. La consommation moyenne des 5 dernières années reste stable.

Il est toujours nécessaire de mettre en oeuvre les solutions préconisées dans le schéma directeur établi par la ville.

Dans le cadre des actions de ce schéma directeur, grâce à ses efforts en matière de recherche de fuite, à la mise en place de la sectorisation du réseau et aux actions de renouvellement de canalisations entreprises par la commune et par la TEC, l'augmentation du rendement de réseau de 59% en 2002 se stabilise au-dessus des 80% (86% en 2007, 79% en 2008, 84% en 2009, 81% en 2010, 82% en 2011, 82,9% en 2012 et 85,3% en 2013 pour atteindre 86,8% en 2014). En 2015 se stabilise à 85% avec un impact négatif non négligeable des travaux et fuites privatives non comptabilisées qui font l'objet d'un programme de mise en place de compteurs généraux. En 2016 il atteint 89,1%.

POUR MEMOIRE :

La TEC a réalisé des essais pour étudier la possibilité d'utiliser simultanément les trois forages de Ste Anne. Les résultats de cette étude ont été communiqués à la commune.

La Ville de Draguignan a lancé en 2005, une étude visant à établir une synthèse hydrogéologique de ses ressources en eaux souterraines afin d'en dégager les possibilités d'augmentation des débits prélevés. L'étude concluait sur deux sites potentiels à savoir l'ancien terrain militaire sur le secteur des Nouradons soit sur le site du Dragon.

En 2008, la ville de Draguignan a fait un appel d'offre pour la réalisation de forages de reconnaissance. Le site du Dragon a finalement été retenu.

Sources des Frayères

La réhabilitation de la source des Frayères est programmée par la commune de DRAGUIGNAN pour 2017. Le projet retenu prévoit la construction d'une station de surpression, le renouvellement et la pose de réseau puis la distribution en gravitaire vers la commune de Draguignan.

Le contrat de délégation prévoyait la remise en état de cette ressource par la commune en 2014. Cette production gravitaire permettait de disposer d'une ressource sans recourir à l'énergie électrique. Ces conditions techniques et économiques permettaient de maintenir un prix de l'eau à l'identique. Le projet retenu par la ville diffère de la solution prévue initialement ce qui nécessitera de faire évoluer le contrat par le biais d'un avenant.

Rappel de l'historique :

Suite aux inondations du 15 juin 2010, cette ressource n'est toujours pas disponible au vu des dégâts matériels qui rendent sa remise en production impossible.

Les conduites du captage ont été emportées par la crue. L'accès à la station de chloration est devenu impossible du fait d'une coulée de terrain. Le site est donc totalement hors service. Il a toutefois été mis en sécurité (consignation des installations électriques et retrait des bouteilles de chlore par hélicoptère).

Cette production représente une perte de capacité de production de 200 m³/h.

Cette perte en production est compensée principalement par les forages de Saint Anne et aussi par la source du Dragon via le réservoir de Saint Michel.

Hameau des Rebouillon :

Pour assurer l'alimentation du hameau de Rebouillon, une bascule des réseaux vers ce quartier a été nécessaire. Compte tenu du linéaire de réseau important depuis Draguignan, il n'était pas possible de préserver un seuil minimum de chlore. Une purge permanente est réalisée sur une des fontaine du hameau pour permettre un tirage permanent. Cette perte en eau permet de maintenir un résiduel de chlore minimum dans le réseau et satisfaire aux objectifs de qualité.

Un poste de re-chloration est à prévoir pour permettre d'arrêter cette perte en eau sur le réseau.

Dragon

TEC a procédé à la mise en service du forage en 2015.

Cette mise en service a fait ressortir des non-conformités en turbidité (> à 1 NFU) et en sulfates (> à 250 mg/l).

Les purges du forage ont été faites en 2015 et poursuivies en 2016 jusqu'à obtenir une valeur en turbidité conforme. La mise en service de ce forage fait ressortir que la ressource est sensible à la turbidité et que l'exploitation nécessite des purges longues suite à des arrêts du pompage.

Pour les sulfates, les eaux du foarge seront mélangées aux eaux de la sources afin d'obtenir une concentration conforme aux obligation sur l'eau mise en distribution.

Sur le plan administratif, la ville de Draguignan à pour obligation

- d'obtenir les autorisations administratives d'exploiter avant d'envisager toute mise en production de ce forage.
- de poursuivre la procédure de mise en œuvre d'une Déclaration d'Utilité Publique(DUP) commencée en 2013.

Pour rappel, le fonctionnement du forage a fait ressortir des anomalies de fonctionnement (vanne défaillante, régulation de la chloration, ...) dont les correctifs ont été faits par la commune en 2016.

Le réaménagement des locaux existants comprenant la destruction du local du groupe électrogène et le stockage du chlore, la confection d'une nouvelle dalle et abri et le remplacement par l'armoire chlore restent à réaliser. L'achèvement des travaux est prévu par la commune en 2017.

Rappel de l'historique des travaux :

En 2009, 2 forages ont été réalisés par la Ville (1 forage de reconnaissance, 1 forage d'exploitation) ;

En 2011, le marché d'aménagement et de renforcement du site de production du Dragon a été engagé par la Ville. Ce marché comprenait l'équipement du forage avec une pompe de 80 m³/h, le refoulement, le génie civil pour protection de la tête de forage et le raccordement à la conduite alimentant les réservoirs de St Michel. Ces travaux constitués la tranche ferme et se sont achevés en 2012.

Le tranche conditionnelle de travaux a été réalisée et s'est achevée en 2014. Cette tranche comprenait la construction de la bache de mélange des eaux du forage et de la source, l'équipement des pompes de reprise vers les réservoirs de Saint Michel, le retrait des équipements de l'ancien local et sa sécurisation.

Forages Pont d'Aups 1

La commune de Draguignan a réalisé en janvier et février 2016 le diagnostic et la réhabilitation des forages du Pont d'Aups 1.1 et 1.2.

- Le forage 1.1 a été réhabilité avec les opérations de nettoyage air-lift, brossage, acidification. L'inspection puis les essais de pompage ont été réalisés.
- Le forage 1.2 étant très dégradé, il a été décidé de ne pas faire de réhabilitation. La pompe de forage a été réinstallé en lieu et place.

Suite aux travaux, il n'a pas été possible de mettre en production le forage 1.1. TEC a procédé à la mise en purge du forage sans pouvoir obtenir une turbidité conforme aux objectifs de qualité.

Les purges ont été poursuivies jusqu'à la fin de l'année 2016 et renouvelées en 2017.

L'unité de filtration sur sable installée au SEYRAN est indispensable pour l'exploitation de Pont d'Aups 1.1. Son intégration au bien du service est à régulariser.

Rappel de l'historique des inondations de 2010 :

Le local et les 2 forages ont été inondés totalement en 2010 ce qui a conduit au renouvellement des équipements courant 2011.

Une forte hausse de la turbidité a été constatée à la remise en service des forages. Six mois de purge ont été nécessaires avant la remise en production des forages.

Des modifications de réseau ont été nécessaires pour permettre le remplissage des bassins du Seyran et la distribution des quartiers qui y sont rattachés.

L'unité de filtration a été mise en place, initialement en provisoire, en novembre 2011 pour le traitement des eaux issues des 2 forages de Pont d'Aups 1.

Cette unité de filtration a été maintenue en fonctionnement depuis 2011 compte tenu de la présence régulièrement des pics de turbidité.

Ce forage compense les besoins en eau du réservoir du Seyran principalement alimenté par le forage de Pont d'Aups 2.

Forages Pont d'Aups 2

Aucune anomalie de production n'est constatée sur ce forage en 2016.

La commune de Draguignan a prévu de réaliser le diagnostic et éventuellement la réhabilitation du forage 2. Du fait de l'indisponibilité du forages 1.1, la réalisation de ces travaux a été rendue impossible en 2016. Ceux-ci seront reportés jusqu'au rétablissement des conditions de production normale sur Pont d'Aups 1.1.

Pour rappel, une forte hausse de turbidité en août 2014 avait nécessité l'arrêt et la purge du forage avant un retour à la normale. Cet évènement ne s'est pas reproduit depuis.

Forages Sainte Anne

Des travaux sont à réaliser sur les forages 1 et 2. L'inspection télévisée du forage 3 est à réaliser.

- Forage 1 :

En 2016, la pompe du forage n°1 a été renouvelée et l'inspection du forage a été faite.

L'ouvrage est en bon état et ne présente pas d'altération préjudiciable. La jonction entre le tube plein et le tube crépiné est en revanche très dégradée.

Le nettoyage du forage est préconisé par air lift double colonne (budget 12 k€)

- Forage 2 :

En 2015, l'inspection télévisée du forage n°2 a été faite et le rapport d'inspection a été remis à la collectivité.

Les travaux de nettoyage et de reconditionnement du forage préconisés n'ont pas été réalisés à ce jour (budget estimé à 160 k€).

Ces travaux sont à réaliser dans les meilleurs délais car l'ouvrage continue de se dégrader avec un risque de détérioration prématurée de la pompe renouvelée en 2015.

Les travaux suivants ont été préconisés :

- Procéder au nettoyage de l'ouvrage à l'air lift.
- Remonter la position de la nouvelle pompe de 5 mètres – travaux faits par la TEC
- Procéder au reconditionnement du forage. Cette opération consiste à nettoyer la partie supérieure du tubage par brossage, extraire l'ancienne crépine et reposer une nouvelle crépine d'un diamètre identique – travaux non réalisés.

- Forage 3 :

L'inspection télévisée du forage n°3 est à réaliser

Usine de Pous de l'EOUVE

Aucune anomalie de production n'est constatée sur cette usine en 2016.

Dans le cadre de ses engagements contractuels, TEC a débuté les travaux d'amélioration du traitement et d'extension de l'usine de Pous de l'Eouve.

Les travaux permettront d'ajouter une étape de floculation-décantation en tête d'usine avec un débit de 60 l/s. La capacité de traitement sur les filtres à sable sera augmentée de 10 l/s pour passer de 30l/s actuellement à 40 l/s. Les travaux se poursuivent en 2017 pour s'achever à la fin de l'année.

La filière de traitement permettra de répondre aux normes de potabilité lors d'évènements turbides sur l'eau brute achetée à la Société Canal de Provence (SCP).

Réservoirs

En 2015, TEC a remis une note sur l'état des réservoirs pour lesquels un certain nombre de constats de désordres étaient relevés :

- Réservoirs Saint Michel : décrochage de bétons et ferrailages apparents

- Réservoirs circulaires du Seyran (anciens) : fissures et ferraillements apparents
- Réservoir Peyrard : décrochage de bétons et ferraillements apparents
- Réservoir Malmont : quelques reprises de GC à prévoir
- Réservoir des Tuillières : quelques reprises de GC à prévoir

En 2016, la ville de Draguignan a réalisé les diagnostics d'ouvrages sur 5 réservoirs (2 à Saint Michel, 2 anciens réservoirs au Seyran, 1 Peyrard, 1 Raillourets).

Le rapport fait ressortir 2 situations préoccupantes sur le réservoir de Peyrard et Seyran 1.

- **Peyrard : La poutre et le poteau sont fortement dégradés (corrosion totale des aciers, chute d'aciers et de morceaux de béton), menaçant de ce fait de s'effondrer.**
- **Seyran 1 : Les éléments du réservoir montrent un état de dégradation relativement avancé.**

Des réhabilitations sont à engager sur les autres ouvrages et concernent principalement le revêtement de surface.

(en gras : extrait du rapport SETEC LERM Rapport N°16.38306.001.03.A)

Réservoirs de Calade

La ville de Draguignan est alimentée en grande partie par les réservoirs de Calade.

Le site comprend 4 réservoirs :

- 2 bassins rectangulaire de 250 m³
- 1 bassin rectangulaire de 500 m³
- 1 bassin circulaire de 2000 m³

Les 3 réservoirs rectangulaires sont vétustes.

En 2013, TEC a procédé à la réhabilitation du réservoir de 2000 m³ dans le cadre de ses engagements contractuels.

TEC doit engager en 2017 la construction d'un nouveau réservoir de 3000 m³ avec une mise en service en 2018. Ce projet prévu dans le cadre de nos engagements contractuels. Il comprend la destruction des trois réservoirs rectangulaires.

La capacité de stockage du site sera portée de 3000 m³ à 5000m³.

TEC a présenté à la ville de Draguignan une amélioration du projet permettant d'augmenter la capacité totale du site à 5500 m³ sans surcoût du prix de l'eau. Cette solution est rendue possible en construisant le réservoir de 3000 m³ sur l'emplacement disponible sur la parcelle et en conservant les 2 réservoirs de 250 m³.

Cette solution a l'avantage de pérenniser des ouvrages de la ville qui peuvent l'être. De plus, la capacité de stockage ne sera pas réduite pendant les travaux ce qui sécurise le service d'eau potable pendant cette période. Il est important de noter que la capacité de production et de stockage du service d'eau potable de la ville de Draguignan est actuellement obérée par l'indisponibilité depuis 2010 de la source des Frayères et des 1000 m³ du réservoir des Demoiselles. Dans ces conditions, il paraît très risqué de procéder à la destruction des réservoirs de Calade comme le prévoyait le contrat initialement.

Réservoirs du Seyran

Le site comprend 3 réservoirs :

- 1 bassin circulaire de 500 m3
- 1 bassin circulaire de 1000 m3
- 1 bassin rectangulaire de 1500 m3

En 2015, TEC a mis en service le nouveau réservoir d'une capacité de 1500 m3. Cet ouvrage a été construit dans le cadre de nos engagements contractuels.

La capacité de stockage du site a ainsi été doublée portant la capacité totale à 3000 m3.

Réservoir des Demoiselles

Le réservoir des Demoiselles de 1000 m3 est indisponible depuis 2010. Sa remise en service sur la zone de St Hermentaire implique le renouvellement des liaisons depuis le feu des Incapis jusqu'au tunnel de l'ancienne voie ferrée.

Point critique sur les réservoirs de la ville

Les points critiques concernent :

- Les travaux de réhabilitation à réaliser sur les réservoirs suite au diagnostic fait en 2016 par la ville
- L'indisponibilité du réservoir des Demoiselles
- La destruction de 3 réservoirs programmés à Calade

En période estivale, la situation critique de Draguignan au niveau de ses ressources peut générer des manques d'eau. Cette situation est aggravée par l'indisponibilité depuis 2010 de la source des Frayères et des 1000m3 du réservoir des Demoiselles.

Dans ce contexte, l'implantation du bassin de La Calade est déterminante.

La solution étudiée par la TEC dans le cadre du chantier permet de préserver 500 m3 par rapport à la solution initialement envisagée.

Ce volume représente 1 heure d'autonomie supplémentaire. En cas de démolition de ces ouvrages, l'autonomie du seul réservoir de 2 000 m3 chute à 4 heures en pointe pendant les travaux.

Dans la situation actuelle, la démolition de l'ensemble des bassins de la Calade représente un risque important de rupture d'alimentation en eau. TEC recommande de préserver le volume du bassin de 500m3 et d'implanter le nouveau réservoir sur l'emplacement disponible à côté des existants.

Surpresseurs

➤ **Surpresseur de l'hôpital**

En 2015, TEC a construit, dans le cadre de ses engagements contractuels, le surpresseur d'eau potable implanté à l'Hôpital.

Cet ouvrage a pour objectif de mailler les différentes ressources de la Ville de Draguignan.

Des travaux restent à réaliser sur le réseau et permettre le maillage effectif.

TEC réalisera en 2017 le renforcement d'une partie de la canalisation en diamètre D300 au titre de ses engagements contractuels depuis le carrefour du Dragon jusqu'au lotissement German. La ville de DRAGUIGNAN financera la continuité de ce même réseau jusqu'au carrefour des Aréniers.

Il est également impératif de remplacer la canalisation en PVC vétuste dite « de surverse » sur la bêche du Dragon. Cette canalisation chemine à travers bois et parfois en aérien et permet le transfert de la surverse de la ressource vers Draguignan. Elle permet surtout d'alimenter la source en secours depuis Draguignan. Cette situation est rendue nécessaire l'été lorsque la source du Dragon baisse ou se tarit.

➤ **Surpresseur Tuillières**

La canalisation de refoulement du surpresseur des Tuillières jusqu'au réservoir ne peut être utilisée à plein régime en raison de ces avaries fréquentes. Son remplacement est impératif sur le chemin de Fontclovisse pour pouvoir transférer la ressource vers le réservoir des Tuillières qui ne peut être secouru par aucune autre.

Distribution

Des difficultés d'alimentation subsistant sur de nombreux quartiers ainsi que sur la prise en compte de leur défense incendie (Selves, Faïsses, Pont d'Aups, Fournas, St Hermentaire, Négadis, Manhes). Les réseaux devaient être restructurés et redimensionnés. Ces travaux ont été prévus dans le cadre de la nouvelle DSP lancée par la ville. En 2012 le chemin Ste Cil tranche 2, la rue Victor Hugo, la rue Victor Gelu, le boulevard Pompidou et le boulevard des Anciens Combattants d'Afrique du Nord ont fait l'objet des premiers travaux. En 2013 les travaux ont concernés l'avenue Julien Cazelles et l'avenue Jean Monnet, ainsi que chemin St Jean, la montée de La Roque, la rue de La Menudière, la montée de l'Horloge, la rue de La Roque. En 2014 l'avenue Scamaroni et le Col de l'Ange ont été repris ainsi que la rue Jean Aicard et la rue de l'Horloge. En 2015 le boulevard Comte Muraire, l'avenue de la Cerisaie ainsi que l'avenue Koenig, le chemin Fontcabrette première tranche route de Draguignan, le chemin de Fontcabrette sur route conseil général, l'avenue du Fournas ont été repris. En 2016, le chemin St Hermentaire et les chemins Faïsses, Gandhi, Vaugine ont été renouvelés.

En 2010, les inondations ont eu un impact considérable sur la distribution avec la perte du réseau et de la ressource des Frayères ainsi que de très nombreuses avaries. La distribution des quartiers a été modifiée pour permettre une alimentation normale malgré les pertes des infrastructures. La TEC avec plus d'une centaine d'interventions, a pu 4 jours après le sinistre, remettre provisoirement en fonctionnement la totalité des infrastructures et assurer l'alimentation des dracénois et des communes environnantes.

A la suite de ces évènements, un effort important a été entrepris pour réduire les pertes en eau et limiter les prélèvements sur les ressources restantes. Pour permettre l'alimentation correcte des quartiers et maintenir la qualité de l'eau de nombreuses manœuvres et modifications des réseaux sont nécessaires ce qui rend souvent inopérant la sectorisation. De même, les travaux importants qui sont entrepris ont un impact sur la gestion des réseaux et les pertes en eau. Dans ces conditions, le suivi du rendement de réseau devient problématique au quotidien et l'impact sur les rendements est sensible. Tous les efforts sont entrepris pour éviter la dégradation qui serait néfaste dans cette période où les ressources ont subi les baisses des incidents de 2010 et d'importants travaux sont nécessaires pour sécuriser l'alimentation en eau de la commune suite à ce sinistre et permettre le développement futur.

De 2012 à 2014 le fonctionnement de la distribution a été modifié à de nombreuses reprises pour sécuriser en eau les différents quartiers. Ces manœuvres nécessaires ont pour effet de masquer les avaries éventuelles. Il est maintenant nécessaire de mettre en place une sectorisation renforcée et adaptée aux nouvelles configuration pour préserver la ressource. En 2015 la collectivité a mis en place la première tranche de la sectorisation renforcée, qui a été suivi en 2016 par la seconde tranche. Une troisième et

dernière tranche doit être proposé par la TEC au titre du remplacement de sondes de contrôle sur le réseau devenues inutiles avec les équipements des réservoirs.

Secours à Flayosc

Depuis 2009, les précipitations ont permis une réalimentation suffisante des nappes. Draguignan n'a donc pas eu à fournir de l'eau à la commune de Flayosc.

Gestion patrimoniale

La TEC, grâce à son nouvel outil de gestion patrimoniale MOZARE qu'elle a mis en place sur la commune de Draguignan, a mis au point le programme de renouvellement des canalisations fuyardes et vétustes qui doivent être prises en charge par le délégataire et par la collectivité pour l'amélioration du rendement de réseau.

Le suivi de ce programme est impératif pour l'amélioration du rendement de réseau et la qualité de la desserte en eau.

Défense incendie

La TEC a intégré dans son Système d'Information Géographique (cartographie informatisée associée à une base de données), une base de données regroupant les poteaux d'incendie.

Le contrôle des poteaux demeure à la charge de la collectivité.

Les travaux de renforcement inscrits dans la DSP vont permettre de retrouver un débit indispensable pour assurer à certains quartiers du centre-ville la défense incendie nécessaire.

Il devient nécessaire de mettre en place sur la commune des points de puisage pour les entreprises pour éviter les tirages sauvages sur les poteaux incendie. A ce titre la TEC doit proposer la mise en place de valises de comptage mobile pour les entreprises leur permettant de puiser de l'eau sur les poteaux incendie répartis sur la commune.

Travaux de renouvellement

Les travaux réalisés en 2016 au titre du renouvellement sont les suivants :

<u>Installation</u>	<u>Nature de l'équipement</u>	<u>Equipement</u>
Captage Dragon	Chlore	2 Chlorometres sur bouteille
	Mesure et Contrôle	Turbidimètre
Captage Pont d'Aups n° 2	Anti-bélier eau potable	Cuve anti-bélier Charlatte 500L
	Mesure et Contrôle	Turbidimètre en continu
	Télétransmission	Sonde de hauteur nappe
Captage Raillourets	Chloration	Electrovanne PC4
	Chlore	2 Chlorometres sur bouteille
	Huisseries	Clôture
	Télétransmission	Sonde de hauteur nappe
Captage Sainte Anne	Mesure et Contrôle	Sonde de hauteur nappe
	Pompage - Exhaure	Clapet de refoulement forage 1
		Colonne de refoulement forage 1
		Pompe1 - Pleuger 220 m3 h à 106 m
TGBT	Armoire de commande	
FORAGE DRAGON	ARMOIRE ELECTRIQUE	Onduleur
DETENDEURS	DETENDEURS	Détendeurs
Réservoir Demoiselles	Bâche	Capteur analogique
	Protection du matériel	Parafoudre
		Parafoudre télétransmission
Réservoir Malmont	Bâche	Canalisation
Réservoir Peyrard	Bâche	Capteur analogique
Surpresseur Pous de l'Eouve	Anti-bélier eau potable	Canalisation et robinetterie
		Cuve anti-bélier 500L Charlatte
Surpresseur Seyran	Télétransmission	Télétransmission
		Divers électrique
Surpresseur Ste Barbe - Tuilières	REGULATION POMPAGE	Automatisme
	TGBT	Peinture local
		Divers électrique
Surpresseur des Incapis	Télétransmission	Capteur Paratronic
Usine de Potabilisation Pous de l'Eouve	Protection du matériel	Onduleur

Construction du nouveau centre pénitencier

Suite à la fermeture du centre pénitencier de Draguignan consécutive aux inondations de la commune en juin 2010, l'Agence Publique pour l'Immobilier de la Justice (APIJ) a démarré les travaux de construction du nouveau centre en 2015.

TEC a remis une note détaillant les prescriptions à respecter pour le service d'eau potable et d'assainissement sur la base des éléments fournis par la Ville.

Le projet est situé au Sud-Ouest de la commune dans le quartier des NOURADONS.

La note remise à la ville de Draguignan répondait aux trois points suivants :

- déterminer le débit pouvant être délivré sans perturber le service des autres usagers ;
- informer le centre pénitencier des prescriptions à respecter (chloration et bêche de stockage) ;
- rappeler les limites de responsabilité et les obligations en termes de qualité de l'eau.



En partie publique, les renforcements de la conduite Avenue de Scamaroni permettent au réseau de délivrer le débit autorisé en pointe (60 m³/h) sans trop aggraver les problèmes de pression situés au point haut chemin de Parigaou. Le renforcement de la conduite Fontcabrette est rendu nécessaire pour stabiliser le fonctionnement.

Au-delà, le renforcement de la conduite DN200 en partie amont par un diamètre supérieur (300mm) et la mise en place d'un surpresseur sur le chemin de Parigaou s'avèrent indispensables.

En partie privée, le débit demandé en pointe par le centre pénitencier est supérieur au débit autorisé de 60 m³/h. Au-delà de ce débit autorisé, le centre pénitencier a la responsabilité de mettre en œuvre des équipements en partie privée (stockage et surpression, chloration, etc...).

La ville de DRAGUIGNAN a procédé à l'envoi des prescriptions à l'APIJ.

La construction du centre a débuté en 2016 et doit recevoir des détenus dès 2017.

VIGIPIRATE

Les consignes de sur-chloration sont maintenues sur l'ensemble des sites de production d'eau potable conformément du plan vigipirate

Evolutions contractuelles

En 2015, un avenant a acté la modification des îlots concessifs par le remplacement de certaines canalisations en nombre pour nombre de manière à être en adéquation avec le développement urbain sans incidences financières

Un avenant est à envisager afin d'intégrer les évolutions ci-après :

- Filtre à sable aux réservoirs du Seyran :

Le filtre du Seyran traitant les eaux issues des forages de Pont d'Aups 1 a été installé initialement à titre provisoire.

Son utilisation étant maintenue depuis 2011, il devient indispensable de régulariser la situation de cet équipement en l'intégrant aux biens du service.

- Projet avenant Réglementation DT DICT obligation classe A 2019

AEP : Classe A 2019 : relecture des décrets et mise au point entre Ville et TEC

AEP : prévoir renouvellement des 30 nouveaux points secto

- Proposition de sectorisation et de comptages pour entreprises en remplacement des sondes de réseau

Conventions avec d'autres collectivités

La convention de fourniture d'eau à la commune des Arcs est à formaliser

La convention de fourniture d'eau entre Draguignan et Flayosc est à formaliser

La convention de fourniture d'eau avec Lorgues est à formaliser

Chantiers ville

La ville de Draguignan a réalisé les travaux suivants en 2016 :

- Renouvellement réseau Allée d'Azémar
- Renouvellement réseau rue Carnot
- Renouvellement réseau rue des Jardins
- Renouvellement réseau rue Félicien Clavier
- Extension de réseau chemin Leucate

TRAVAUX D'AMENAGEMENT DE LA NARTUBY

Depuis 2015, le Syndicat Mixte de l'Argens a convié les différents concessionnaires et maîtres d'ouvrages dont les réseaux pourraient être impactés par les travaux d'aménagement de la Nartuby dans la traversée de Draguignan - Trans en Provence.

Plusieurs réunions ont été organisées en vue de présenter le projet d'aménagement de la Nartuby et d'identifier les dévoiements à envisager.

TEC a participé en tant qu'exploitant du contrat de délégation du service public.

Le projet impacte plusieurs installations existantes :

- Pont d'Aups: nécessité d'un enrochement et reprise du talus dans l'enceinte actuelle du poste de relevage (Assainissement ville de Draguignan).
- ZI Incapis (Caserne militaire) : nécessité de dévoyer le réseau EU ou confection d'un mur de protection (SIVU DRAGUIGNAN TRANS EN PROVENCE).
- Pont submersible/ pont SNCF : nécessité de dévoyer le réseau EU et d'implanter un poste de relevage (SIVU DRAGUIGNAN TRANS EN PROVENCE).
- Pont Incapis aval / Pont Bonhomme : nécessité de dévoyer le réseau AEP (Eau Potable ville de Draguignan).
- Pont Bonhomme/ Gémio : nécessité de dévoyer le réseau EU (SIVU DRAGUIGNAN TRANS EN PROVENCE).
- Pont RD1555 – Décathlon : nécessité de dévoyer le réseau EU et d'implanter un poste de relevage (SIVU DRAGUIGNAN TRANS EN PROVENCE).

Il faut noter que les études se poursuivent en 2016 et que les travaux commenceront par le Pont d'Aups

PROPOSITIONS D'AMELIORATION

Résumé des travaux à prévoir à court et moyen terme :

- Voir programme joint du renouvellement programmé de canalisations à charge de la collectivité et à charge du fermier
- Réaliser les travaux sur les réservoirs préconisés par le diagnostic des ouvrages fait par la ville ; Des travaux urgents sont à réaliser sur Peyrard et Seyran
- Réaliser le diagnostic qui n'ont pas été faits sur les réservoirs Malmont et Tuillières
- Réaliser les travaux sur l forage n° 1 de Sainte Anne ;
- Réaliser la réhabilitation du forage n°2 de Sainte Anne ;
- Réaliser l'inspection télévisée du forage n°3 de Sainte Anne ;
- Réaliser les travaux de réhabilitation des sources des Frayères ;
- Obtenir les autorisations administratives d'exploiter le forage du DRAGON et finaliser la procédure de DUP sur les ressources ;
- La Ville de Draguignan doit faire intervenir ERDF pour vérifier le poteau supportant le transformateur électrique du site du Dragon et engager les travaux de réfection nécessaires ;
- La canalisation de surverse reliant le site du dragon à l'ancien surpresseur doit être renouvelée pour permettre l'utilisation optimum de la ressource et éviter la perte d'eau ;

- Prévoir la mise en place des compteurs généraux pour les lotissements et copropriétés antérieurs à la loi SRU ;
- Prévoir le renforcement de la sectorisation de la commune.
- Prévoir la reprise de la canalisation chemin de Fontclovisse pour permettre le transfert de l'eau et le fonctionnement optimum des pompes vers le réservoir des Tuillières
- Prévoir le rétablissement de la canalisation des Demoiselles pour permettre l'utilisation du réservoir ou le maintien des anciens réservoirs de la Calade

1.3. Les indicateurs réglementaires 2016

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2016
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	40 217
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Déléataire	1,46 Euro/m ³
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Déléataire	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2016
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	99,2 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	98,1 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Déléataire (2)	120
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Déléataire	89,4 %
	Rendement de réseau sur période synchrone	Déléataire	89,1 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Déléataire	4,43 m ³ /jour/km
	Indice linéaire des volumes non comptés synchrone	Déléataire	4,53 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Déléataire	3,60 m ³ /jour/km
	Indice linéaire de pertes en réseau synchrone	Déléataire	3,70 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	1,33 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	44 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	63
[P109.0]	Montant des abandons de créances à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	4 780
	Montant total des abandons de créances	Déléataire	42 513
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Déléataire	2,08 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Déléataire	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	Déléataire	0,49 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Déléataire	4,60 u/1000 abonnés

(1) La donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire

(2) Les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport

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

1.4. Autres chiffres clés de l'année 2016

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Volume prélevé	Délégataire	2 963 447 m ³
Volume produit (C)	Délégataire	2 963 447 m ³
Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	2 845 060 m ³
Volume de service du réseau	Délégataire	67 139 m ³
Volume consommé autorisé année entière (A)	Délégataire	2 530 346 m ³
Nombre de fuites réparées	Délégataire	48
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Nombre d'installations de production	Délégataire	7
Capacité totale de production	Délégataire	17 000 m ³ /j
Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	15
Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	11 100 m ³
Longueur de réseau	Délégataire	247 km
Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	239 km
Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	4 020 ml
Nombre de branchements	Délégataire	15 900
Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0
Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0
Nombre de branchements neufs	Délégataire	37
Nombre de compteurs	Délégataire	16 322
Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	562
LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION D'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Nombre de communes	Délégataire	2
Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	16 319
- Abonnés domestiques	Délégataire	16 306
- Abonnés non domestiques	Délégataire	11
- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	2
Volume vendu	Délégataire	2 541 305 m ³
- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	2 335 649 m ³
- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	87 269 m ³
- Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B)	Délégataire	118 387 m ³
Consommation moyenne	Délégataire	161 l/hab/j
Consommation individuelle unitaire	Délégataire	136 m ³ /abo/an

(1) La donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire

(2) Les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport

LA SATISFACTION DES CLIENTS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique sur le périmètre du service
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	87 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Energie relevée consommée	Délégataire	1 743 301 kWh

1.5. Le prix du service public de l'eau

LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

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

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

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

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

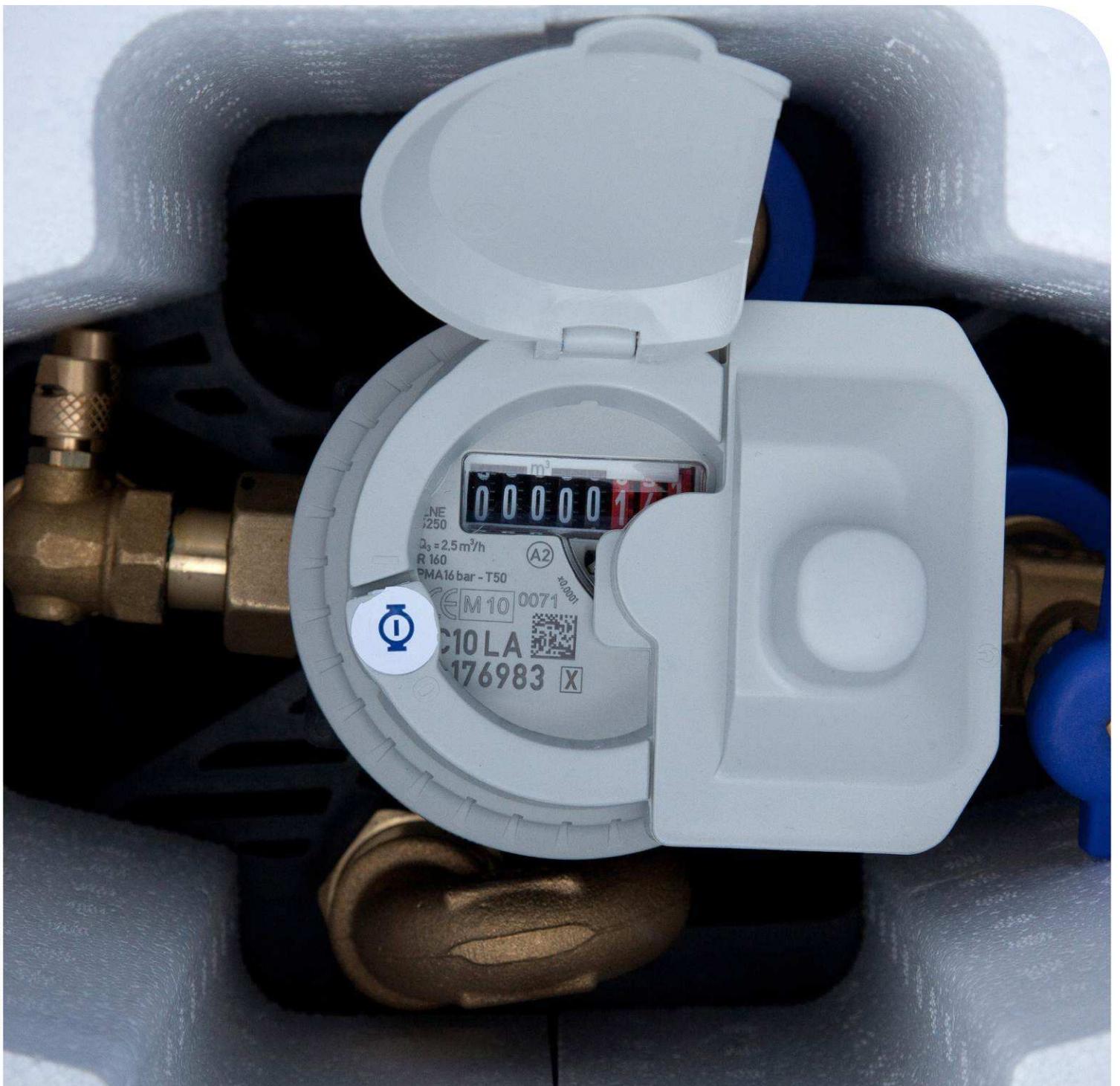
LA FACTURE 120 M³

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 DRAGUIGNAN l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m³ [D102.0] pour 120 m³, au tarif en vigueur au 1^{er} janvier, est la suivante :

DRAGUIGNAN Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2017	Montant Au 01/01/2016	Montant Au 01/01/2017	N/N-1
Part délégataire			90,36	90,67	0,34%
Abonnement			31,45	31,56	0,35%
Consommation	120	0,4926	58,91	59,11	0,34%
Part collectivité(s)			33,60	33,60	0,00%
Consommation	120	0,2800	33,60	33,60	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0593	7,12	7,12	0,00%
Organismes publics			34,80	34,80	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2900	34,80	34,80	0,00%
Total HT			165,88	166,19	0,19%
TVA			9,12	9,14	0,22%
Total TTC			175,00	175,33	0,19%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,46	1,46	0,00%

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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	16 044	16 199	16 259	16 262	16 319	0,4%
domestiques ou assimilés	16 032	16 186	16 246	16 249	16 306	0,4%
autres que domestiques	10	11	11	11	11	0,0%
autres services d'eau potable	2	2	2	2	2	0,0%
Volume vendu selon le décret (m3)	2 850 101	2 367 361	2 596 660	2 621 979	2 541 305	-3,1%
Nombre total d'habitants desservis (estimation)	37 867	37 457	38 515	38 474	40 217	4,5%

→ Les principaux indicateurs de la gestion clientèle

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	6 408	4 456	3 343	2 732	2 787	2,0%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	2 024	2 046	1 823	1 818	1 810	-0,4%
Taux de clients mensualisés	23,4 %	26,9 %	28,5 %	30,7 %	32,7 %	6,5%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	24,7 %	25,1 %	24,7 %	26,5 %	26,3 %	-0,8%
Taux de mutation	12,8 %	12,8 %	11,4 %	11,3 %	11,2 %	-0,9%

2.2. La satisfaction des clients

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

Ce baromètre porte à la fois sur :

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

Les résultats représentatifs de votre service en décembre 2016 sont :

	2016
Satisfaction globale	87
La continuité de service	93
La qualité de l'eau distribuée	79
Le niveau de prix facturé	54
La qualité du service client offert aux abonnés	83
Le traitement des nouveaux abonnements	86
L'information délivrée aux abonnés	74

Composition de votre eau !



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



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

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

	2012	2013	2014	2015	2016
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements	100,00 %				
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)	1	1	1	1	1
Nombre total de branchements ouverts	2 024	2 046	1 823	1 818	1 810
Nombre de branchements ouverts dans le délai	2 024	2 046	1 823	1 818	1 810

→ Le taux de réclamations écrites [P155.1]

En 2016, le taux de réclamations écrites [P155.1] pour votre service est de **4,60/ 1000 abonnés**.

→ Les engagements de service de Veolia

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

En cas de non-respect de la Charte, l'équivalent de 10 m³ d'eau est offert à l'abonné. Le nombre d'indemnités accordées, au titre de non-respect de la charte, en 2016 s'élève à : **1**.

2.3. Données économiques

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

Le taux d'impayés est de 0,49 %.

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

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

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

	2012	2013	2014	2015	2016
Taux d'impayés	0,09 %	0,26 %	0,21 %	0,35 %	0,49 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	5 540	17 379	18 918	28 535	38 430
Montant facturé N - 1 en € TTC	6 426 466	6 735 262	9 173 167	8 222 007	7 884 387

→ *Le taux d'impayés global à 2 mois sur les factures émises jusqu'au 31 octobre de l'année considérée*

Le taux d'impayés au 31/12/2016 s'élève à 1,48 %. Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année 2016 sur toutes les factures émises jusqu'au 31/10/2016.

Ce taux reflète l'état des factures impayées pour lesquelles le cycle des relances réglementaires a été effectué.

	2013	2014	2015	2016
Taux d'impayés à 2 mois	1,12%	0,84%	1,08%	1,48%
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur toutes les factures émises jusqu'au 31/10/N)	75 395	77 442	89 179	120 018
Montant facturé N-1 en € TTC	6 735 262	9 173 167	8 222 007	8 101 511

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

Au cas précis du service, l'indicateur impayés ci-dessus fait apparaître une détérioration par rapport à l'année précédente. Cette dégradation constatée, malgré le renforcement des actions de recouvrement mises en œuvre, traduit les difficultés structurelles auxquelles le service est aujourd'hui confronté. Ce constat doit inspirer une réflexion quant à de nouvelles mesures à même d'assurer la pérennité économique du service.

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

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

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées [P151.1] est calculé à partir du nombre de coupures d'eau qui n'ont pas fait l'objet d'une information aux clients au moins 24h avant. En 2016, ce taux pour votre service est de 2,08/ 1000 abonnés.

	2012	2013	2014	2015	2016
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	3,43	2,10	1,35	2,58	2,08
Nombre d'interruptions de service	55	34	22	42	34
Nombre d'abonnés (clients)	16 044	16 199	16 259	16 262	16 319

→ 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.

En 2016, le montant des abandons de créance à caractère social s'élevait à 4 780 €

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

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	84	79	68	76	63
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	0,00	0,00	5 000,00	4 825,00	4 780,00
Volume vendu selon le décret (m3)	2 850 101	2 367 361	2 596 660	2 621 979	2 541 305

2016 : Versement à un CAP (chèque d'accompagnement personnalisé) : 4780,00 euros.

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

→ Les échéanciers de paiement

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

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	206	310	146	143	169



3. Une organisation de Veolia au service des clients

3.1. Un dispositif au service des clients

VOTRE LIEU D'ACCUEIL

TEC VEOLIA EAU
Qt de l'esplanade
284 Rue Emile Zola
83 300 DRAGUIGNAN

TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



Pour toutes les démarches en lien avec vos abonnements aux services d'eau, vous pouvez nous contacter via plusieurs canaux mis à disposition.

NOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE :

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

NOTRE CENTRE SERVICE CLIENT, DONT LES COORDONNEES FIGURENT SUR TOUTE FACTURE

VOS URGENCES 7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24



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

L'exploitation est optimisée de manière à perturber le moins possible les usagers de services.

3.2. Présentation du Centre

Un service performant et proche de vous

Le Centre régional Provence, une équipe de 519 agents formés pour vous accompagner dans vos problématiques de gestion de l'eau et de l'assainissement.

LE PERIMETRE D'ACTION

Depuis le 1er janvier 2015, le périmètre d'action du Centre régional Provence est celui des départements des Alpes-de-Haute-Provence (04), des Hautes-Alpes (05), des Bouches-du-Rhône (13), du Var (83) et du Vaucluse (84).

Cette nouvelle organisation permet une meilleure mutualisation des connaissances et une plus grande réactivité au sein du Centre, tout en maintenant la proximité de ses relations avec les partenaires institutionnels et les administrations qui interviennent dans le domaine de l'eau et de l'assainissement, grâce à plusieurs antennes locales.



L'ORGANISATION DES SITES : DES LIEUX D'EMBAUCHE PROCHES DE VOS INSTALLATIONS

L'exploitation du service est assurée par nos équipes sur le terrain, avec un mode de fonctionnement qui permet la redondance nécessaire en cas d'absence, et la mise à disposition de personnel connaissant parfaitement les installations en période d'astreinte. Ces agents sont notamment chargés des tâches stratégiques d'exploitation et des relations au quotidien avec les clients du service ou les agents des Collectivités.

Les sites sont implantés au plus près des installations dont ils assurent la gestion. Notre maillage territorial permet à chaque Collectivité couverte d'être située à moins de 30 km d'une implantation locale de Veolia Eau. Au cœur de la relation avec les collectivités, les sites maîtrisent l'ensemble des compétences nécessaires aux Services Publics d'eau potable et d'assainissement collectif et non collectif. Organisés par services, ils regroupent les moyens humains et techniques nécessaires à la bonne exécution des contrats. Leurs équipes de professionnels des métiers de l'eau effectuent au quotidien l'ensemble des tâches d'exploitation et veillent 24h/24 au bon fonctionnement des installations.

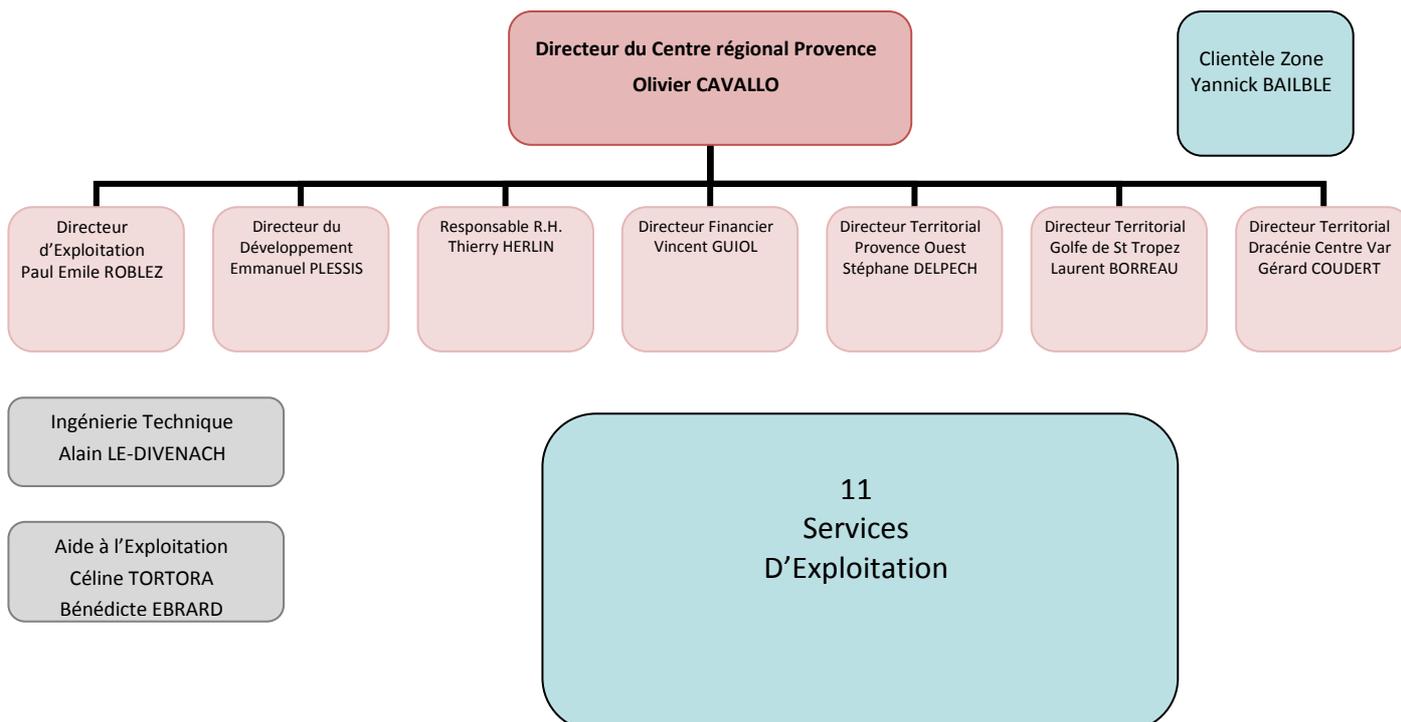
La réponse à chaque exigence du service est apportée au niveau le plus adapté. En effet, cette organisation est à la fois décentralisée et mutualisée : les sites locaux offrent la proximité à nos clients, les services de l'échelon régional gèrent les fonctions support et les services centraux assurent des missions permanentes d'assistance, d'expertise et de contrôle.



ORGANISATION DU CENTRE REGIONAL PROVENCE



Olivier CAVALLO
Directeur



L'organisation du Centre a évolué afin d'apporter aux collectivités clientes une meilleure **performance opérationnelle** grâce à une direction des exploitations et à la création de directions de service métier, ou polyvalente selon l'importance de l'implantation et une direction industrie.

Chaque service se décline en unités opérationnelles supervisées par un cadre « Responsable d'Unité » et assure la gestion d'une zone géographique ou d'une entité « métier », afin de garantir une proximité permanente du terrain et de pouvoir assurer, avec le souci d'une totale efficacité, l'accomplissement permanent des missions de Service Public qui nous sont confiées par les Collectivités.

Les Directions de Service

L'ensemble du périmètre géographique du Centre régional Provence est couvert par 11 services, déclinés en différentes Unités Opérationnelles :

Selon la configuration les services sont organisés soit par Pôle de Compétences, soit par zone géographique.

Les services Usines assurent l'exploitation, l'entretien et la maintenance :

- Des captages et forages,
- Des usines de traitement d'eau potable,
- Des réservoirs,
- Des surpresseurs,
- Des postes de relèvement,
- Des stations d'épuration,
- De l'instrumentation des réseaux.



En tout, le Centre régional Provence gère **96** usines de dépollution et **100** stations de traitement d'eau potable.

Les Services **Réseaux et Travaux** ont en charge

- l'exploitation, l'entretien, les réparations et le renouvellement des réseaux,
- la réalisation des travaux de canalisations,
- Le suivi des rendements de réseau,
- les interventions clientèles de terrain.

En tout, le Centre régional Provence gère **5 450 Km** de réseaux d'eau potable et **2 850 km** de canalisations d'assainissement.

Un **service industrie** situé à Aix en Provence gère les contrats avec les industriels.



INTERLOCUTEURS DE LA COLLECTIVITÉ :

Pour faciliter les échanges entre la collectivité et son délégataire, notre organisation met à votre disposition :

Un interlocuteur privilégié : C'est un interlocuteur dédié qui est le responsable de votre contrat. L'interlocuteur privilégié de la collectivité a la charge de s'assurer de la réalisation de nos engagements et du bon déroulement du contrat dans sa globalité. Il veille en permanence au suivi de nos propositions commerciales et est force de propositions pertinentes en toutes circonstances.

En accompagnement, tous les aspects contractuels et commerciaux, au cours de la vie du contrat, seront traités en collaboration avec la Direction du développement du Centre Régional Provence.



Gérard COUDERT,

Directeur Territorial Dracénie Centre Var

Des interlocuteurs techniques : Les Directeurs de services et les responsables d'unités opérationnelles sont en charge de l'exploitation des différents ouvrages du contrat. Ils sont les interlocuteurs techniques de la collectivité.



Benoit DEMOULIN

Directeur Usine
Dracénie Centre Var



Laurent LE GORJU

Directeur Réseaux Travaux
Dracénie Centre Var

Nicolas GOURGUES

Responsable Unité
Usines Centre Var

Jacques PETRAU-GAY

Responsable Unité
Usines Dracénie

Alain MASCRE

Responsable Unité
Réseaux Travaux Dracénie

Fabien GASTALDI

Responsable Unité
Réseaux Travaux Centre Var

3.3. Les équipes et moyens au service du territoire

3.3.1. UNE ORGANISATION REACTIVE

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

→ Les fonctions support : des services experts

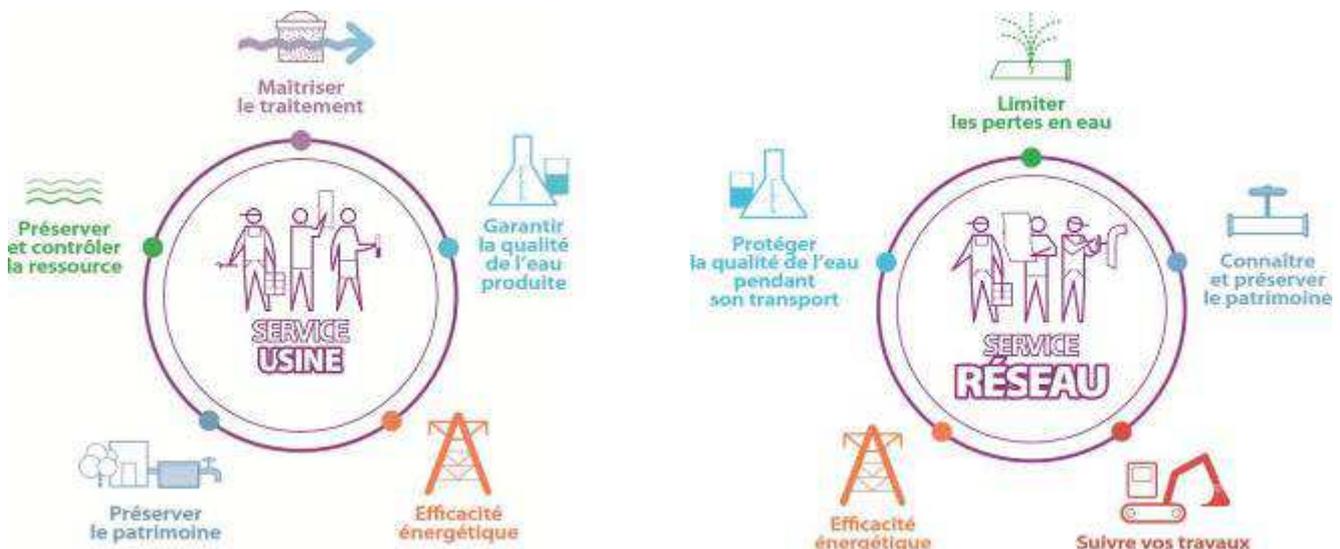
Chaque Centre Régional de Veolia dispose de services experts dans les domaines de :

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

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

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

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



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



→ L'organisation de l'astreinte

Le service d'astreinte peut être mobilisé sur simple appel au Centre Service Client. Le numéro de l'astreinte sur votre territoire est 09 69 32 93 28. A ce numéro, 7 jours/7 et 24h/24, un interlocuteur est à votre disposition pour prendre en charge toute demande d'intervention ou pour vous renseigner sur la nature et la localisation des incidents en cours de traitement sur votre commune.



3.3.2. DES MOYENS GARANTS DE LA PERFORMANCE

→ Les outils informatiques d'exploitation

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

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

→ Les outils de mobilité au service de l'efficacité

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

Sur ces outils de mobilité, ils peuvent :

- accéder à des informations techniques, à leur planning d'intervention ou encore à la procédure de maintenance d'un équipement ;
- être alertés d'un dysfonctionnement, notamment par notre application de télésurveillance ;
- agir à distance, par exemple, en modifiant la consigne d'un équipement télégéré (ouverture d'une vanne, régulation du débit d'une pompe...) ;

- alimenter à tout moment et en tout lieu nos applications informatiques. Ils saisissent directement un rapport d'intervention, signalent un dysfonctionnement non urgent nécessitant une action corrective.

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

3.3.3. RECONNAISSANCE ET CERTIFICATION DU SERVICE

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

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

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

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





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

→ **Stratégie Nationale Biodiversité**

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

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

Veolia compte amplifier la démarche en 2016 et les années suivantes, dans le cadre du plan de préservation de la biodiversité de Veolia. Nos équipes gestionnaires de sites font appel aux PME et associations locales, au plus près des sites. Elles s'appuient également sur nos équipes dédiées à la biodiversité et des partenariats renouvelés avec notamment le Museum National d'Histoire Naturelle, l'Union Internationale pour la Conservation de la Nature (UICN) et Noé Conservation.

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

3.3.4. LA FORMATION ET LA SECURITE DES PERSONNES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.4. Veolia, acteur local du territoire

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

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

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

Diversité et Responsabilité Sociétale de l'Entreprise :

Veolia Eau favorise depuis longtemps la diversité en son sein, gage de richesse humaine et d'efficacité, et lutte contre les discriminations.

Le dialogue social, un axe majeur de la cohésion interne :

- ◆ Veolia Eau a toujours placé le dialogue social comme un élément majeur de la cohésion interne et de la performance économique et sociale de l'entreprise. À ce titre, de nombreux accords ont été signés avec les organisations syndicales et, notamment en 2011, celui sur la diversité et la lutte contre les discriminations.

Signature de la charte de la Diversité :

- ◆ Veolia Eau a signé, en janvier 2010, la Charte de la Diversité. Librement proposée à la signature, cette charte incite les entreprises à promouvoir la diversité dans leurs effectifs.
- ◆ Veolia Eau affiche là aussi sa volonté d'une organisation performante, garante du respect du principe de non-discrimination et d'égalité des chances pour l'ensemble de ses collaborateurs et de ses partenaires.

Sur le territoire du Centre Régional Provence spécifiquement :

Considérant notre rôle éminent de création de richesses humaines et économiques ainsi que notre responsabilité en matière sociétale concrétisée notamment par notre engagement en matière de RSE et de diversité, et notre capacité et notre potentiel d'intervention, nous contribuons de manière concrète au développement économique, social et culturel de notre territoire en collaboration étroite avec les pouvoirs publics (État et collectivités locales)

Signature de la charte Entreprise & Quartiers

- ◆ Une implication forte dans les territoires d'intervention est essentielle. Cela se traduit dans votre collectivité par l'implication des femmes et des hommes de Veolia Eau Centre Régional Provence. Sous l'impulsion des préfetures du Var et du Vaucluse, nous sommes signataires depuis 2014 de la charte « Entreprises et quartiers » proposée par le ministère de la ville.

Lauréat des Trophées RSE Var et PACA 2016

- ◆ Les Trophées récompensent depuis 11 ans toutes les entreprises d'un territoire de plus de 5 salariés, qui ont à cœur de mettre l'homme, l'environnement, la territorialité et les parties prenantes au centre de leurs préoccupations et de façon transversale
- ◆ Les Trophées sont établis sur le concept unique de réunir, au sein d'un même jury, les syndicats patronaux (UP, CGPME, Medef) et salariés (CFDT, CFTC, FO, CFE-CGC).

- Le questionnaire de candidatures aux Trophées RSE intègre les grands principes de la norme ISO 26000 et aborde quatre grandes thématiques de la RSE qui sont l'environnement, le social, le sociétal et la gouvernance.



Veolia Force

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

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

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



4. Le patrimoine de votre Service

4.1. L'inventaire des biens

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

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

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

→ Les installations

Installation de production	Capacité de production (m3/j)
Frayères	0
UP - Dragon	2 400
UP - Pont Aups 1&2	1 900
UP - Pont Aups 3	2 200
UP - Raillourets	500
UP - St Anne	8 000
USINE TRAIT. POUSS DE L'EOUVE	2 000
Capacité totale	17 000

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)
SURPRESSEUR MALMONT	75
SURPRESSEUR FRAYERES	36
SURPRESSEUR INCAPIS	72
SURPRESSEUR PEYRARD	11
SURPRESSEUR POUSS EOUVE	25
SURPRESSEUR SEYRAN	12
SURPRESSEUR TUILIERES	150
Capacité totale	

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
RESERVOIR CALADE N°1 250 m3	250
RESERVOIR CALADE N°2 250 m3	250
RESERVOIR CALADE N°3 500 m3	500
RESERVOIR CALADE N°4 2000 m3	2 000
RESERVOIR DEMOISELLES 1000 m3	1 000
RESERVOIR MALMONT 1000 m3	1 000
RESERVOIR PEYRARD 100 m3	100
RESERVOIR POUS L'EOUVE 500 m3	500
RESERVOIR RAILLORETS 500 m3	500
RESERVOIR SEYRAN N°1 500 m3	500
RESERVOIR SEYRAN N°2 1000 m3	1 000
RESERVOIR SEYRAN N°3 1500 m3	1 500
RESERVOIR ST MICHEL1 500 m3	500
RESERVOIR ST MICHEL2 500 m3	500
RESERVOIR TUILLIERES 1000 m3	1 000
Capacité totale	11 100

Installation de captage	Débit des pompes (m3/h)
CAPTAGE PONT D'AUPS N ° 1&2	95
CAPTAGE PONT D'AUPS N ° 3	110
CAPTAGE RAILLORETS	25
CAPTAGE SAINTE ANNE	400
CAPTAGE SOURCE DRAGON	120
CAPTAGE SOURCE FRAYERES	0
Capacité totale	

Les linéaires et/ou le nombre d'équipements d'eau potable peuvent varier suite à la mise à jour du SIG, Système d'Information Géographique (changement de statut public/privé, abandon de réseau, extension de réseau, découverte de nouvelles canalisations ou d'équipements, etc)

→ *Les réseaux de distribution*

Canalisations		Qualification
Longueur d'adduction (ml)	424	Bien de retour
Longueur de canalisations de distribution (ml)	238 754	Bien de retour

	Canalisation d'adduction (ml)	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
Longueur totale tous diamètres (ml)	424	238 754	239 178
Diamètre 30 (mm)		163	163
Diamètre 40 (mm)		1 383	1 383
Diamètre 50 (mm)		4 068	4 068
Diamètre 60 (mm)		37 822	37 822
Diamètre 75 (mm)		8 654	8 654
Diamètre 80 (mm)		15 133	15 133
Diamètre 90 (mm)		2 637	2 637
Diamètre 100 (mm)		28 618	28 618
Diamètre 110 (mm)		3 710	3 710
Diamètre 125 (mm)		23 622	23 622
Diamètre 150 (mm)		33 848	33 848
Diamètre 160 (mm)		7 114	7 114
Diamètre 175 (mm)		62	62
Diamètre 200 (mm)		40 924	40 924
Diamètre 225 (mm)		7 851	7 851
Diamètre 250 (mm)	424	14 444	14 868
Diamètre 300 (mm)		7 691	7 691
Diamètre 350 (mm)		542	542
Diamètre 400 (mm)		53	53
Diamètre indéterminé (mm)		415	415

→ *Les branchements en domaine public*

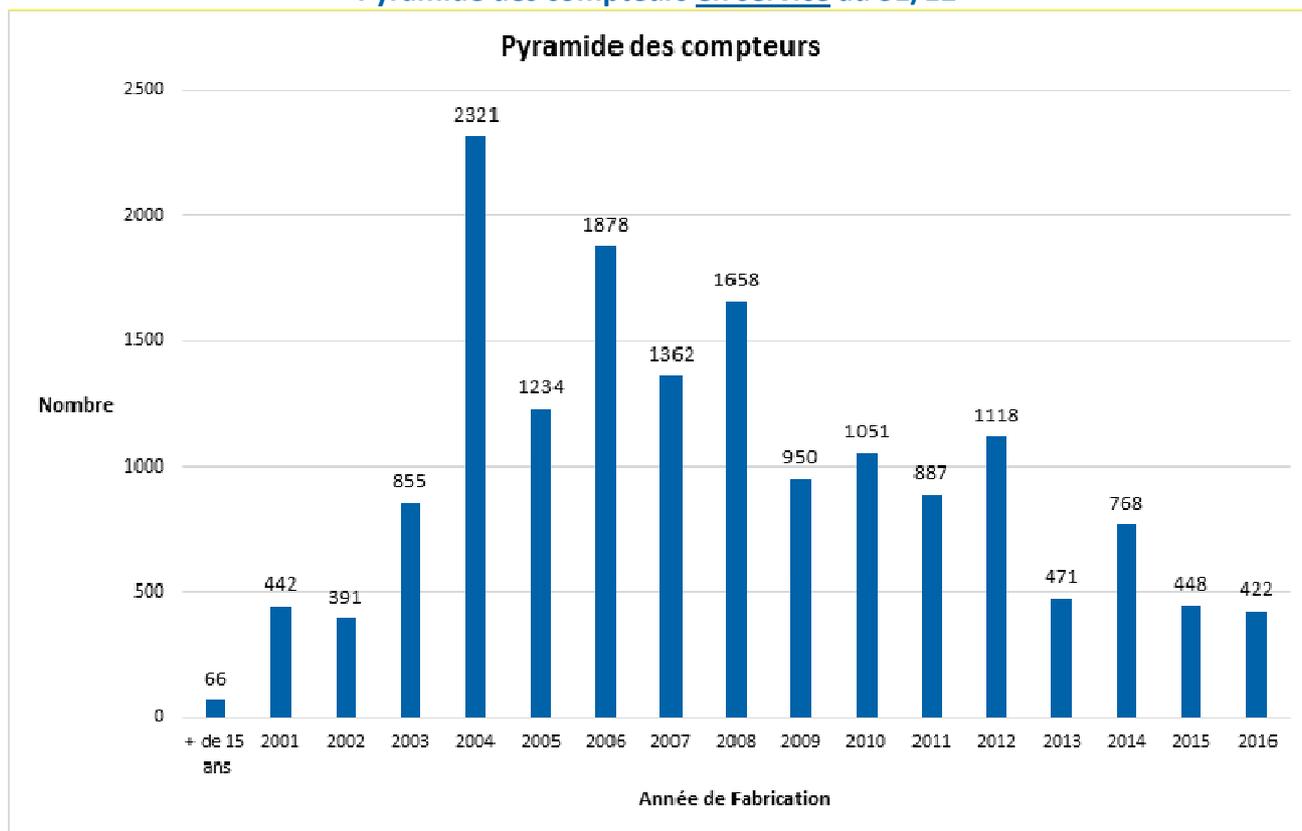
Branchements		Qualification
Nombre de branchements	15 900	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	7 633	Bien de retour

→ *Les compteurs*

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la société	16 322	Bien de reprise

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

Pyramide des compteurs en service au 31/12



→ Les équipements du réseau

Equipements de réseau		Qualification
Nombre d'appareils publics (*)	378	Bien de retour
dont poteaux d'incendie	361	Bien de retour
dont bornes fontaine	17	Bien de retour
Nombre d'accessoires hydrauliques	0	Bien de retour

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

4.2. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

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

Pour l'année 2016, le taux moyen de renouvellement des réseaux [P107.2] est de 1,33 %. Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable. La dernière ligne précise le linéaire renouvelé porté à la connaissance du délégataire. La collectivité pourra calculer le taux moyen de renouvellement en ajoutant aux valeurs de la dernière ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau.

	2012	2013	2014	2015	2016
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	0,75	0,60	0,88	1,01	1,33
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	235 757	235 559	235 869	237 501	238 754
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	2 315	1 300	3 653	3 645	4 020
Longueur renouvelée totale (ml)	2 315	1 300	3 653	3 645	4 910

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

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

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

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

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

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

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

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2012	2013	2014	2015	2016
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux		119	119	119	120

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

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

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

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

4.3. Gestion du patrimoine

4.3.1. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

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

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

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

→ *Les installations*

Installation	Nature de l'équipement	Equipement	Opération réalisée
Captage Dragon	Chlore	2 Chlorometres sur bouteille	Renouvellement
	Mesure et Contrôle	Turbidimètre	Renouvellement
Captage Pont d'Aups n° 2	Anti-bélier eau potable	Cuve anti-bélier Charlatte 500L	Renouvellement
	Mesure et Contrôle	Turbidimètre en continu	Renouvellement
	Télétransmission	Sonde de hauteur nappe	Renouvellement
Captage Raillourets	Chloration	Electrovanne PC4	Renouvellement
	Chlore	2 Chlorometres sur bouteille	Renouvellement
	Huisseries	Clôture	Rénovation
	Télétransmission	Sonde de hauteur nappe	Renouvellement
Captage Sainte Anne	Mesure et Contrôle	Sonde de hauteur nappe	Renouvellement
	Pompage - Exhaure	Clapet de refoulement forage 1	Renouvellement
		Colonne de refoulement forage 1	Rénovation
		Pompe1 - Pleuger 220 m3 h à 106 m	Renouvellement
	TGBT	Armoire de commande	Rénovation
FORAGE DRAGON	ARMOIRE ELECTRIQUE	Onduleur	Renouvellement
DETENDEURS	DETENDEURS	Détendeurs	Renouvellement
Réservoir Demoiselles	Bâche	Capteur analogique	Renouvellement
	Protection du matériel	Parafoudre	Renouvellement
		Parafoudre télétransmission	Renouvellement
Réservoir Malmont	Bâche	Canalisation	Rénovation
Réservoir Peyrard	Bâche	Capteur analogique	Renouvellement
Surpresseur Pous de l'Eouve	Anti-bélier eau potable	Canalisation et robinetterie	Renouvellement
		Cuve anti-bélier 500L Charlatte	Renouvellement
Surpresseur Seyran	Télétransmission	Télétransmission	Renouvellement
		Divers électrique	Renouvellement
Surpresseur Ste Barbe - Tuilières	REGULATION POMPAGE	Automatisme	Renouvellement
	TGBT	Peinture local	Renouvellement
		Divers électrique	Renouvellement
Surpresseur des Incapis	Télétransmission	Capteur Paratronic	Renouvellement
Usine de Potabilisation Pous de l'Eouve	Protection du matériel	Onduleur	Renouvellement

→ Les compteurs

Le renouvellement des compteurs d'eau froide en service est réalisé de manière à répondre aux obligations contractuelles et aux exigences réglementaires.

En France, le « contrôle des compteurs d'eau froide potable en service » est réglementé par l'arrêté du 6 mars 2007.

Parmi les méthodes de contrôle proposées dans le texte réglementaire, Veolia a choisi le renouvellement unitaire des compteurs selon les prescriptions relatives à l'âge et la classe métrologique du compteur.

Par ailleurs, Véolia met en œuvre un programme de renouvellement spécifique, destiné à optimiser la métrologique du parc compteurs des principaux consommateurs.

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

Renouvellement des compteurs	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre de compteurs	16 101	16 314	16 322	16 277	16 322	0,3%
Nombre de compteurs remplacés	809	293	496	261	562	115,3%
Taux de compteurs remplacés	5,0	1,8	3,0	1,6	3,4	112,5%

→ Les réseaux

Lieu ou ouvrage	Description
Piétonnier St Jaume	Renouvellement de 70ml de canalisation en PEHD D75
Chemin des Cépages St Joseph	Renouvellement de 480 ml de canalisation en PEHD D125
Ensemble de commune	Renouvellement de 40 branchements en polyéthylène D32 (branchements isolés non liés à une opération de renouvellement de canalisation)

Renouvellement des vannes	Description
Ensemble de la commune	Renouvellement de 3 robinets vannes, 2 débimètres

Réseaux	Quantité renouvelée dans l'exercice	Mode de gestion
BRANCHEMENTS EAU DIA: 15- 20	40	Cté de service
CANALISATION EAU DIA: 200- 249	3 990	Programme
CANALISATION EAU DIA: 75- 99	550	Cté de service
VANNES A OPERCULE ACCESSOIRES ET VIDANGE DIA: 100- 149	5	Cté de service

→ Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre de branchements	15 533	15 758	15 816	15 863	15 900	0,2%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	9	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 (**)	50	9	0	0	0	0%
<i>% de branchements plomb supprimés</i>	84,75%	100,00%	0%	0%	0%	0%

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

(**) par le Délégué et par la Collectivité

Le nombre total de branchements renouvelés sur l'exercice 2016 est de : 179

4.3.2. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Les installations

Travaux réalisés par le délégataire :

Dans le cadre des investissements prévus au contrat, VEOLIA a débuté le renforcement de la capacité de production de la station de potabilisation de POUSS DE L'EUVE en 2016. L'achèvement des travaux est programmé pour la fin de l'année 2017. Ces travaux permettront d'améliorer la qualité du traitement et d'augmenter la capacité de production de 10 m3/s supplémentaires.

Rappel des travaux réalisés au titre du contrat :

- En 2014, doublement de la capacité des réservoirs du Seyran avec la construction d'un nouvel ouvrage de 1 500 m3 ;
- En 2015, la commune de DRAGUIGNAN a construit la station de surpression au niveau de l'hôpital. Cet ouvrage a pour objectif de mailler les différents points de production de la ville (forages de Ponts d'Aups et Sainte Anne) avec les réservoirs (Seyran et Saint Michel). Cet investissement doit être complété par des renouvellements de réseau.

→ Les réseaux, branchements et compteurs

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

Réseaux (Canalisations et accessoires, branchements, compteurs)	Quantité réalisée dans l'exercice
CANALISATION EAU DIA: 250- 349	0

Les principales opérations réalisées par la Collectivité figurent au tableau suivant :

Lieu ou ouvrage	Description
Renouvellement réseau rue des Allées d'Azémar	250ml Fonte D200 - 32 Brts
Renouvellement réseau rue Carnot	260 ml Fonte D125 - 25 Brts
Renouvellement réseau rue des Jardins	200 ml PEHD D125 - 38 Brts
Renouvellement rue Félicien claviers	150 ml PEHD 125 – 15 Brts
Renouvellement Chemin de la Clappe	420ml Fonte D200 – 4 Brts
Extension Chemin Leucate	270ml PEHD 125 – 4 Brts

Le nombre de branchements neufs réalisés sur l'exercice 2016 est de : 37

4.3.3. VARIATION OBSERVEE DU PATRIMOINE

Canalisations	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	242,4	242,8	243,5	245,4	246,8	0,6%
Longueur d'adduction (ml)	424	424	424	424	424	0,0%
Longueur de distribution (ml)	241 992	242 397	243 097	244 986	246 387	0,6%
<i>dont canalisations</i>	235 757	235 559	235 869	237 501	238 754	0,5%
<i>dont branchements</i>	6 235	6 838	7 228	7 485	7 633	2,0%
Equipements	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre d'appareils publics (*)	360	367	373	378	378	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	341	348	354	361	361	0,0%
<i>dont bouches de lavage</i>	0	0	0	0	0	0,0%
<i>dont bornes fontaine</i>	19	17	17	17	17	0,0%
Branchements	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre de branchements	15 533	15 758	15 816	15 863	15 900	0,2%
Compteurs	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre de compteurs	16 101	16 314	16 322	16 277	16 322	0,3%

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

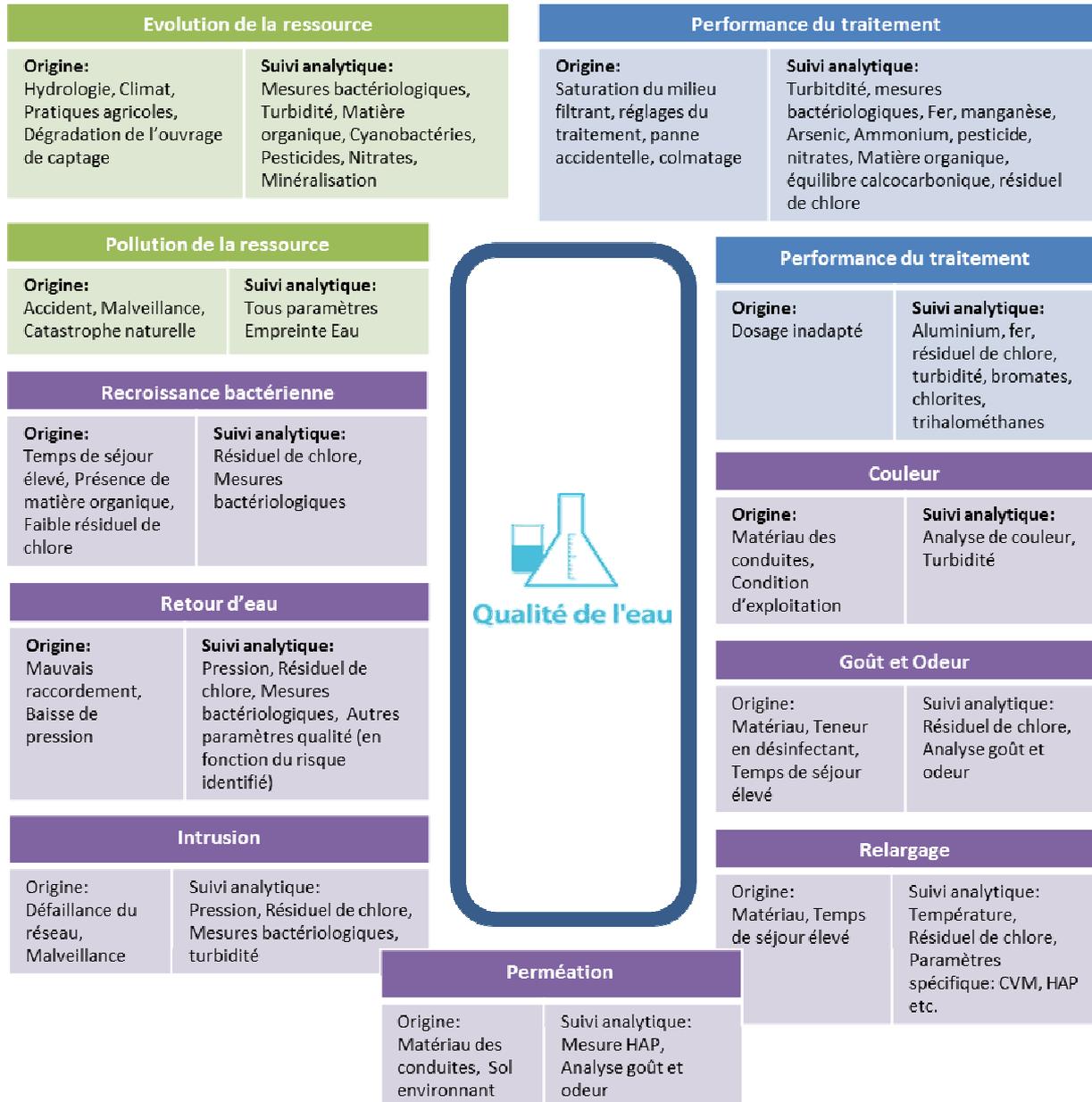


5. La performance et l'efficacité opérationnelle pour votre service

5.1. La qualité de l'eau

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

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



5.1.1. LE CONTROLE DE LA QUALITE DE L'EAU

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

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

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

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire
Microbiologique	784	428
Physico-chimique	9319	744

5.1.2. LA RESSOURCE

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	12	12	18	18
Physico-chimique	2607	2606	3	3

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

	Contrôle sanitaire et surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Arsenic	5	5
Atrazine	5	5
Baryum	2	2
Chlorures	5	5
Déséthylatrazine	5	5
Nitrates	5	5
Simazine	5	5
Sodium	5	5
Sulfates	5	4
Terbutylazine	5	5

Détail des non-conformités sur la ressource :

	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Nb de non-conformités	Valeur du seuil et unité
Sulfates	18.2	271	5	1	250 mg/l

5.1.3. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

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

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

→ Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du 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	130	129	132	132	262	261
Physico-chimie	53	52	23	23	76	75

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

	Taux de conformité Contrôle Sanitaire	Taux de conformité Surveillance du Délégué	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué
Microbiologique	99,2 %	100,0 %	99,6 %
Physico-chimie	98,1 %	100,0 %	98,7 %

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 qualité¹ :

¹ 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
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	260	259	169	169
Physico-chimique	4421	4420	23	23
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	512	511	241	240
Physico-chimique	1161	1126	645	629
Autres paramètres analysés				
Microbiologique				
Physico-chimique	1170		96	

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

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

Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégué			
	Nombre total de résultats d'analyses	Conformes aux limites ou aux références de qualité	Type de seuil
Atrazine	9	9	Limite de Qualité
Carbone Organique Total	19	19	Référence de Qualité
Déséthylterbuthylazine	9	9	Limite de Qualité
Fer total	22	21	Référence de Qualité
Nitrates	26	26	Limite de Qualité
Simazine	9	9	Limite de Qualité
Terbuthylazine	9	9	Limite de Qualité
Turbidité	256	246	Limite et Référence de Qualité

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
E.Coli /100ml	0	4	1	0	130	37	0 n/100ml
Turbidité	0	1.5	1	0	26	23	1 NFU

Détection de Bactéries Coliformes (Référence de qualité) et d'Escherichia Coli sur 1 prélèvement réalisé au Lot les Ecureuils le 25/11/16. Le même jour le niveau de chlore en sortie production était assez bas, mais le résiduel de chlore mesuré au moment de l'analyse était satisfaisant (0,1 mg/l). Les contre-analyses réalisées le 29/11 étaient conformes. Ces éléments ne permettent pas d'identifier la cause de la présence de ces bactéries.

1 dépassement de la Limite de qualité pour le paramètre turbidité a été constaté sur le point ADAPEI (représentatif du réservoir de La Calade) le 22/07/2016. Ce résultat n'était pas associé à la présence de bactéries : il n'y a pas eu d'incidence sanitaire sur la qualité de l'eau distribuée.

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégitaire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégitaire	Valeur du seuil et unité
Bact et spores sulfito-rédu	0	1	0	1	122	37	0 n/100ml
Bactéries Coliformes	0	6	1	0	130	35	0 n/100ml
Conductivité à 25°C	306	1188	7	0	93	66	1100 µS/cm
Conductivité à 25°C in situ	416	1393	3	0	8	0	1100 µS/cm
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1	4	1	0	9	0	2 Qualitatif
Fer total	0	284	1	0	22	0	200 µg/l
Sodium	3,5	267,4	1	0	9	0	200 mg/l
Sulfates	18,8	289	7	0	26	0	250 mg/l
Température de l'eau	0,8	30	9	12	144	82	25 °C
Turbidité	0	1,5	4	4	26	23	0,5 NFU
Turbidité	0	4,1	2	0	104	103	2 NFU

Présence de Spores de bactéries Sulfito-Reductrices sur le Surpresseur de la Vaugine le 25/04/2016. La présence de chlore et l'absence de turbidité lors du prélèvement, ainsi que le résultat conforme de la contre-analyse du 28/04, ne permettent pas d'expliquer la présence de ces bactéries et laisse à penser à un problème de prélèvement.

Des dépassements de la référence de qualité pour le paramètre turbidité ont été constatés sur la commune de Draguignan en 2016. Certaines valeurs étaient dues à des essais des poteaux incendie par les pompiers, d'autres sont liées à la vétusté des canalisations, associé à un dépassement en Fer le 15/09 (canalisations en cours de renouvellement). Ces résultats n'étaient pas associés à la présence de bactéries : il n'y a pas eu d'incidence sanitaire sur la qualité de l'eau distribuée.

Des dépassements sont apparus sur les sulfates à partir de la période estivale. Ce phénomène est favorisé par la concentration des ions naturellement présents dans l'eau en période sèche. Les tendances seront à suivre les années ultérieures ainsi que l'impact de la remise en service de la source des Frayères prévues en 2017 qui permettra de diminuer cette concentration. Les sulfates n'ont pas d'impact direct sur la santé (léger effet laxatif) mais peuvent accélérer les phénomènes de corrosion des systèmes de distribution.

→ *Composition de l'eau du robinet*

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	17,70	165,10	9	mg/l	Sans objet
Chlorures	7,80	80	26	mg/l	250
Fluorures	70	280	9	µg/l	1500
Magnésium	4,02	37,65	9	mg/l	Sans objet
Nitrates	0,40	13,20	26	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0,02	9	µg/l	0,5
Potassium	0,50	3,20	9	mg/l	Sans objet
Sodium	3,50	267,40	9	mg/l	200
Sulfates	18,80	289	26	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	5,60	56,80	26	°F	Sans objet

5.1.4. L'ÉVOLUTION DE LA QUALITÉ DE L'EAU

→ Historique des données du contrôle officiel (ARS)

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

Paramètres microbiologiques	2012	2013	2014	2015	2016
Taux de conformité microbiologique	99,24 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	99,23 %
Nombre de prélèvements conformes	130	127	127	121	129
Nombre de prélèvements non conformes	1	0	0	0	1
Nombre total de prélèvements	131	127	127	121	130
Paramètres physico-chimique	2012	2013	2014	2015	2016
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	100,00 %	95,35 %	92,31 %	98,11 %
Nombre de prélèvements conformes	52	43	41	48	52
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	2	4	1
Nombre total de prélèvements	52	43	43	52	53

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

→ Chlorure de Vinyle Monomère

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

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

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

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

→ Le volume prélevé

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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume prélevé par ressource (m3)	3 402 665	2 996 076	2 987 836	3 101 773	2 963 447	-4,5%
Frayères	0	0	0	0	0	0%
UP - Dragon	485 528	456 274	471 083	471 657	307 063	-34,9%
UP - Pont Aups 1&2	167 745	153 675	6 617	110 388	64 499	-41,6%
UP - Pont Aups 3	329 011	305 554	403 652	408 313	393 067	-3,7%
UP - Raillourets	23 895	17 660	18 483	18 541	27 341	47,5%
UP - St Anne	2 199 943	1 928 128	1 948 886	1 979 153	2 037 985	3,0%
USINE TRAIT. POUS DE L'EOUVE	196 543	134 785	139 115	113 721	133 492	17,4%

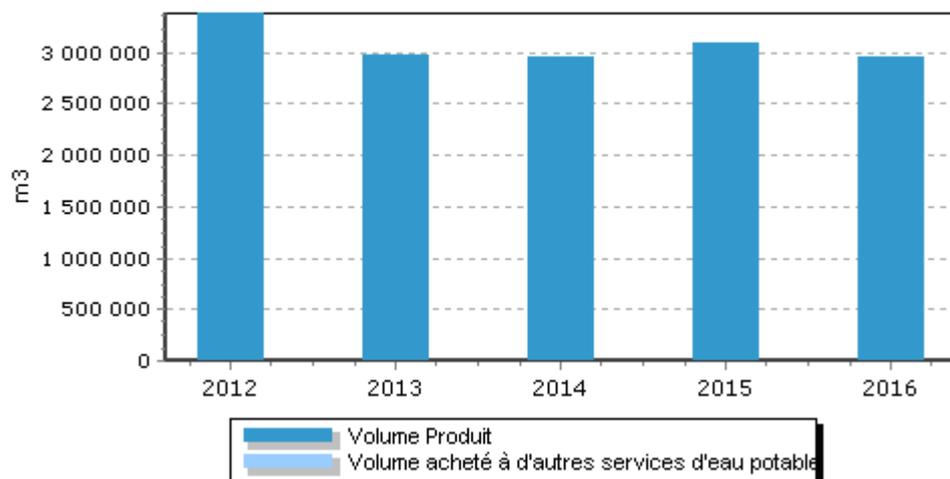
	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume prélevé par nature d'eau (m3)	3 402 665	2 996 076	2 987 836	3 101 773	2 963 447	-4,5%
Eau de surface	196 543	134 785	139 115	130 911	133 492	2,0%
Eau souterraine non influencée	3 206 122	2 861 291	2 838 422	2 988 052	2 829 955	-5,3%

→ Le volume produit et mis en distribution

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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume prélevé (m3)	3 402 665	2 996 076	2 987 836	3 101 773	2 963 447	-4,5%
Volume eau brute acheté	196 543	134 785	139 115	139 407	165 181	18,5%
Besoin des usines	18 105	18 728	28 686	-	0	-
Volume produit (m3)	3 384 560	2 977 348	2 959 150	3 101 773	2 963 447	-4,5%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	229 281	158 672	130 697	128 175	118 387	-7,6%
Volume mis en distribution (m3)	3 155 279	2 818 676	2 828 453	2 973 598	2 845 060	-4,3%

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



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

→ Le volume vendu

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

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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	2 850 101	2 367 361	2 596 660	2 621 979	2 541 305	-3,1%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	2 620 820	2 208 689	2 465 963	2 493 804	2 422 918	-2,8%
domestique ou assimilé	2 579 944	2 174 684	2 406 383	2 404 021	2 335 649	-2,8%
autres que domestiques	40 876	34 005	59 580	89 783	87 269	-2,8%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	229 281	158 672	130 697	128 175	118 387	-7,6%

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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume vendu (m3)	2 850 101	2 367 361	2 596 660	2 621 979	2 541 305	-3,1%
<i>dont clients individuels</i>	2 251 193	1 950 240	2 141 125	2 179 948	2 139 603	-1,9%
<i>dont clients industriels</i>	7 767	6 582	8 358	8 311	7 369	-11,3%
<i>dont clients collectifs</i>	199 564	169 030	210 025	199 143	192 283	-3,4%
<i>dont irrigations agricoles</i>	14 160	-4 210	2 221	2 865	4 192	46,3%
<i>dont volume vendu autres collectivités</i>	229 281	158 672	130 697	128 175	118 387	-7,6%
<i>dont appareils publics</i>	96 815	43 166	48 750	39 036	32 831	-15,9%
<i>dont bâtiments communaux</i>	50 269	41 898	50 156	42 122	41 088	-2,5%

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

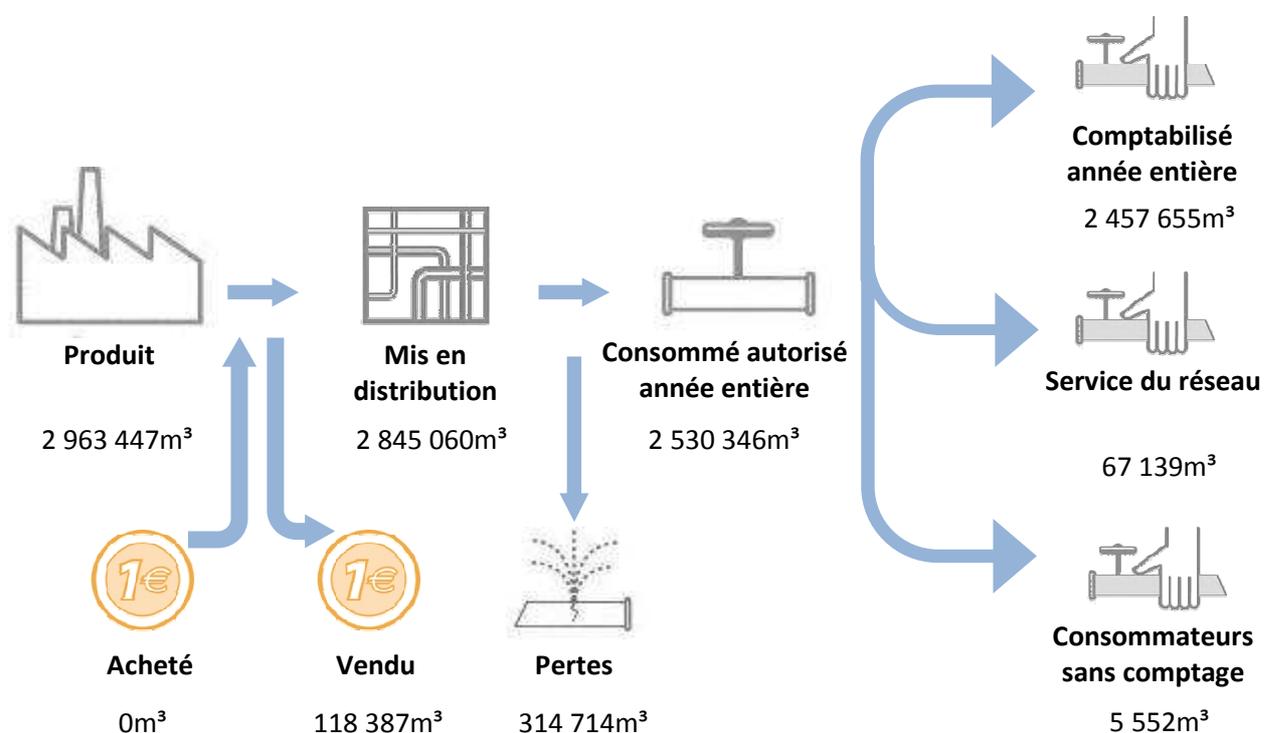
	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	229 281	158 672	130 697	128 175	118 387	-7,6%
LORGUES	15 058	13 587	14 517	15 639	15 164	-3,0%
TRANS EN PROVENCE	214 223	145 085	116 180	112 536	103 223	-8,3%

→ *Le volume consommé*

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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	2 619 768	2 206 706	2 460 635	2 471 425	2 417 366	-2,2%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	373	358	371	368	360	-2,2%
Volume comptabilisé hors ventes en gros année entière (m3)	2 570 603	2 249 854	2 420 840	2 451 278	2 457 655	0,3%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	1 052	1 983	5 328	22 379	5 552	-75,2%
Volume de service du réseau (m3)	6 322	10 635	10 341	33 824	67 139	98,5%
Volume consommé autorisé (m3)	2 627 142	2 219 324	2 476 304	2 527 628	2 490 057	-1,5%
Volume consommé autorisé année entière (m3)	2 577 977	2 262 472	2 436 509	2 507 481	2 530 346	0,9%

→ Synthèse des flux de volumes



5.2.3. 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, trois ans après le constat de rendement insuffisant.

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

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2015 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

période Asynchrone

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle 2 (%)	ILP (m ³ /j/km)	ILVNC (m ³ /j/km)	ILC (m ³ /j/km)
2016	89,4	71,06	3,60	4,43	30,31

période synchrone

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle 2 (%)	ILP (m ³ /j/km)	ILVNC (m ³ /j/km)	ILC (m ³ /j/km)
2016	89,1	71,06	3,70	4,53	30,31

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 (m³/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 (m³/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 (m³/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)

→ Rendement de réseau calculé sur la période asynchrone

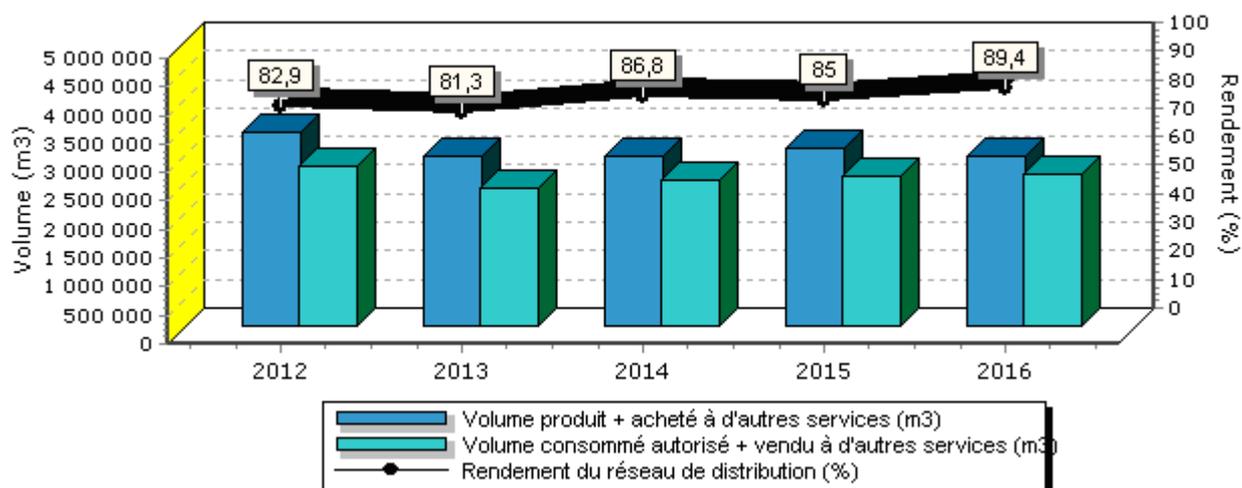
	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	82,9 %	81,3 %	86,8 %	85,0 %	89,4 %	5,2%
Volume consommé autorisé année entière (m3) A	2 577 977	2 262 472	2 436 509	2 507 481	2 530 346	0,9%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	229 281	158 672	130 697	128 175	118 387	-7,6%
Volume produit (m3) C	3 384 560	2 977 348	2 959 150	3 101 773	2 963 447	-4,5%

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

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

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

Evolution du rendement du réseau de distribution



→ Rendement de réseau calculé sur la période synchrone

Dans les tableaux précédents, le volume mis en distribution est calculé sur l'année civile : du 1^{er} janvier 2016 au 31 décembre 2016.

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

Période du mois de décembre 2015 au mois de décembre 2016.

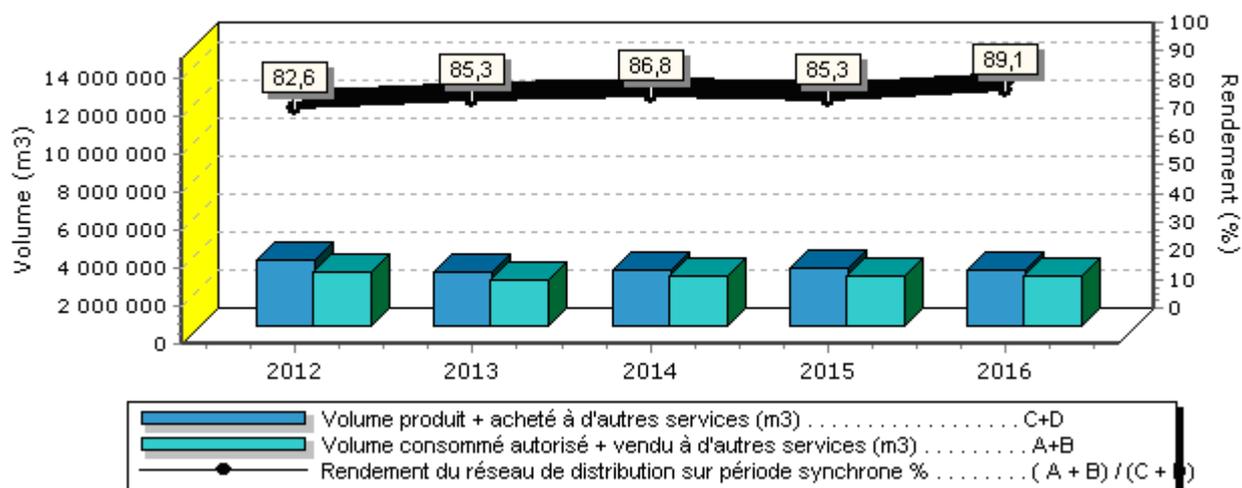
Ce recalage du volume mis en distribution sur une période synchrone aux volumes consommés, permet d'établir un rendement de réseau dit « synchrone » :

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Rendement du réseau de distribution sur période synchrone % (A+B)/(C+D)	82,6 %	85,3 %	86,8 %	85,3 %	89,1 %	4,5%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	2 577 977	2 262 472	2 436 509	2 507 481	2 530 346	0,9%
Volume vendu à d'autres services sur période synchrone (m3). B	241 519	137 645	135 081	127 440	116 440	-8,6%
Volume produit sur période synchrone (m3). C	3 415 448	2 812 712	2 961 904	3 087 669	2 970 037	-3,8%

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

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

Evolution du rendement du réseau de distribution sur période synchrone



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

Actions mises en œuvre par Veolia en 2016

Différentes actions ont été mises en œuvre par Veolia en 2016 afin de réduire le taux de perte du réseau de distribution d'eau potable :

- a) Recherche préventive
- b) Complément de Sectorisation
- c) Renouvellement de canalisations
- d) Renouvellement des compteurs après enquête de redimensionnement

De plus une liste des canalisations à renouveler a été réalisée et joint au présent rapport issu de l'analyse des défaillances observées sur les tronçons de canalisations. Cette analyse permet de mettre en évidence la fragilité marquée de certaines conduites, dont le renouvellement contribuerait à réduire les pertes en eau et à diminuer les interruptions de service.

La mise en place de compteurs radiorelevés et télégérés sur les bâtiments communaux et points de comptage d'espaces verts permettrait heure par heure de suivre l'évolution de la consommation ainsi que la tendance. Elle permettrait également aux services techniques de disposer d'un outil d'analyse du fonctionnement de leurs installations depuis n'importe quel poste informatique 24h sur 24h.

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

	2012	2013	2014	2015	2016
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/Nombre de jours dans l'année	6,78	6,62	4,73	6,03	4,43
Volume mis en distribution (m3) A	3 155 279	2 818 676	2 828 453	2 973 598	2 845 060
Volume comptabilisé année entière (m3) B	2 570 603	2 249 854	2 420 840	2 451 278	2 457 655
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	235 757	235 559	235 869	237 501	238 754

	2012	2013	2014	2015	2016
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/Nombre de jours dans l'année	6,69	6,47	4,55	5,38	3,60
Volume mis en distribution (m3) A	3 155 279	2 818 676	2 828 453	2 973 598	2 845 060
Volume consommé autorisé année entière (m3) B	2 577 977	2 262 472	2 436 509	2 507 481	2 530 346
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	235 757	235 559	235 869	237 501	238 754

	2012	2013	2014	2015	2016
Indice linéaire des volumes non comptés calculé sur période synchrone (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	6,99	4,95	4,72	5,87	4,53
Volume mis en distribution synchrone (m3) A	3 173 929	2 675 067	2 826 823	2 960 229	2 853 597
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	2 570 603	2 249 854	2 420 840	2 451 278	2 457 655
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	235 757	235 559	235 869	237 501	238 754

	2012	2013	2014	2015	2016
Indice linéaire de pertes en réseau calculé sur période synchrone (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	6,91	4,80	4,53	5,22	3,70
Volume mis en distribution synchrone (m3) A	3 173 929	2 675 067	2 826 823	2 960 229	2 853 597
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	2 577 977	2 262 472	2 436 509	2 507 481	2 530 346
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	235 757	235 559	235 869	237 501	238 754

5.3. La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

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

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

La gestion centralisée des interventions



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

5.3.1. LES RECHERCHES DE FUITES

En 2016, 112 000 ml de réseau ont été inspectés

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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	55	34	22	42	34	-19,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,2	0,1	0,1	0,2	0,1	-50,0%
Nombre de fuites sur branchement	90	87	34	35	14	-60,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,6	0,6	0,2	0,2	0,1	-50,0%
Nombre de fuites réparées	145	121	56	77	48	-37,7%

Il existe donc 2 types de fuites de réseau :

- Celles qui sont apparentes et s'écoulent visiblement sur la voirie. La grande majorité d'entre-elles sont signalées à nos services par les habitants qui contactent notre Centre d'appel.
- Celles qui sont identifiées par nos services par le suivi des consommations sectorielles et le déclenchement de campagnes de recherche de fuite.

Dans tous les cas, nos services mettent en œuvre le plus rapidement possible les réparations nécessaires, dans le respect des procédures de consultations préalables des autres concessionnaires de réseaux souterrains et des concessionnaires de voirie.

5.3.2. LES AUTRES OPERATIONS DE MAINTENANCE

→ *Les installations*

Réservoirs	Capacité (m ³)	Date de réalisation
Raillourets	500	Jeudi 21 avril 2016
Calade n°1	500	Jeudi 14 avril 2016
Calade n°2	250	Mercredi 06 avril 2016
Calade n°3	250	Mercredi 13 avril 2016
Calade n°4	2000	Mardi 19 avril 2016
Les Demoiselles	1000	Mardi 19 avril 2016
Malmont	1000	Jeudi 21 avril 2016
Peyrard	100	Mercredi 13 avril 2016
Pous de l'Eouve	500	Vendredi 15 avril 2016
Pous de l'Eouve Bâche	80	Vendredi 15 avril 2016
Seyran n°1	500	Jeudi 10 novembre 2016
Seyran n°2	1000	Jeudi 10 novembre 2016
Seyran n°3	1500	Mercredi 9 novembre 2016
St Michel n°1	1000	Vendredi 1er avril 2016
St Michel n°2	500	Mercredi 6 avril 2016
Tuilières	1000	Mercredi 13 avril 2016

→ *Les réseaux et branchements*

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

En 2016, 34 fuites sur canalisations ont été repérées et réparées dont 20 lors des recherches préventives ainsi que 19 sur les branchements dont 12 en recherche préventive.

5.4. L'efficacité environnementale

5.4.1. LA PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU

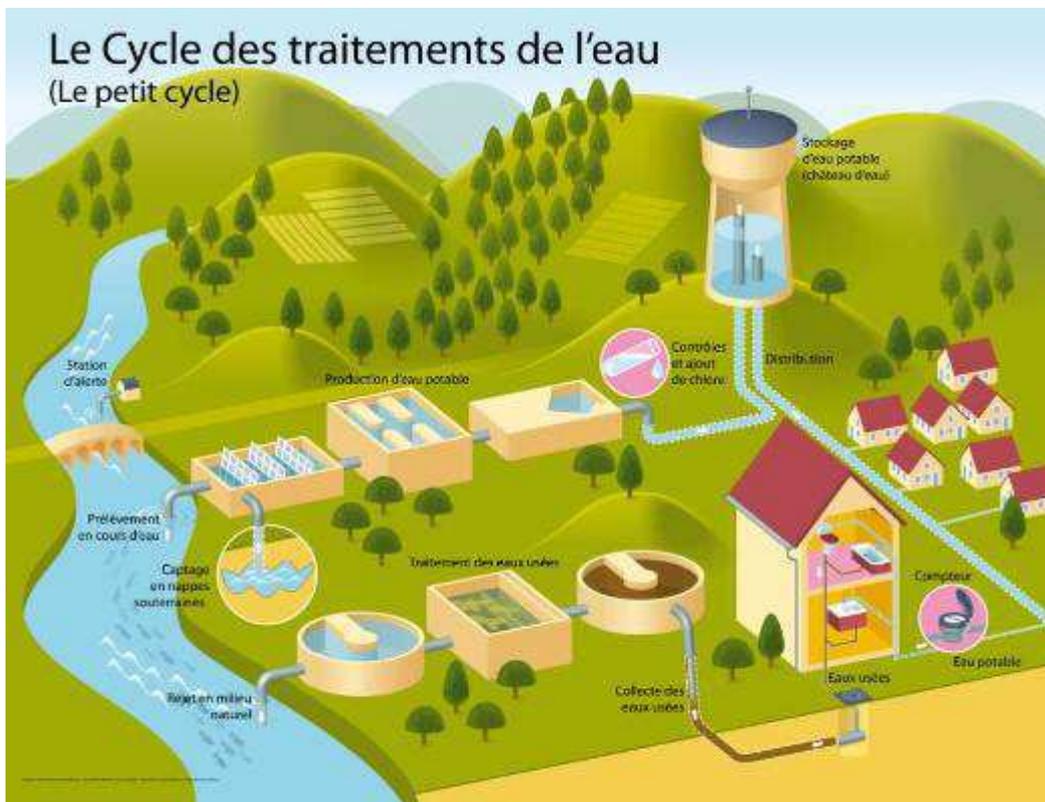


La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la préservation de la ressource en eau aussi bien pour les installations gérées en propre que pour les achats d'eau. Le périmètre de protection est un des principaux moyens pour éviter la dégradation de la ressource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

	2012	2013	2014	2015	2016
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	53 %	53 %	43 %	45 %	45 %

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2012	2013	2014	2015	2016
Frayères	40 %	40 %	40 %	40 %	40 %
UP - Dragon	80 %	80 %	50 %	50 %	50 %
UP - Pont Aups 1&2	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
UP - Pont Aups 3	80 %	80 %	50 %	50 %	50 %
UP - Raillourets	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
UP - St Anne	40 %	40 %	40 %	40 %	40 %



5.4.2. LE BILAN ENERGETIQUE DU PATRIMOINE



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

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

5.4.3. LA CONSOMMATION DE REACTIFS

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

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

Chlore Gazeux 2016	1078 kg
Floculant 2016	3.6 T

5.4.4. LA VALORISATION DES SOUS-PRODUITS

→ La valorisation des déchets liés au service



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

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

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

5.5. Propositions d'amélioration du patrimoine

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

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

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

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



Le patrimoine installation

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

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

Les principaux points de vigilance sur le patrimoine sont les suivants :

Distribution :

Comme indiqué dans le compte rendu d'activité, les différents secteurs de la ville présentent des problématiques différentes soit en termes de ressource ou de réseau

- Secteur Ouest (Flayosquet, Grandes Pièces, Les Selves...) : le renforcement par la mobilisation de nouvelles ressources se pose.
- Nouveaux immeubles en centre ville et l'urbanisation de certains quartiers (Ste Barbe, Chabran) : la restructuration de réseaux se pose.
- Certaines canalisations (Carnot, Grasse, Pont d'Aups, Montferrat, De Gaulle, Vaugine, Remparts, Géraniums, Juin, Jardin des Plantes...) présentant de l'eau rouge, signe de vétusté et de corrosion des canalisations, impose le renouvellement de certains réseaux.
- Une restructuration des réseaux de desserte notamment ceux touchés par les inondations (secteur Demoiselles) reste à accomplir. Ces travaux dont une partie seulement fait l'objet de travaux pris en compte dans la nouvelle DSP nécessitent un investissement de la collectivité.

Captage et pompage :

- **Sources des Frayères**

Suite aux inondations du 15 juin 2010, cette ressource n'est toujours pas disponible au vu des dégâts matériels qui rendent sa remise en production impossible.

La réhabilitation de la source des Frayères est programmée par la commune de DRAGUIGNAN pour 2017.

Le projet retenu par la ville diffère de la solution prévue initialement ce qui nécessitera de faire évoluer le contrat par le biais d'un avenant.

- **Forage du Dragon**

TEC a procédé à la purge du forage sur plusieurs périodes sans pouvoir obtenir les résultats conformes pour ces deux paramètres. Les purges seront poursuivies en 2016.

Sur le plan administratif, la ville de Draguignan a pour obligation :

- d'obtenir les autorisations administratives d'exploiter avant d'envisager toute mise en production de ce forage.
- de poursuivre la procédure de mise en œuvre d'une Déclaration d'Utilité Publique(DUP) commencée en 2013.

La canalisation dite de surverse reliant le site du dragon à l'ancien surpresseur doit nécessairement être renouvelée pour permettre l'utilisation optimum de la ressource et éviter la perte d'eau.

- **Pont d'Aups 1**

L'unité de filtration sur sable installée au SEYRAN est indispensable pour l'exploitation de Pont d'Aups 1.1. Son intégration au bien du service est à régulariser.

- **Pont d'Aups 2**

La réalisation des travaux de réhabilitation est reportée jusqu'au rétablissement des conditions de production normale sur Pont d'Aups 1.1.

- **Forage n°1 Sainte Anne**

Suite à l'inspection télévisée faite en 2016, le nettoyage du forage est à réaliser par air lift double colonne

- **Forage n°2 Sainte Anne**

Suite à l'inspection télévisée faite en 2015, les travaux de nettoyage et de reconditionnement du forage sont à réaliser.

- **Forage n°3 Sainte Anne**

L'inspection télévisée du forage est à réaliser.

- **Réservoirs :**

Des travaux sont à engager en urgence sur 2 réservoirs :

- Peyrard : La poutre et le poteau sont fortement dégradés (corrosion totale des aciers, chute d'aciers et de morceaux de béton), menaçant de ce fait de s'effondrer.

- Seyran 1 : Les éléments du réservoir montrent un état de dégradation relativement avancé.

Des réhabilitations sont à engager sur les autres ouvrages et concernent principalement le revêtement de surface.

Le diagnostic des réservoirs Malmont et Tuillières est à réaliser.

- **Surpresseurs :**

La canalisation de refoulement reliant le surpresseur des Tuillières au réservoir doit impérativement être renouvelée sur le chemin de Fontclovisse pour permettre de transférer la ressource vers ce point sensible ne pouvant être secouru par aucune autre en cas de problèmes d'alimentation.

- **Sectorisation**

En 2005, la Ville de Draguignan a lancé un marché pour la mise en place de compteurs et de débitmètres de réseau télé surveillés. Cet outil, nécessaire pour maintenir et améliorer le rendement du réseau, a été mis en place en 2006 et exploité depuis.

De manière à continuer à améliorer le rendement de réseau et la connaissance des débits permanents (de fuites ou de consommation), il est important de mettre en place une télégestion de l'ensemble des points d'eau potable communaux. Ce système permettrait aussi la surveillance des arrosages à partir de n'importe quel poste informatique des services de la commune.

De même suite aux inondations et aux modifications importantes et nombreuses du réseau qui s'avèrent nécessaires il a été impératif de modifier et renforcer la sectorisation par la mise en place de nouveaux points de comptage pour ne pas perturber le maillage du réseau.

La collectivité a commencé la réalisation de ce complément de sectorisation en vue d'économiser la ressource. La dernière tranche se terminera en 2017.

- Renouvellement branchements et canalisations

Les branchements plombs connus ont été éradiqués par renouvellement en limite du domaine public. Il restera donc aux copropriétés la charge de renouveler la partie située en domaine privé qui va inclure également selon les cas le branchement avant compteur (entre le mur extérieur et le compteur) lorsque l'organe de comptage est situé à l'intérieur de l'habitation.

- **Distribution**

La ville de Draguignan tend à se développer vers l'Ouest (Flayosquet, Grandes Pièces, Les Selves...).

Ces secteurs sont alimentés à partir de forages de Pont d'Aups dont la capacité de production tend vers ses limites.

Il devient nécessaire de renforcer ce secteur par la mobilisation de nouvelles ressources.

L'augmentation de la population, la construction de nouveaux immeubles en centre ville et l'urbanisation de certains quartiers (Ste Barbe, Chabran), vont également nécessiter des restructurations de réseaux.

Certaines canalisations (Carnot, Grasse, Pont d'Aups, Montferrat, De Gaulle, Vaugine, Remparts, Géraniums, Juin...) génèrent de l'eau rouge, conséquence de leur vétusté et de la corrosion, et doivent être remplacées pour la qualité de l'eau distribuée et l'économie de la ressource.

Une restructuration des réseaux de desserte notamment ceux touchés par les inondations (secteur Demoiselles) reste à accomplir. Ces travaux dont une partie seulement fait l'objet de travaux pris en compte dans la nouvelle DSP nécessitent un investissement de la collectivité.

- **Défense Incendie**

Il est nécessaire suite à la remise du rapport annuel du SDIS et de la cartographie des zones ne disposant pas d'une couverture incendie, de mettre en place les travaux de renforcements et de réparations nécessaires.

- **Réglementation**

Schéma directeur Eau Potable et conformité réglementaire des points d'eau.

Les autorités sanitaires poussent à mettre en conformité réglementaire les points d'eau de la ville de Draguignan (décret 93-742 du 29 Mars 1993 relatif aux autorisations et aux déclarations des ouvrages permettant l'exploitation des ressources en eau de prélèvement)

- décret 93-743 du 29 Mars 1993 relatif aux autorisations de prélèvement
- article L 1321-2 du nouveau code de la santé publique qui détermine le périmètre de protection
- décret 2001-1220 du 20 Décembre 2001 permettant l'utilisation d'eau prélevée dans le milieu naturel en vue de la consommation humaine, à arrêté préfectoral.

RAPPEL : Le puits des Incapis, non conforme, a été fermé à la demande des autorités sanitaires et est sorti du périmètre de la DSP .

Il reste à finaliser la nouvelle liaison de vente en gros à la commune de Trans en Provence pour laquelle Draguignan a réalisé les travaux jusqu'en limite de commune sur l'avenue De Gaulle.

- **Périmètre de protection**

La ville de Draguignan doit achever les procédures administratives d'établissement des périmètres de protection pour les captages suivants :

- 1) Sources des frayères
- 2) Sources du Dragon
- 3) Forage du Dragon
- 4) Forage du Pont d'Aups 1
- 5) Forage du Pont d'Aups 2
- 6) Forage de Sainte Anne



6. Le rapport financier du service

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

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

→ Le CARE

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

TECHNIQUE D'EXPLOITATION ET COMPTAGE

Version Finale

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

Collectivité: ZM020 - DRAGUIGNAN DSP EAU

Eau

LIBELLE	2015	2016	Ecart %
PRODUITS	4 498 630	4 213 555	-6,34 %
Exploitation du service	2 690 134	2 533 969	
Collectivités et autres organismes publics	1 497 551	1 446 320	
Travaux attribués à titre exclusif	127 912	77 687	
Produits accessoires	183 032	155 579	
CHARGES	4 573 466	4 417 136	-3,42 %
Personnel	930 257	843 713	
Energie électrique	223 683	204 971	
Combustibles	0	0	
Achats d'eau	207 498	219 547	
Produits de traitement	10 313	11 807	
Analyses	14 135	24 399	
Sous-traitance, matières et fournitures	245 533	282 378	
Impôts locaux et taxes	21 989	27 691	
Autres dépenses d'exploitation	254 563	228 847	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	35 056	44 291	
<i>engins et véhicules</i>	71 182	50 779	
<i>informatique</i>	84 833	66 501	
<i>assurances</i>	- 55 249	6 971	
<i>locaux</i>	85 127	70 803	
<i>autres</i>	33 611	- 10 498	
Redevances contractuelles	0	5 000	
Contribution des services centraux et recherche	207 638	189 047	
Collectivités et autres organismes publics	1 497 551	1 446 320	
Charges relatives aux renouvellements	575 247	581 286	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	380 188	391 985	
<i>programme contractuel (renouvellements)</i>	195 060	189 301	
Charges relatives aux investissements	110 348	117 848	
<i>programme contractuel (investissements)</i>	110 348	117 848	
Provision pour investissements futurs	164 485	155 361	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	56 541	58 935	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	53 687	19 987	
RESULTAT AVANT IMPOT	- 74 836	- 203 581	NS
RESULTAT	- 74 836	- 203 582	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

14/03/2017

→ **L'état détaillé des produits**

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

TECHNIQUE D'EXPLOITATION ET COMPTAGE

Version Finale

Etat détaillé des produits (1)
Année 2016

Collectivité: ZM020 - DRAGUIGNAN DSP EAU

Eau

LIBELLE	2015	2016	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	2 526 661	2 381 595	-5,74 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	<i>2 496 962</i>	<i>1 447 618</i>	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	<i>29 699</i>	<i>933 977</i>	
Ventes d'eau à d'autres services publics	163 473	152 374	-6,79 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	<i>163 473</i>	<i>152 374</i>	
Exploitation du service	2 690 134	2 533 969	-5,81 %
Produits : part de la collectivité contractante	686 719	658 155	-4,16 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	<i>675 824</i>	<i>325 674</i>	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	<i>10 896</i>	<i>332 482</i>	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	144 453	139 373	-3,52 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	<i>142 003</i>	<i>68 958</i>	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	<i>2 449</i>	<i>70 415</i>	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	666 380	648 792	-2,64 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	<i>661 092</i>	<i>301 078</i>	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	<i>5 287</i>	<i>347 713</i>	
Collectivités et autres organismes publics	1 497 551	1 446 320	-3,42 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	127 912	77 687	-39,27 %
Produits accessoires	183 032	155 579	-15,0 %

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

14/03/17

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

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

Evolutions des produits :	Baisse des volumes vendus
---------------------------	---------------------------

6.2. Situation des biens

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

Conformément aux obligations du contrat de délégation de service public, le patrimoine du service est complété

- en 2014 par la construction d'un nouvel ouvrage de 1 500 m³ au SEYRAN.
- en 2015 par la construction de la station de surpression au niveau de l'hôpital.

→ *Inventaire des biens*

L'inventaire au 31 décembre de l'exercice est établi selon les préconisations de la FP2E. Les biens propres de la Société y figurant sont ceux, conformément au décret 2016-86 du 1^{er} février 2016, expressément désignés au contrat comme biens de reprise.

→ *Situation des biens*

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

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

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

6.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

→ Programme contractuel d'investissement

Le programme de d'investissement de premier établissement défini au contrat concernant la partie « usine » est indiqué ci-dessous.

Nature des opérations	Montant estimé à la date de signature du contrat	Date limite d'exécution
a. Renforcement de la station de Pous de l'Eouve Base augmentation de 10 l/s	2 255 947 € HT	Fin 2017
b. Construction d'un réservoir sur le site de la Calade Base : réhabilitation du réservoir de 2000 m3 et nouveau réservoir de 3000 m3	1 831 400 € HT	Fin 2018
c. Doublement de réservoir de Seyran (création d'un réservoir de 1500 m3)	947 584 € HT	Fin 2014
d. Option : Surpresseur du Dragon et des Frayères	182 262 € HT	Fin 2014

Les travaux suivants ont été réalisés :

b. réhabilitation du réservoir de 2 000 m3 – fait en 2013

c. Doublement de réservoir de Seyran – fait en 2014

d – Surpresseur du Dragon et des Frayères dit « de l'hôpital » - fait en 2015

A noter que ce chantier a bénéficié d'une autorisation du report du délai contractuel de la part de la ville de Draguignan, ces reports étant liés aux autorisations administratives du chantier.

Réseaux (Canalisations et accessoires, branchements, compteurs)**Montant en €**

CANALISATION EAU DIA: 200- 349

689 833,58

→ *Programme contractuel de renouvellement***Programme de renouvellement patrimonial**

Libellé	Installation libellé	Quantité	Montant
Avenue St Hermentaire	CANALISATION EAU DIAMETRE 200	950 ml et brts	304 596,09
Chemin Faisses Gandhi Vaugine	CANALISATION EAU DIAMETRE 200	3040 ml et 51 brts	358 237,49

Programme de renouvellement à caractère fonctionnel

Libellé	Installation libellé	Quantité	Montant
Piétonnier St Jaume Chemin des Cépages	CANALISATION EAU DIAMETRE 75 CANALISATION EAU DIAMETRE 125	70 ml 480 ml	111 245,86
BRANCHEMENTS	BRANCHEMENTS DIAMETRE 32 (non liés à une opération de renouvellement de canalisation)	40	55 949,55
VANNES ET ACCESSOIRES	Vannes Débitmètre	3 2	15 008,88
DETENDEURS	Folletière Diamètre Les Salles Diamètre Grande Armée Colombaille	1 1 1 1	18 695,97

- Les programmes de renouvellement à caractère fonctionnel à charge du fermier et à charge de la collectivité proposés pour les années à venir sont les suivants :

DRAGUIGNAN 2017				
PROGRAMME DE RENOUELEMENT DES CANALISATIONS				
à charge T.E.C.				
REALISE				
Concessif : 14 025				
Fonctionnel : 2 710				
Priorité	Désignation des rues	Linéaire ML	Diamètre existant	Diamètre à prévoir
2012	Sainte Cil	410		160
2012	Raoul Brulat	80		75
2012	Raoul Brulat	70		75
2012	Victor Hugo	140		75
2012	Victor Gelu	300	Concessif	300
2012	Av pompidou	845	Concessif	200
2012	Anciens combattants Afrique du Nord	710	Concessif	300
2013	Chemin st Jean	50		63
2013	Montée de La roque	130		125
2013	Rue de La Menuidière	50		125
2013	Montée de l'Horloge	150		125
2013	Avenue cazelles	300	Concessif	300
2013	Avenue Monnet	620	Concessif	200
2014	Rue de l'horloge	190		125
2014	Jean Aicard	310		150
2014	Avenue col de l'Ange	500	Concessif	250
2014	Av Scamaronni	3060	Concessif	250
2015	Avenue de la Cerisaie	220		160
2015	Avenue Comte Muraire	360		150
2015	Avenue Koenig	600	Concessif	200
2015	Avenue du Fournas	1195	Concessif	200
2015	Foncabrette	1905	Concessif	200
2016	Piétonnier St Jaume	70		75
2016	Chemin des Cépages St Joseph	480		125
2016	Chemin St Hermentaire	950	Concessif	200
2016	Faisses Gandhi Galienni	3040	Concessif	200

PREVISION 2017

Priorité	Désignation des rues	Linéaire ML	Diamètre existant	Diamètre à prévoir
2017	Négadis	1190	80	200
2017	Manhes	2030	250	300
2017	Montferrat	335	250	300
2017	Chemin de St Jean La foux	320	80	125
2017	Reine Jeanne	250	60	100
2017	Vallon Riaille Bas	50	60	40
2018	Selves	360	100	250
2018	Reine Jeanne piétonnier	190	60	63
2018	Pissadou chemin du	260	100	100
2018	Collinettes Bd de la	100	100	100
2019	Av Maréchal Juin/Géraniums	370	80 eau rouge	200
2019	Combat Rue du	150	60	125
2019	Capesse rue	60	100	75
2019	Augustins imp des	75	100	100
2020	Faisses Ch. des	570	100	200
2021	Morgay Av.	280	60	75
2021	Hameau de la clappe Ch. du	380	60	100
2022	Pierre du moulin Ch. de la	200	50	100
2022	Jardin des plantes Rue du	75	100	200
2022	Blanqui Bd	238	60	100
2023	Visitations Rue des	80	100	75
2023	Seiran Ch. du	340	80	100
2023	Theatre Rue de l'ancien	60	100	100
2023	Dominicains Trav.des	40	100	75
2024	Col de l'ange Racc. du	700	60	200
2025	Portaiguieres place	100	100	150
2025/2026	Chemin de Blancon	880	60	100
2027/2028	Incapis Ch. des	1000	80	200
2029	Daudet av alphonse	740	150	200
2029/2030	Sirène chemin de la	225	100	100
2030/2031	Fournas Av. du	590	100	200
2032	Commanderie bd de la	200	100	100

DRAGUIGNAN 2017**PROGRAMME DE RENOUVELLEMENT DES CANALISATIONS
MAIRIE DE DRAGUIGNAN****REALISE : 4 445 soit 890ml/an**

Pour information un minimum de 2450ml de canalisation renouvelé par an implique une durée de vie pour chaque canalisation de 100 ans avant son renouvellement soit 3500ml pour 70 ans de durée de vie

Priorité	Désignation des rues	Linéaire ML	Diamètre existant	Diamètre à prévoir
2012	Patrick Rosso	350		200
2012	Boulevard Collomb	490		200

2014	Av De Gaulle Renault	45		125
------	----------------------	----	--	-----

2015	Bd Oliviers	370		100
2015	Raccourci Col de l'Ange	230		200
2015	3 pigeons	20		160
2015	Bd Ferrages	160		75
2015	Rue Boyer	270		200
2015	Notre Dame du peuple	275		200
2015	Floralies	360		125
2015	Rue du courtiou	80		125
2015	Clos Aicard	120		125
2015	Brosolette	370		200
2015	Bd Léon Blum	25		200

2016	Azémar	250		200
2016	Carnot	260		200
2016	Rue des Jardins	200		100
2016	Félicien clavier	150		125
2016	Chemin la Clappe/Pont d'Aups	420		200

PREVISION 2017				
Priorité	Désignation des rues	Linéaire ML	Diamètre existant	Diamètre à prévoir
2017	La Foux	415	150	200
2017	St-jaume Ch. de	650	100	200
2017	Monferrat Av. (Salles/Aréniers)	2600	250 / 200	300
2017	Commanderie imp de la	65	80	75
2017	Liberation Rue de la	150	80	150
2017	Clappe Nartuby	1200	60	75
2017	Areniers Ch. des	388	150	200
2017	Brossolette av. pierre (RN 557)	650	100	200
2017	Avenue du pont d'Aups	400	60	150
2017	Clemenceau bd georges	419	100	200
2017	Montée du dragon Les Salles	300	140	160
2017	Font Clovisse	2000	200	200
2018	Monferrat Av (Liberté/Calade)	1400	250 / 200 eau rouge	300 / 200
2018	Baguier Ch. du	561	60	300
2018	Galienni	750	60	200
2018	Varayons Faisses	1300	60	125
2019	Chemin de la Motte	1700	100	200
2019	Grasse av de	1400	100 eau rouge	150
2019	Monferrat Av (Aréniers/Liberté)	1000	250 / 200 eau rouge	300 / 200
2020	Leclerc bd du general	450	60	200
2020	Aubepines Ch. des	600	80	100
2020	DE LA REPUBLIQUE (rue)	224	100	100

2020	Rue des Chaudronniers	230	80	125
2020	Potiers Rue des	75	100	100
2020	Jeux de paume Rue du	130	100	100
2021	Minimes Rue des	250	100	100
2021	Houillieres montee des	118	100	200
2021	Jaures bd jean	300	100	300
2021	Col de l'ange Av. du (antennes)	500	60	75
2021	Remparts bd des	732	100 eau rouge	200
2021	Jarre bd de la	110	60	75
2021	Tanneurs Rue des	220	100	200
2021	Dormoy bd max	200	150	200
2022	Paix Pl. de la	318	150	150
2022	Mistral boulevard Frédéric	150	150	150
2022	Buisson rue Ferdinand	300	150	150
2022	16 aout Rue du	200	150	150
2022	Clement Rue pierre	200	100	100
2022	1ere armee av de la	100	60	75
2022	Cisson Rue georges	170	100	100
2023	CD 562 de brignoles a grasse	1600	80	150
2023	Jaures bd jean	300	100	300
2023	4 septembre av du	1127	100	200
2023	Collomb boulevard Joseph	1500	200	200
2024	Garrigue Ch. de la	900	200	200
2024	Labat rue	150	200	300
2024	Forage des incapis	130	150	150
2025	Tuillières accès	1850	200	200
2026	Manhes Av tranche 1	3000	250	250
2027	Manhes Av tranche 2	1500	250	250
2027	Blum Bd leon	600	100	150
2027	Peyrard	750	100	200
2028/2032		10200		

- Le linéaire étant conséquent, l'impact budgétaire est à prévoir car il génère ensuite de gros budget d'investissement.
- Comme stipulé sur le tableau ci-dessus un minimum de 2450ml de canalisation renouvelée par an implique une durée de vie pour chaque canalisation de 100 ans avant son renouvellement. Soit 3500ml pour 70 ans de durée de vie. Il est donc impératif et absolument nécessaire de prévoir l'investissement budgétaire pour préserver et renouveler le réseau d'eau potable de la ville de Draguignan et sauvegarder la ressource.

Réseaux	Quantité renouvelée exercices antérieurs	Quantité renouvelée dans l'exercice
CANALISATION EAU DIA: 200- 249	5 165	3 990
CANALISATION EAU DIA: 250- 349	4160	0
CANALISATION EAU DIA: <200	2 160	550

→ *Les autres dépenses de renouvellement*

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

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

Dépenses relevant d'une garantie pour continuité du service :

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

Nature des biens	2016
Canalisations et accessoires (€)	111 246,00
Branchements (€)	55 987,71
Equipements (€)	15 008,88

6.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

6.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

→ Régularisations de TVA

Si Veolia a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition², deux cas se présentent :

- Le nouvel exploitant est assujéti à la TVA³ : 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

² art. 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts

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

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

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

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

6.4.2. DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL

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

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

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

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

Les salariés de Veolia bénéficient :

- des dispositions de la Convention Collective Nationale des Entreprises des Services d'Eau et d'Assainissement du 12 avril 2000 ;
- des dispositions de l'accord interentreprises de l'Unité Economique et Sociale " Veolia - Générale des Eaux " du 12 novembre 2008 qui a pris effet au 1^{er} 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 agents⁴ 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^{ème} mois, de primes annuelles, de congés payés, décomptes des heures supplémentaires ou repos compensateurs,.....,
- ◆ concernant les autres rémunérations : pas de comptes à établir au titre des rémunérations différées dont les droits ne sont exigibles qu'en cas de survenance d'un événement ultérieur non encore intervenu : indemnité de départ à la retraite, droits à des retraites d'entreprises à prestations définies, médailles du travail,...

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



7. Annexes

7.1. La facture 120 m³

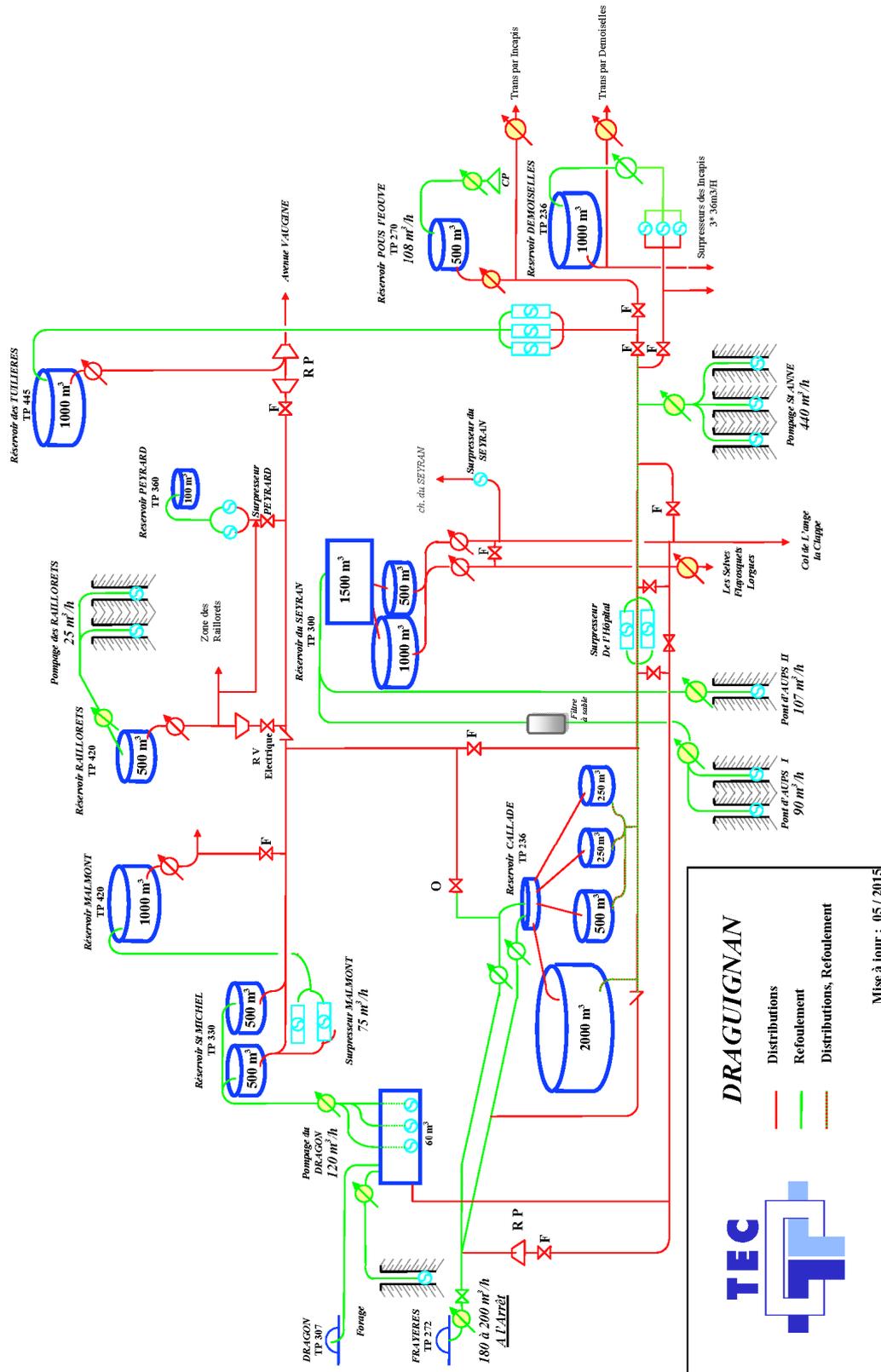
Traité juridique : 338 - DRAGUIGNAN EAU

Commune : DRAGUIGNAN

Facture comparée aux 1er janvier 2017 et 2016 pour une consommation annuelle de 120 m³

	1er Janvier 2017						1er Janvier 2016						Evolution
	Qté	PUN	Mnt HT	TVA	Mnt TTC	Qté	PUN	Mnt HT	TVA	Mnt TTC			
EAU Potabilisation et distribution de l'eau	2	15,7786	31,56	5,5	33,30	2	15,7242	31,45	5,5	33,18	-0,22%		
Abonnement	120	0,4926	59,11	5,5	62,36	120	0,4909	58,91	5,5	62,15	0,35%		
Consommation Tr 1	120	0,2800	33,60	5,5	35,45	120	0,2800	33,60	5,5	35,45	0,00%		
Consommation collectivités	120	0,0593	7,12	5,5	7,51	120	0,0593	7,12	5,5	7,51	0,00%		
Préserveation des ressources en eau (Agence de l'eau)	120	0,2900	34,80	5,5	36,71	120	0,2900	34,80	5,5	36,71	0,00%		
Lutte contre la pollution (Agence de l'eau)													
EAU Organismes publics													
Prix du m ³			1,46 € / m ³					1,46 € / m ³					
Total TTC			175,33 €					175,00 €					

7.2. Le synoptique du réseau



7.3. Le bilan énergétique du patrimoine

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

Installation de production

UP - Dragon(Désinfection seule)	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume produit refoulé (m3)	485 528	456 274	471 083	471 657	307 063	-34,9%
UP - Pont Aups 1&2(Désinfection seule)	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume produit refoulé (m3)	167 745	153 675	6 617	110 388	64 499	-41,6%
UP - Pont Aups 3(Désinfection seule)	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume produit refoulé (m3)	329 011	305 554	403 652	408 313	393 067	-3,7%
UP - Raillourets(Désinfection seule)	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume produit refoulé (m3)	23 895	17 660	18 483	18 541	27 341	47,5%
UP - St Anne(Désinfection seule)	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume produit refoulé (m3)	2 199 943	1 928 128	1 948 886	1 979 153	2 037 985	3,0%
USINE TRAIT. POU S DE L'EOUVE(Désinfection seule)	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	-	-	50 205	48 056	54 800	14,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	-	-	455	423	411	-2,8%
Volume produit refoulé (m3)	178 438	116 057	110 429	113 721	133 492	17,4%

Installation de captage

CAPTAGE PONT D'AUPS N ° 1&2	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)			40 303	116 354	171 776	47,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)			6 091	937	2 665	184,4%
Volume pompé (m3)	167 745	153 675	6 617	124 197	64 449	-48,1%
CAPTAGE PONT D'AUPS N ° 3	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)			363 203	362 120	354 607	-2,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)			900	940	902	-4,0%
Volume pompé (m3)	329 011	305 554	403 655	385 239	393 067	2,0%
CAPTAGE RAILLORETS	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)			20 257	19 471	30 180	55,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)			1 096	1 100	1 104	0,4%
Volume pompé (m3)	23 895	17 660	18 481	17 701	27 341	54,5%
CAPTAGE SAINTE ANNE	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)			637 159	932 927	966 981	3,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)			327	470	474	0,9%
Volume pompé (m3)	2 199 943	1 928 128	1 948 942	1 984 243	2 037 985	2,7%
CAPTAGE SOURCE DRAGON	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)			154 402	162 431	164 957	1,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)			328	345	537	55,7%
Volume pompé (m3)	485 528	456 274	471 083	470 814	307 063	-34,8%
CAPTAGE SOURCE FRAYERES	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume pompé (m3)	0	0	0	0	0	0%

7.4. L’empreinte environnementale

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

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

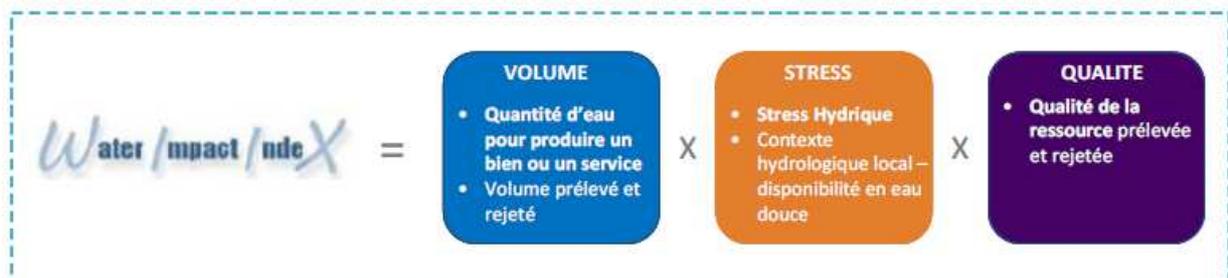


Le Water Impact Index

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

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

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



7.5. 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 2016 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Organisation de la Société au sein du Centre Régional

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

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

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

Au sein de cette organisation, pour faire face aux nouveaux défis auxquels se trouvent confrontés ses métiers, et notamment pour accroître la qualité des services rendus à ses clients, la Société **Technique Exploitation Comptage** a pris part à la démarche engagée par Veolia Eau visant à accroître la collaboration entre ses différentes sociétés.

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

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

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

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

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

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

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.

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

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

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

2. Charges

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

- les charges qui sont exclusivement imputables au contrat (charges directes § 2.1),
- la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges réparties § 22).

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

2.1. Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

- les dépenses courantes d'exploitation (cf 2.1.1),
- un certain nombre de charges calculées, selon des critères économiques, au titre des investissements (domaines privé et délégué) et de l'obligation contractuelle de renouvellement (cf 2.1.2). Pour être calculées, ces charges n'en sont pas moins identifiées contrat par contrat, en fonction de leurs opérations spécifiques,

- les charges correspondant aux produits perçus pour le compte des collectivités et d'autres organismes,
- les charges relatives aux travaux à titre exclusifs.

2.1.1. Dépenses courantes d'exploitation

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

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

2.1.2. Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

Charges relatives au renouvellement :

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

- Garantie pour continuité du service

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

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

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

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

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

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

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

Enfin, et pour tous les contrats prenant effet à compter du 1^{er} 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^{er} 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.

- 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.

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

2.1.4. Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2016 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,3% applicable lorsque l'entreprise

dépasse certains seuils. Il s'entend également hors effet du crédit d'impôt Compétitivité Emploi (CICE) dont a pu bénéficier la société et qui a été porté en minoration de son impôt sur les sociétés dans ses comptes sociaux.

2.2. Charges réparties

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

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

2.2.1. Principe de répartition

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

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

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

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

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

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

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

2.2.2. Prise en compte des frais centraux

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

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

2.3. Autres charges

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

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

L'objectif de cette approche est de prendre en compte les différentes prestations intellectuelles associées réalisées en interne (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 2016 au titre de l'exercice 2015.

2.4. Autres informations

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

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

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

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

Notes :

1. Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.
2. C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.

3. *L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:*
 - *le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire,*
 - *la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours.*
4. *Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1990, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1990.*

→ Avis des commissaires aux comptes

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

→ Récupération de la TVA de la Collectivité

Cet état sera remis à la collectivité sur demande.

→ La couverture des risques

Les attestations d'assurance relatives à la couverture des risques liés à notre activité de délégataire du service sont jointes ci-après.

Elles ont vocation à couvrir la responsabilité de Veolia Eau qui pourrait être engagée au titre de l'exploitation même du service qui lui est confiée par le contrat de délégation de service public.

Par ailleurs, la collectivité conserve de son côté la responsabilité liée à la propriété de ses ouvrages. En conséquence, il lui appartient de souscrire les polices d'assurance de nature à couvrir les risques liés à l'existence des ouvrages.

**ATTESTATION D'ASSURANCE
AU TITRE DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX**

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE, Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances, au capital de EUR 190.069.080, dont le siège social est situé 4, rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 9, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 399 227 354, atteste que la société :

SOCIETE TECHNIQUE D'EXPLOITATION ET DE COMPTAGE (TEC) - Rue des Oliviers - ZA le Pouverel 83130 LA GARDE FRANCE

bénéficie des garanties du contrat d'assurance N° XFR0074459LI souscrit auprès de notre Société par VEOLIA ENVIRONNEMENT et couvrant les conséquences pécuniaires de sa Responsabilité Civile Atteintes à l'Environnement, lorsque les dommages résultent d'Atteintes à l'Environnement consécutifs à des faits fortuits prenant naissance sur les sites lui appartenant ou qu'il exploite.

MONTANTS DES GARANTIES :

L'engagement de l'Assureur, toutes garanties confondues, ne peut excéder 10.000.000 EUR, pour l'ensemble des sinistres réglés au titre d'une même année d'assurance.

Responsabilité Civile Atteintes à l'Environnement : 10.000.000 EUR par sinistre et par année d'assurance

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

La présente attestation est délivrée pour la période du 1er janvier 2017 au 31 décembre 2017 inclus sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation de la garantie prévues au contrat.

Sa validité, qui ne peut engager l'Assureur au-delà des termes et limites du contrat auquel elle se réfère, cesse pour les risques situés à l'étranger dès lors que ces derniers doivent être obligatoirement souscrits auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

Fait sous le n° 2016/XFR0074459LI/276322 , pour valoir ce que de droit le 24/11/2016
Pour AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE



La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation :

9D8A4D1BF460A178C65884BD8E17EFC4846F67CFEC94FAC3CA0B1DF56DC2D7CA8F5A63D9112C4EEC23AAEE9B49F2317F0F00B3814F53E4A5F9597FEEB8
4946D3821D9031361D3BF3C7D0FAEEC16CD2EFC543C01EEFB62033648100B718FBBE4984BD0FFE4B9C07C7C500AE12759C513D2ADC756D84FA949EF78F
2B26050A0916A6EE337AF5CD8EE63C0DAEF04D1782BB7D96BE2AED759430388FCEA1566AB0904FAF982FEED586987A9E57EF544C2433CBC44E174F75E0
5765633DA3B6EE531E8EB2D21F4776074858DB1AA05B000D972BCE76301A1FB743C5C9BA74B08FD86F39CEC1E5CF7E10C4BB CD8B6A4EC059282BCE4CF
8BAD8512D36408E25C5BFB7C7 Nom de l'autorité de certification : 731381524791532570041569836458679631366162427061 Numéro de série certificat :
/C=FR/O=Certinomis/OU=0002.433998903/CN=Certinomis - AA et Agents

AXA Corporate Solutions Assurance - 4, Rue Jules Lefebvre - 75426 PARIS CEDEX 09, FRANCE
Tél : +33 1 56 92 80 00 - Fax : +33 1 56 92 80 01 - www.axa-corporatesolutions.com

Société Anonyme de droit français, régie par le code des Assurances au capital de 190 069 080 € - 399 227 354 RCS Paris TVA intracommunautaire n° FR 85 399 227 354
Opérations d'assurance et de réassurance exonérées de TVA - art 261 - C cgt

**ATTESTATION D'ASSURANCE
RESPONSABILITE CIVILE**

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE, Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances, au capital de EUR 190.069.080, dont le siège social est situé 4, rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 9, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 399 227 354, atteste que la société :

SOCIETE TECHNIQUE D'EXPLOITATION ET DE COMPTAGE (TEC) - Rue des Oliviers - ZA le Pouverel 83130 LA GARDE FRANCE

Bénéficie en tant que filiale des garanties du contrat n° XFR0074410LI souscrit auprès de notre Société par VEOLIA ENVIRONNEMENT et couvrant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés aux tiers dans le cadre des activités couvertes au titre de ce contrat.

MONTANTS DES GARANTIES :

Responsabilité Civile Exploitation :

Tous dommages confondus (y compris frais de défense, avocats & experts) corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non : EUR 10 000 000 par sinistre.

Responsabilité Civile Après livraison / Réception / Responsabilité Civile Professionnelle :

Tous dommages confondus (y compris frais de défense, avocats & experts) corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non : EUR 10 000 000 par sinistre et par année d'assurance.

Il est précisé que les montants de garanties :

Forment la limite des engagements de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations imputables au même fait dommageable et quel que soit le nombre d'Assurés au contrat,

Constituent, lorsque la précision en est faite, l'engagement maximum de l'Assureur pour toutes les réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance,

S'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées au contrat.

Les termes de la présente Attestation ne sauraient en aucun cas être interprétés comme une modification d'une quelconque disposition du contrat d'assurance et/ou comme un engagement de l'Assureur au-delà des conditions et limites du contrat auquel elle fait référence.

La validité de la présente attestation qui ne peut engager l'assureur au-delà des termes et limites du contrat auquel elle se réfère, cesse pour les risques situés à l'étranger dès lors que l'assurance de ces derniers ne peut être souscrite conformément à la législation locale qu'auprès d'assureurs agréés dans la nation considérée.

La présente attestation est délivrée pour la période du 1er janvier 2017 au 31 décembre 2017 inclus sous réserve des possibilités de suspension et/ou de résiliation de la police au cours de la période d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

Fait sous le n° 2016/XFR0074410LI/276123 le 24/11/2016 pour faire valoir ce que de droit.

Pour AXA Corporate Solutions



La signature numérique qui suit est garante de l'authenticité de la présente attestation :

5A09CSD0A499B639B6340D90AEC0F81BA2CB026A5117EAC16307AF471E41BC3224E9B676C8C2A25DCB010249E2C9B4EE265C655EDE596E1A98552135FC
04D9AC78415D3DDSEC3303873F3A21194BB3C9958E681AE0F04B6D65D12208FA84118F50605721D2D7FA02E16C3228DF5C748FFB6FF17110F7DCFF0B44
96BB3485EA352FF96B1CFA7E1DC03ADD19C93C6CD9566BA9B33A5E1C32AB7A999F4EFF0A0A43E32C169F9BDE8F08C6290CB872D6CA78689529A01E9F
B231E65E31F17A982321DCD850B2CEB4A62E0F5E11139142CFBB563561AFEBAS2454A1CE69BD2FD191CBE21B903F09586623F5566C9B6D6DE86A46D2
7A83D08A073238A50F0ACF60 Nom de l'autorité de certification : 731381524791532570041569836458679631366162427061 Numéro de série certificat :
/C=FR/O=Certinomis/OU=0002 433998903/CN=Certinomis - AA et Agents

AXA Corporate Solutions Assurance - 4, Rue Jules Lefebvre - 75426 PARIS CEDEX 09, FRANCE

Tél : +33 1 56 92 80 00 - Fax : +33 1 56 92 80 01 - www.axa-corporatesolutions.com

Société Anonyme de droit français, régie par le code des Assurances au capital de 190 069 080 € - 399 227 354 RCS Paris TVA intracommunautaire n° FR 85 399 227 354
Opérations d'assurance et de réassurance exonérées de TVA - art 261-C cgi



Notre référence à rappeler
dans toute correspondance :

N° ASSURE : F18746E
N° CONTRAT : 1351.000/002 83890
N° SIREN :

Pour tout renseignement contacter :
SMA SA Grands Comptes et International
56 rue Violet
75724 Paris Cedex 15
Tél. : 01.40.59.70.00
Fax : 01.40.59.70.57

**SOCIETE TECHNIQUE D'EXPLOITATION ET DE
COMPTAGE (TEC)**
Rue des Oliviers - ZA le Pouverel
83130
LA GARDE

**Contrat d'assurance RESPONSABILITE DECENNALE OUVRAGES SOUMIS
ATTESTATION D'ASSURANCE 2017**

Période de validité : du 01/01/2017 au 31/12/2017

SMA SA ci-après désigné l'assureur atteste que l'assuré désigné ci-dessus est titulaire d'un contrat d'assurance professionnelle RESPONSABILITE DECENNALE OUVRAGES SOUMIS souscrit par VEOLIA ENVIRONNEMENT SA numéro F18746E 1351.000 / 002 83890.

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

Les garanties objets de la présente attestation s'appliquent :

- aux activités professionnelles suivantes : Entreprise, maître d'œuvre ou fabricant-vendeur dans tous domaines d'activités suivants : EAU ET HYGIENE PUBLIQUE – ENERGIE – FORAGE D'EAU et notamment les domaines de l'eau et de l'hygiène publique, de l'énergie (thermique et électricité), du traitement des déchets ;
- aux travaux ayant fait l'objet d'une ouverture de chantier pendant la période de validité mentionnée ci-dessus. L'ouverture de chantier est définie à l'annexe I à l'article A 243-1 du code des assurances ;
- aux travaux réalisés en France Métropolitaine et dans les DROM ;
- aux chantiers dont le coût total de construction hors taxes tous corps d'état (honoraires compris), déclaré par le maître d'ouvrage, n'est pas supérieur à la somme de 30 000 000 €. Cette somme est illimitée en présence d'un contrat collectif de responsabilité décennale bénéficiant à l'assuré, comportant à son égard une franchise absolue au maximum de :

SMA SA

SMA SA, société anonyme à directoire et conseil de surveillance,
entreprise régie par le code des assurances au capital de 12 000 000 euros,
RCS PARIS 332 789 296
56 rue Violet – 75724 PARIS Cedex 15

www.sma-courtage.fr



- 10 000 000 € par sinistre si l'assuré réalise des travaux incluant la structure ou le gros œuvre,
 - 6 000 000 € par sinistre si l'assuré réalise des travaux n'incluant pas la structure ou le gros œuvre,
 - 3 000 000 € par sinistre si l'assuré est concepteur, non réalisateur de travaux.
- aux travaux, produits et procédés de construction suivants :
- travaux de construction traditionnels, c'est-à-dire ceux réalisés avec des matériaux et des modes de construction éprouvés de longue date,
 - travaux de construction répondant à une norme homologuée (NF DTU ou NF EN), à des règles professionnelles acceptées par la C2P⁽¹⁾⁽³⁾, ou à des recommandations professionnelles du programme RAGE 2012 non mises en observation par la C2P⁽²⁾⁽³⁾,
 - travaux de construction conformes au CCTG et ses fascicules ou à un référentiel spécifique à la technique utilisée publiée par un organisme reconnu par la profession, dans le cadre de marchés de travaux publics,
 - procédés ou produits faisant l'objet au jour de la passation du marché :
 - d'un Agrément Technique Européen (ATE) en cours de validité ou d'une Evaluation Technique Européenne (ETE) bénéficiant d'un Document Technique d'Application (DTA), ou d'un Avis Technique (ATec), valides et non mis en observation par la C2P⁽³⁾,
 - d'une Appréciation Technique d'Expérimentation (ATEX) avec avis favorable,
 - d'un Pass'innovation « vert » en cours de validité.

(1) Les règles professionnelles acceptées par la C2P (Commission Prévention Produits mis en œuvre de par l'Agence Qualité Construction AQC) sont listées à l'annexe 2 de la publication semestrielle de la C2P

(2) Les recommandations professionnelles RAGE 2012 (Règles de l'Art Grenelle Environnement 2012) sont consultables sur le site internet du programme RAGE : www.reglesdelart-grenelle-environnement-2012.fr

(3) Les communiqués de la C2P sont accessibles sur le site de l'AQC www.qualiteconstruction.com

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

SMA SA

SMA SA, société anonyme à directoire et conseil de surveillance,
entreprise régie par le code des assurances au capital de 12 000 000 euros,
RCS PARIS 332 789 296
56 rue Violet – 75724 PARIS Cedex 15

www.sma-courtage.fr



2- ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE

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

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

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

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

3/4

SMA SA

SMA SA, société anonyme à directoire et conseil de surveillance,
entreprise régie par le code des assurances au capital de 12 000 000 euros,
RCS PARIS 332 789 296
56 rue Violet – 75724 PARIS Cedex 15

www.sma-courtage.fr





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

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

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

Fait à PARIS

Le 03/01/2017

Le Directeur général
Par Délégation



4/4

SMA SA

SMA SA, société anonyme à directoire et conseil de surveillance,
entreprise régie par le code des assurances au capital de 12 000 000 euros,
RCS PARIS 332 789 296
56 rue Violet – 75724 PARIS Cedex 15

www.sma-courtage.fr



ATTESTATION D'ASSURANCE

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

Immeuble Quai 33 – 33 quai de Dion-Bouton
92800 PUTEAUX,
agissant par délégation et pour le compte des assureurs

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

est couverte par les polices Dommages aux biens, Responsabilités, Pertes financières consécutives et Frais et Pertes annexes, de type « Tous Risques Sauf », portant d'une part le numéro **2016/FR/PDBI/0001** par **CODEVE Insurance Limited Company, Elm Park, Merrion Road, Dublin 4, Ireland** ; et d'autre part en excédent de la police émise par CODEVE, les numéros **XFR0065675PR** et **XFR0066375PR** émises par **AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE**, Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances, au capital de EUR 190.069.080, dont le siège social est situé 4, rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 09, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 399 227 354.

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

SOCIETE TECHNIQUE D'EXPLOITATION ET DE COMPTAGE (TEC)
Rue des Oliviers - ZA le Pouverel - 83130 LA GARDE

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

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

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

La présente attestation est valable du 1^{er} **Janvier 2017** jusqu'au **31 Décembre 2017**, sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

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

Fait à Puteaux, le 27 décembre 2016



7.6. Actualité réglementaire 2016

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

Services publics locaux

→ *Application de la Loi NOTRe*

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

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

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

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

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

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

Contentieux européens et responsabilité des collectivités territoriales.

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

→ *GEMAPI*

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

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

Loi biodiversité.

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

Prévention des inondations et systèmes d'endiguement.

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

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

→ *Marchés publics et concessions*

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

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

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

→ *Numérique*

Loi pour une République Numérique.

La loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République Numérique intègre dans le champ de la libre réutilisation toutes les données produites ou reçues par des personnes exerçant un SPIC revenant ainsi sur l'exception mise en place par la loi sur l'Open Data dite « Valter » du 29 décembre 2015.

La loi maintient néanmoins une exception en dotant les administrations exerçant une mission de SPIC soumise à la concurrence du droit de s'opposer à la libre réutilisation des bases de données qu'elles ont produites ou reçues.

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

Saisie de l'administration par Voie Electronique.

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

1. Le décret n°2016-1411 du 20 octobre 2016 prévoit les conditions d'application du droit de saisir l'administration par voie électronique qui s'applique selon les mêmes règles aux administrations de

l'Etat, des collectivités territoriales, de leurs établissements publics administratifs et aux organismes et personnes de droit public et de droit privé chargés d'une mission de service public administratif.

2. Le décret n°2016-1491 du 4 novembre 2016 fixe les démarches faisant exceptions temporaires ou définitives à ce droit de saisie au profit des collectivités territoriales, de leurs établissements publics et des établissements publics de coopération intercommunale.

Facturation électronique.

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

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

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

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

Sécurité des systèmes d'information.

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

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

→ Amiante

L'article 113 de la loi n°2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels crée un nouvel article au sein du code du travail, l'article L. 4412-2, sur le repérage avant travaux en matière d'amiante.

Le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles a désormais une obligation légale de faire rechercher la présence d'amiante, préalablement à toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante.

Les modalités d'application et, le cas échéant d'exemption, de cette mesure seront précisées par voie réglementaire.

→ Transition énergétique et émission de GES

Certificats d'Economie d'Energie.

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

Emissions atmosphériques et Gaz à Effet de Serre.

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

→ Economie circulaire

Biogaz

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

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

Biomasse.

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

Service public de l'eau

→ Relation avec les abonnés

Recouvrement des petites créances.

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

Présentation du prix au litre.

L'arrêté du 28 avril 2016 définit les modalités de calcul et de présentation du prix du litre d'eau tel qu'il doit figurer sur la facture dès le 1^{er} janvier 2017. Le consommateur est informé du prix du prix de l'eau en distinguant, d'une part, le coût de l'abonnement et, d'autre part, le prix TTC du litre d'eau basé sur la seule consommation.

L'indication du prix au litre apparaît déjà sur les factures des abonnés mais la règle de présentation nécessitait d'être harmonisée.

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

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

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

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

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

→ *Dispositions diverses*

Métrologie légale & comptage.

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

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

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

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

Eau potable, Environnement et Biodiversité

→ *Loi Biodiversité*

Promulguée le 8 août 2016, la loi n°2016-1087 pour la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages renforce le droit de l'environnement et la protection de la biodiversité (avec l'introduction de 4 nouveaux principes généraux du droit de l'environnement, notamment les principes de solidarité écologique et de non-régression), l'introduction de la réparation du préjudice écologique dans le code civil, le mécanisme de l'accès aux ressources génétiques et partage juste et équitable des avantages et le nouveau dispositif de compensation des atteintes à la biodiversité Cette loi modifie par ailleurs la gouvernance de la politique de l'eau (composition des comités de bassin, attribution des aides des agences de l'eau, ...).

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

→ *Action de groupe*

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

→ *Zones vulnérables*

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

→ *Substances prioritaires dans les milieux*

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

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

Eau potable et Qualité

→ *Loi Santé*

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

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

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

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

Le décret n°2016-859 du 29 juin 2016 détaille les procédures d'approbation, de mise à disposition sur le marché ainsi que de déclaration des produits et des substances actives biocides en application du règlement (UE) n° 528/2012 du Parlement européen et du Conseil du 22 mai 2012. En France, l'agence nationale de

sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) est désormais en charge de la délivrance, la modification et le retrait des autorisations de mise sur le marché dont, notamment, les produits de désinfection utilisés dans le traitement de l'eau potable.

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

Agrément des laboratoires.

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

Surveillance des eaux superficielles.

L'arrêté du 24 décembre 2015 modifie l'arrêté du 11 janvier 2007 qui fixe le programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire et détaille le programme d'analyses supplémentaires effectuées à la ressource pour les eaux superficielles dont le débit prélevé est supérieur ou égal à 100 m³/jour.

Ce programme correspondant au programme d'analyses additionnel (« RSadd ») par rapport au programme réalisé sur la ressource en eau. Il consiste en l'analyse de plusieurs paramètres selon une fréquence définie en fonction du débit prélevé à la ressource. Ce programme, initialement lancé en 2010, doit être reconduit tous les six ans. Le programme révisé comporte 10 substances supplémentaires (9 pesticides et l'acide perfluorooctanesulfonique (PFOS)). Pour ces nouveaux paramètres, la première analyse doit être réalisée avant le 31 décembre 2018.

→ *Mesures de gestion*

Présence de tétrachloroéthylène et trichloréthylène dans l'EDCH.

Dans l'instruction DGS/EA4/2015/356 du 4 décembre 2015 (mise en ligne le 5 janvier 2016), la DGS détaille les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation pour la somme des concentrations en tétrachloroéthylène et en trichloréthylène.

Cette instruction précise les mesures correctives à mettre en place afin de rétablir la qualité de l'eau selon les seuils de concentrations observées et la présence concomitante (ou non) de tétrachloroéthylène et de trichloréthylène.

Lutte contre le saturnisme infantile.

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

7.7. Glossaire

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

Abonnement :

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

Abonné domestique ou assimilé :

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

Capacité de production :

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

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification ISO 50001 :

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

Certification OHSAS 18001 :

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

Client (abonné) :

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

Consommation individuelle unitaire :

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

Consommation globale unitaire :

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

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

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

Développement durable :

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 m³/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 m³/km/jour.

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

Ressourcer le monde