



Rapport Annuel sur le prix et la qualité du service

2012

Syndicat Intercommunal d'Alimentation en Eau Potable de Heimsbrunn et Environs

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

Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005



 **VEOLIA**
EAU

2012



SYNTHÈSE DU RAPPORT ANNUEL DU DÉLEGATAIRE

SERVICE DE L'EAU - COMMUNES DESSERVIES : ASPACH, FLAXLANDEN, FROENINGEN, GALFINGUE, HEIDWILLER, HEIMSBRUNN, HOCHSTATT, ILLFURTH, ZILLISHEIM

LES CHIFFRES DU SERVICE

13 718	5 094	2	6	193	100,0	69,9	109
Habitants desservis	Abonnés (clients)	Installation(s) de production	Réservoir(s)	Longueur de réseau (km)	Taux de conformité microbiologique (%)	Rendement de réseau (%)	Consommation moyenne (l/hab/j)

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

Hausse importante des fuites (41% sur canalisations et 51% sur branchements) due aux conditions climatiques particulièrement difficiles du début de l'année a entraîné une baisse de rendement, amplifiée par la baisse du volume d'eau consommé (-5,5%).

Malgré des efforts importants réalisés tant par le Syndicat que nous-mêmes, le rendement de réseau baisse.

INSUFFISANCES A AMELIORER

Nous rencontrons régulièrement des problèmes d'accès aux réservoirs de Wittmanseck et Kueppel, car les chemins peuvent être impraticables.

L'essentiel de l'année 2012

TRAVAUX A PREVOIR A COURT OU MOYEN TERME

Equipement et mise en service du puits 3 pour pallier aux périodes d'arrêt forcées du puits 2 en raison des points de turbidité rencontrés lors d'événements pluvieux.

Indicateurs du service

LES VOLUMES		PRODUCTEUR	VALEUR
	Volume prélevé	Délégataire	972 679 m3
	Volume produit (C)	Délégataire	942 360 m3
	Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Délégataire	0 m3
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	861 991 m3
	Volume de service du réseau	Délégataire	9 200 m3
L'ACTIVITE CLIENTELE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de communes	Délégataire	9
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	13 718
	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	5 094
	Abonnés domestiques	Délégataire	5 093
	Abonnés non domestiques	Délégataire	
	Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	1
	Volume vendu	Délégataire	630 972 m3
	Volume vendu aux Abonnés domestiques	Délégataire	550 603 m3
	Volume vendu aux Abonnés non domestiques	Délégataire	0 m3
	Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B)	Délégataire	80 369 m3
	Consommation moyenne	Délégataire	109 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	107 m3/abo/an
QUALITE DU SERVICE A L'USAGER		PRODUCTEUR	VALEUR
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologique	DDASS (1)	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	DDASS (1)	100,0 %
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	8,83 u/1000 abonnés
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	1,18 u/1000 abonnés
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	2,04 %
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
PRIX DU SERVICE DE L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	2,34 €/m3

GESTION PATRIMONIALE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre d'installations de production	Délégataire	2
	Capacité totale de production	Délégataire	4 400 m3/j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	6
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	3 220 m3
	Longueur de réseau	Délégataire	193 km
	Longueur de canalisation de distribution	Collectivité (2)	142 km
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	80
	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	%
	Nombre de branchements	Délégataire	5 241
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	28
	Nombre de compteurs	Délégataire	5 077
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	190
PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	80 %
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	156
	Volume consommé autorisé 365 jours (A)	Délégataire	578 468 m3
	Indice linéaire de consommation	Délégataire	9,36 m3/j/km
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D)	Délégataire	69,9 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	5,62 m3/jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	5,45 m3/jour/km
	Energie relevée consommée	Délégataire	701 823 kWh
SATISFACTION DES USAGERS ET ACCES A L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
	Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	81,14
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui
	Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
CERTIFICATION		PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	0 unité(s)
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	Non
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui

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

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

Une organisation tournée vers les Clients



Votre lieu d'accueil

Veolia Eau
de 9h00 - 12h00
14h00 - 16h00

ZI de la Gare - rue des Casernes
68130 ALTKIRCH



Toutes vos démarches sans vous déplacer



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

www.service-client.veoliaeau.fr

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.*

Un seul numéro : 0969 323 554

SOMMAIRE

1. L'ESSENTIEL	9
1.1. Le contrat	10
1.2. Chiffres clés et faits marquants	11
2. LA QUALITE DU SERVICE	13
2.1. Les moyens mobilisés	14
2.2. Le patrimoine du service	19
2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle	29
2.4. La qualité de l'eau produite & distribuée	37
2.5. Les services aux clients	40
3. LA VALORISATION DES RESSOURCES	45
3.1. La protection des ressources en eau	46
3.2. L'énergie	46
4. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	47
4.1. Le prix du service public de l'eau	48
4.2. L'accès aux services essentiels	49
4.3. La formation et la sécurité des personnes	50
5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	53
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	54
5.2. Le patrimoine du service	56
5.3. Les investissements et le renouvellement	57
5.4. Les engagements à incidence financière	59
6. ANNEXES	63
6.1. Synoptique du réseau	65
6.2. Contrôle de l'eau	66
6.3. Bilan énergétique du patrimoine	67
6.4. La facture 120 M ³	68
6.5. Annexes financières	73
6.6. Les nouveaux textes réglementaires	82
6.7. Glossaire	87
6.8. Fiche facture	93
6.9. Les assurances	95



1.

L'ESSENTIEL



1.1. Le contrat

- **Déléataire :** VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
- **Périmètre du service :** ASPACH, FLAXLANDEN, FROENINGEN, GALFINGUE, HEIDWILLER, HEIMSBRUNN, HOCHSTATT, ILLFURTH, ZILLISHEIM
- **Nature du contrat :** Affermage
- **Prestations du contrat :** Analyses, Compteurs eau froide, Distribution, Elévation, Facturation, Gestion clientèle, Modélisation hydraulique réseau, Astreintes, Production, Radio-relevé réseau fixe total, Recherche de fuite, Télégestion, Vente en gros eau potable extérieure, Branchements, Cartographie

→ **Durée du contrat**

Date de début : 01/01/2012

Date de fin : 31/12/2023

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

VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux assume les engagements suivants en matière d'échanges d'eau avec les collectivités voisines ou les tiers :

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
vente	Saint Bernard Spechbach	Vente d'eau au SIAEP St Bernard-Spechbach

1.2. Chiffres clés et faits marquants

CHIFFRES CLES

13 718 habitants desservis¹

5 094 abonnés

5 241 branchements

2 unité(s) de production d'eau potable d'une capacité totale de 4 400 m³ par jour

6 réservoir(s) d'une capacité totale de stockage de 3 220 m³

142 km de canalisations de distribution

FAITS MARQUANTS

Service

Un nouveau contrat de délégation de service prend effet au 1er janvier 2012. Le Syndicat des Eaux a renouvelé sa confiance à VEOLIA EAU pour 12 années. Ce nouveau contrat prévoit le déploiement d'un réseau fixe de radiorelevé de compteurs d'eau des particuliers, ce remplacement des compteurs est en cours.

Valorisation

Des investissements concessifs sont prévus pour améliorer l'eau distribuée en :

- réhabilitant le génie civil des filtres de reminéralisation
- installant des systèmes de chloration sur le réseau
- L'objectif de diminution des pertes en eau à atteindre est très ambitieux : 2,93 m³/km/j. Il est prévu de sectoriser le réseau et d'installer environ 200 appareils d'écoute sur l'ensemble du réseau. (en cours de réalisation)
- La mise en place de 5 compteurs de sectorisation sur le réseau est également en cours de réalisation, le fin des travaux est prévue en 2013.

Ces travaux sont à la charge du délégataire.

Responsabilité

Il est également prévu de sécuriser le service en installant une station d'accueil pour un groupe électrogène à la station de traitement d'Eschenweihr et de réaliser des modifications hydrauliques pour permettre le raccordement en urgence d'une unité de traitement mobile, car la ressource est vulnérable et se dégrade rapidement lors de crues de la Doller.

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



2.

LA QUALITE DU SERVICE

2.1. Les moyens mobilisés

LE SERVICE

Veolia Eau mobilise des moyens nationaux, régionaux et locaux pour vous apporter toute son expertise et garantir une haute performance de service.

→ *Les fonctions support : des services experts*

Chaque Direction régionale de Veolia Eau 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.

Garante de la bonne exécution des contrats de gestion déléguée, la Direction régionale détermine les orientations et les objectifs de performance durable et veille au renforcement de la compétitivité de l'entreprise tout en améliorant la qualité du service afin de mieux répondre aux attentes des collectivités locales et de leurs habitants.

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

En 2012 Veolia Eau a développé une nouvelle vision métier en organisant ses compétences au plus près du terrain.

Trois filières métiers ont été créées :

- ◆ une filière exploitation structurée autour de services réseaux et usines, eau et assainissement,
- ◆ une filière dédiée à la clientèle
- ◆ une filière développement en charge de la mise au point de nouvelles offres.

Vos interlocuteurs au quotidien

*Responsable du
Service Réseaux*



Harroun Bourouba

Responsable unité



Régis Wilmet



Veolia Eau Région Est

SERVIR ET GÉRER LES ACTIVITÉS DU CYCLE DE L'EAU D'UNE GRANDE RÉGION

Veolia Eau assure, pour les collectivités publiques, les industries et le secteur tertiaire, la gestion déléguée des services d'eau et d'assainissement. Les activités de Veolia Eau couvrent le cycle complet de l'eau : prélèvement dans la nature, production et distribution de l'eau potable et des eaux industrielles, collecte, transport et dépollution des eaux usées avant leur restitution au milieu naturel. Veolia eau intervient aussi en amont, pour préserver la ressource en eau et, en aval, pour protéger les milieux récepteurs.



103, rue aux arènes
BP 60045
57003 METZ CEDEX 1
Tel. 03.87.18.34.00
Fax. 03.87.18.34.10



Geoffroy HAGUENAUER
Directeur Régional
geoffroy.haguenaue@veoliaeau.fr



Pascal LORGERON
Directeur Régional Adjoint
pascal.lorigeron@veoliaeau.fr

Eric LAHAYE
Directeur des Exploitations
eric.lahaye@veoliaeau.fr

Philippe DENIS
Directeur Communication
philippe.a.denis@veoliaeau.fr

Bertrand ROZUMEK
Directeur du Développement
bertrand.rozume@veoliaeau.fr

Philippe KIENTZY
Directeur Technique
philippe.kientzy@veoliaeau.fr

Romuald KARDACZ
Directeur Administratif et Financier
romuald.kardacz@veoliaeau.fr

Marc-Antoine SOLA
Directeur Qualité & Sécurité
marc-antoine.sola@veoliaeau.fr

Arnaud DES PORTES
Directeur des Ressources Humaines
arnaud.desportes@veoliaeau.fr

Jean-Noël DEMEYER
Directeur Clientèle
jean-noel.demeyere@veoliaeau.fr



CHIFFRES CLÉS

- **3 Centres :**
Champagne-Ardenne,
Lorraine,
Alsace Franche-Comté
- **1 278** collaborateurs
- **15** services spécialisés
- **202** millions d'euros de chiffre d'affaires
- **415** contrats de service public

Eau

- **1,4** millions d'habitants desservis
- **12 790** km de conduites (hors-branchements)
- **294** installations de production d'eau potable

Assainissement

- **1,1** millions d'habitants desservis
- **5 500** km de conduites (hors-branchements)
- gestion de **173** stations de dépollution des eaux usées





Centre Alsace Franche-Comté

DES SERVICES D'EXPLOITATION DE PROXIMITÉ

Le Centre Alsace Franche-Comté est l'un des 3 Centres de Veolia Eau Région Est. Il couvre le territoire des 6 départements alsaciens et franc-comtois. Doté de moyens d'exploitation dans le cadre des contrats municipaux, intercommunaux et industriels dont il a la charge mais aussi de moyens structurels d'aide à l'exploitation, de planification, de service à la clientèle et de développement, il bénéficie par ailleurs du support des services centraux régionaux et nationaux. Il s'appuie sur 4 services métiers assurant l'activité opérationnelle au plus près du terrain.



CHIFFRES CLES

EAU POTABLE

300 000 habitants desservis
3 100 km de conduites (hors-branchements)
47 installations de production d'eau potable

ASSAINISSEMENT

240 000 habitants desservis
2 600 km de conduites (hors-branchements)
42 stations d'épuration

Effectifs du Centre Alsace Franche-Comté
253 collaborateurs



Eric AGUILA

Directeur
Centre Alsace Franche-Comté
eric.aguila@veoliaeau.fr



Philippe DOBIAS
Directeur Exploitation
philippe.dobias@veoliaeau.fr



Jérôme AUGERAUD
Directeur du Développement
jerome.augeraud@veoliaeau.fr



Le Centre Alsace Franche-Comté assure à chaque étape du cycle de l'eau des services de haute qualité.

Au quotidien, il apporte l'expertise, les technologies et les savoir-faire « Veolia Eau » aux exigences locales

Vos interlocuteurs : des professionnels disponibles et proches de vous



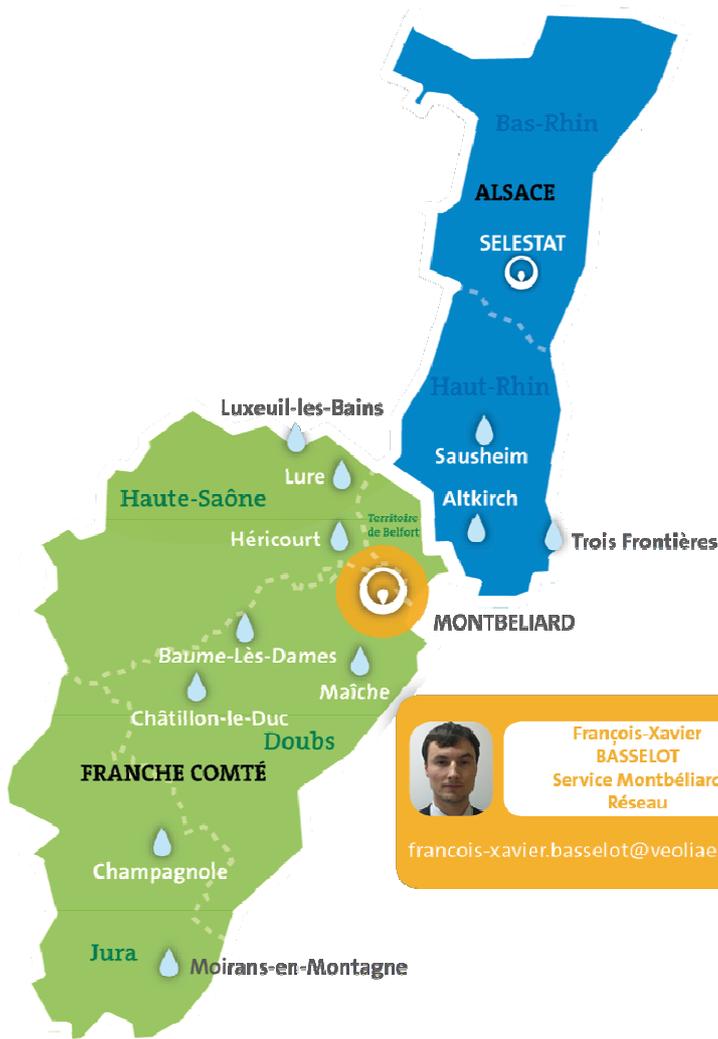
Harroun BOUROUBA
Service Alsace Réseau
harroun.bourouba@veoliaeau.fr



Fanny GREFFE
Service Usines
fanny.greffe@veoliaeau.fr



Pierre MINOT
Service Franche-Comté Réseau
pierre.minot@veoliaeau.fr



François-Xavier BASSELOT
Service Montbéliard Réseau
francois-xavier.basselot@veoliaeau.fr

Centre Alsace Franche-Comté

Pôle administratif

La Charmotte
Route d'Audincourt
25420 VOULJEAN-COURT
Tel. 03.81.37.77.99
Fax. 03.81.35.03.25

Pôle commercial

69 rue d'Ebersheim
BP 165
67603 SELESTAT CEDEX
Tel. 03.88.58.88.60
Fax. 03.88.58.88.79



2.2. Le patrimoine du service

L'INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE

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

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

→ Les installations

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Qualification
Installation de production d'eau: Station de pompage Heimsbrunn	4 400	Bien de retour
Neutralisation et désinfection de la station d'Eschenweiher		Bien de retour
Capacité totale de Production	4 400	
Installation de captage	Débit des pompes (m3/h)	Qualification
Installation de captage: Forage Eschenweihr Puits 1	90	Bien de retour
Installation de captage: Forage Neumatten Puits 2	90	Bien de retour
Autres installations eau	Débit des pompes (m3/h)	Qualification
Autres installations eau : HEIMSBRUNN REFOUL HS	148	Bien de retour
Autres installations eau: HEIMSBRUNN REFOUL BS	110	Bien de retour
Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)	Qualification
Réservoir Espenholtz	300	Bien de retour
Réservoir Hofacker	300	Bien de retour
Réservoir Houle	300	Bien de retour
Réservoir Kueppele	900	Bien de retour
Réservoir Rohracker	300	Bien de retour
Réservoir Wittemanseck	1 000	Bien de retour
Capacité totale des réservoirs	3 100	

→ Les réseaux de distribution

Canalisations		Qualification
Longueur d'adduction (ml)	530	Bien de retour
Longueur de canalisations de distribution (ml)	142 231	Bien de retour

	Canalisation d'adduction (ml)	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
Longueur totale tous diamètres (ml)	530	142 231	142 761
Diamètre 40 (mm)		445	445
Diamètre 50 (mm)		150	150
Diamètre 60 (mm)		6 776	6 776
Diamètre 75 (mm)		82	82
Diamètre 80 (mm)		29 948	29 948
Diamètre 100 (mm)		41 688	41 688
Diamètre 125 (mm)		9 880	9 880
Diamètre 150 (mm)		16 981	16 981
Diamètre 200 (mm)		14 960	14 960
Diamètre 250 (mm)		21 321	21 321

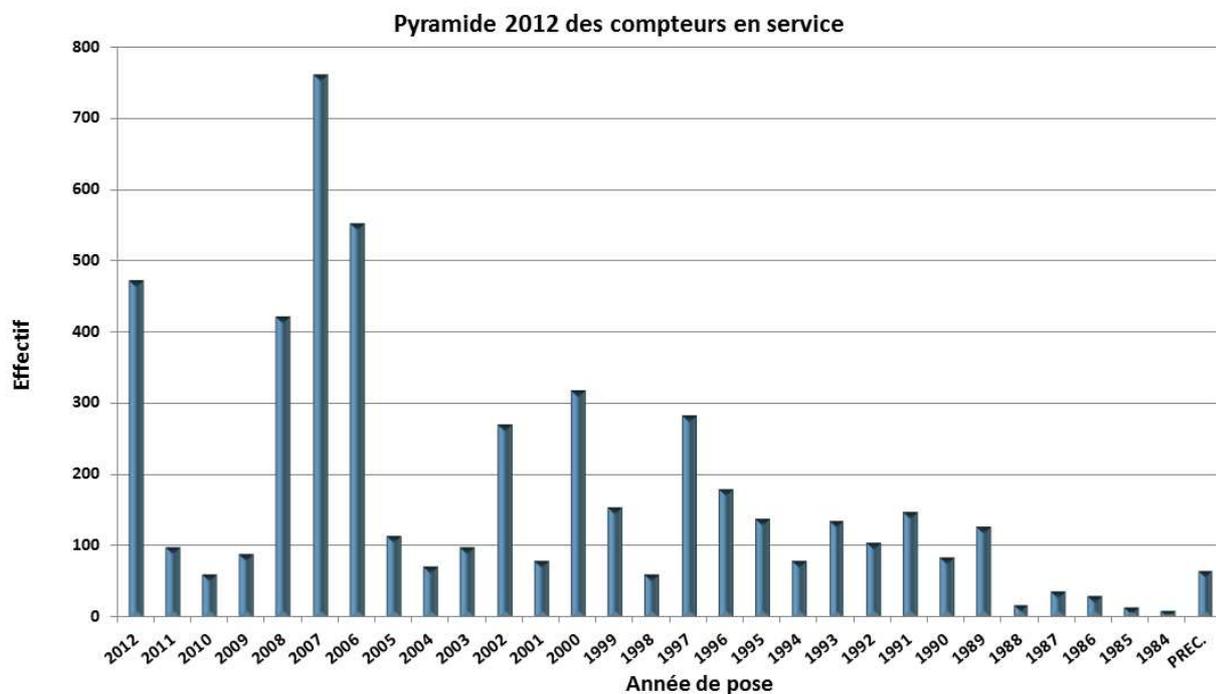
→ *Les branchements en domaine public*

Branchements		Qualification
Nombre de branchements	5 241	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	50 115	Bien de retour

→ *Les compteurs*

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la collectivité	5 077	Bien de retour

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



→ *Les équipements du réseau*

Equipements de réseau		Qualification
Nombre d'appareils publics (*)	539	Bien de retour
dont poteaux d'incendie	531	Bien de retour
dont bouches de lavage	2	Bien de retour
dont bornes fontaine	7	Bien de retour
Nombre d'accessoires hydrauliques	1	Bien de retour

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

Autres installations		Qualification
Autres installations eau : HEIMSBRUNN REFOUL HS		Bien de retour
Autres installations eau: HEIMSBRUNN REFOUL BS		Bien de retour

LA GESTION PATRIMONIALE

Branchements, réseaux, stations de pompage, usines de traitement, réservoirs, bâtiments..., constituent un patrimoine physique et financier considérable pour la Collectivité.

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

Grâce à des outils de connaissance du patrimoine et à son système d'information géographique, VEOLIA Eau met à jour l'intégralité des données patrimoniales du service. L'analyse de ces données permet à VEOLIA Eau d'apporter à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état.

Grâce à ses outils d'analyse historique des données patrimoniales, VEOLIA Eau est à même de procéder au bon moment aux arbitrages entre réparation et renouvellement, et de proposer à la Collectivité, pour les opérations à sa charge, les éléments justifiant les priorités en matière de travaux d'investissement et de renouvellement.

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

Pour l'année 2012, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable est de 80¹ :

	2008	2009	2010	2011	2012
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	80	80	80	80	80

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

→ Taux moyen de renouvellement des réseaux

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

	2008	2009	2010	2011	2012
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	0,11	0,11	0,19	0,34	0,46
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	140 255	140 452	141 487	142 267	142 231
Longueur renouvelée totale (ml)			1 025	1 360	941
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)			0	0	0

Le Syndicat poursuit son effort de renouvellement.

L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

La sécheresse des données reflète mal la réalité du quotidien de l'exploitation, ensemble d'actions complexes et coordonnées pour garantir le fonctionnement 24h/24h du service et apporter aux clients une qualité de service irréprochable.

VEOLIA Eau met en œuvre à ce titre 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 de ses équipes et qui, avec l'aide de procédures d'intervention parfaitement décrites et expérimentées, permettent en particulier que les coupures ou manques d'eau restent l'exception.

La réalisation de ces interventions peut conduire à faire appel à des moyens mutualisés et aux équipes régionales et nationales d'experts.

VEOLIA Eau a déployé de nouveaux outils informatiques de maintenance des installations (GAMA) et de gestion des interventions (PICRU) qui viennent en appui des équipes locales pour optimiser les programmes d'intervention.

→ Recherches de fuites

Commune	Date	Linéaire inspecté	Résultat
HEIMSBRUNN		54 ROUTE DE GALFINGUE	RUPTURE RV DN40
HEIMSBRUNN		71 ROUTE DE GALFINGUE	RUPTURE RV DN40
ILLFURTH		1 PLACE DE PROVENCE	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN40
FROENINGEN		57 RUE PRINCIPALE	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN40
FLAXLANDEN		RUE DES PELERINS	RUPTURE BRANCHEMENT PEHD DN40
HOCHSTATT		26 GRANDE RUE	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN40
HOCHSTATT		9 RUE DU MUGUET	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN40

ZILLISHEIM		11 RUE JEANNE D'ARC	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN40
HEIMSBRUNN		21 RUE DE GAULLE	RUPTURE BRANCHEMENT ET RV PEHD DN20
ASPACH		22 RUE DE L'ESPERANCE	RUPTURE BRANCHEMENT PEHD DN50
HOCHSTATT		11 RUE DES BERGERS	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN40
ILLFURTH		43 ROUTE DE MULHOUSE	RUPTURE CANALISATION FONTE DN150
HOCHSTATT		20 RUE DES CARRIERES	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN40
FLAXLANDEN		5 RUE BAUMGARTEN	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN40
ILLFURTH		43 RUE D'ALTKIRCH	RUPTURE CANALISATION FONTE DN100
ZILLISHEIM		17 RUE DU REPOS	RUPTURE CANALISATION FONTE DN80
ZILLISHEIM		8 RUE DU CIMETIERE	RUPTURE BRANCHEMENT PEHD DN32
HEIDWILLER		10 RUE DE BITZEN	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN40
ILLFURTH		46 ROUTE DE MULHOUSE	RUPTURE CANALISATION FONTE DN150
HEIDWILLER		ANGLE RUES DU VIGNOBLE ET DU VERGER	RUPTURE CANALISATION FONTE DN100
HEIMSBRUNN		63 RUE DE REININGUE	RUPTURE CANALISATION FONTE DN80
ILLFURTH		ROUTE DE SPECHBACH	RUPTURE CANALISATION FONTE DN100
HEIDWILLER		ANGLE RUES DU CHATEAU ET DU VIGNOBLE	RUPTURE CANALISATION FONTE DN80
FLAXLANDEN		3 RUE DES PELERINS	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN40
ILLFURTH		20 ROUTE DE MULHOUSE	RUPTURE CANALISATION FONTE DN150
ZILLISHEIM		4 RUE DE BELLEVUE	RUPTURE CANALISATION FONTE DN80
ZILLISHEIM		4 RUE DES PYRENNEES	RUPTURE RV DN40
GALFINGUE		21 RUE DE GAULLE	RUPTURE CANALISATION FONTE DN40
HEIMSBRUNN		61 RUE DE GALFINGUE	RUPTURE CANALISATION FONTE DN100
ILLFURTH		16 ROUTE DE MULHOUSE	RUPTURE CANALISATION FONTE DN150
ILLFURTH		1 RUE DE JEANNE D'ARC	RUPTURE CANALISATION FONTE DN50
HOCHSTATT		25 RUE DES ECOLES	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN40
ASPACH		93 ROUTE DE THANN	RUPTURE CANALISATION FONTE DN200
FLAXLANDEN		28 RUE DE BRUEBACH	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN40
ZILLISHEIM		ANGLE RUES DES JARDINS ET DU CHATEAU	RUPTURE CANALISATION FONTE DN80
ZILLISHEIM		24 RUE DU CHATEAU	RUPTURE BRANCHEMENT
HOCHSTATT		2 RUE DU 2IEME ZOUAVE	RUPTURE BRANCHEMENT PEHD DN40
HOCHSTATT		20 RUE DES PLUMES	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN40

GALFINGUE		5 ROUTE DE THANN	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN40
FLAXLANDEN		6 RUE DE LA WANNE	RUPTURE BRANCHEMENT PEHD DN32
ILLFURTH		13 RUE DE MULHOUSE	RUPTURE CANALISATION FONTE DN60
ILLFURTH		13 RUE DE MULHOUSE	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN50
HOCHSTATT		14 RUE DU BOURG	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN40
DANNEMARIE		36 RUE DE BELFORT	RUPTURE BRANCHEMENT
FLAXLANDEN		1 RUE DE STERNBERG	RUPTURE BRANCHEMENT PEHD DN40
ILLFURTH		6 RUE DU 21 NOVEMBRE	RUPTURE CANALISATION FONTE DN80
FROENINGEN		27 RUE PRINCIPALE	RUPTURE CANALISATION FONTE DN100
ILLFURTH		RUE DE HEIDWILLER	RUPTURE RV DN40
HOCHSTATT		8 RUE DE HEIMSBRUNN	RUPTURE BRANCHEMENT PEHD DN40
ZILLISHEIM		14 RUE DU REPOS	RUPTURE CANALISATION FONTE DN80
HEIMSBRUNN		41 RUE DE GALFINGUE	RUPTURE RV DN40
GALFINGUE		9 RUE DES PRES	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN40
HEIMSBRUNN		11 RUE DES MIMOSAS	RUPTURE BRANCHEMENT PEHD DN40
FLAXLANDEN		30 RUE DE BRUEBACH	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN40
FLAXLANDEN		1 CHEMIN DES ACACIAS	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN40
HOCHSTATT		8 RUE DE HEIMSBRUNN	RUPTURE BRANCHEMENT ET RV DN40
HEIDWILLER		38 RUE DES VERGERS	RUPTURE BRANCHEMENT PEHD DN20
ILLFURTH		7 RUE DU KATZENBERG	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN40
FLAXLANDEN		51 RUE DE BRUEBACH	RUPTURE BRANCHEMENT PEHD DN40
ILLFURTH		8 RUE DU CHATEAU	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN40
HOCHSTATT		5 RUE DES BLEUETS	RUPTURE BRANCHEMENT PEHD DN32
HOCHSTATT		8 RUE DE HEIMSBRUNN	RUPTURE BRANCHEMENT PEHD DN32
HOCHSTATT		5 RUE SOLAND	RUPTURE BRANCHEMENT PEHD DN40
FROENINGEN		RUE DU CHATEAU	RUPTURE BRANCHEMENT PEHD DN32
ZILLISHEIM		6 RUE DE L'EGLISE	RUPTURE BRANCHEMENT GALVA DN26
ZILLISHEIM		8 RUE DES ACACIAS	RUPTURE BRANCHEMENT ET RV DN40
HEIMSBRUNN		RUE DE LA CURE	RUPTURE CANALISATION FONTE DN80
HEIMSBRUNN		1 RUE DE LA CURE	RUPTURE BRANCHEMENT PEHD DN25
HOCHSTATT		RUE DU BOURG	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN80
HEIMSBRUNN		5 RUE DE BELFORT	RUPTURE CANALISATION FONTE DN80
ZILLISHEIM		ESPACE SAINT LAURENT	RUPTURE BRANCHEMENT GALVA DN33X42
HOCHSTATT		RUE DE ZILLISHEIM	RUPTURE CANALISATION FONTE DN80
ZILLISHEIM		8 RUE DES ACACIAS	RUPTURE RV DN40
ASPACH		105 ROUTE DE THANN	RUPTURE CANALISATION FONTE DN150
HEIMSBRUNN		13 RUE DES LILAS	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN40

FLAXLANDEN		8 RUE DES COTEAUX	RUPTURE BRANCHEMENT PEHD DN32
FLAXLANDEN		7 RUE DES CHASSEURS ALPINS	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN40
ZILLISHEIM		RUE DE CHAMBERY	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN40
GALFINGUE		6 RUE GANGLOFF	RUPTURE BRANCHEMENT GALVA DN40
ZILLISHEIM		7 RUE DU VIGNOBLE	RUPTURE CANALISATION FONTE DN80
ZILLISHEIM		5 RUE DES FLEURS	RUPTURE BRANCHEMENT PEHD DN32
ZILLISHEIM		28 RUE DU CANAL	RUPTURE BRANCHEMENT PEHD DN32
FLAXLANDEN		2 RUE DE L'EGLISE	RUPTURE CANALISATION FONTE DN60
HOCHSTATT		13 RUE DU MUGUET	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN40
FLAXLANDEN		7 RUE DE BRUEBACH	RUPTURE BRANCHEMENT GALVA DN40
GALFINGUE		9A RUE D'ILLFURTH	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN40
FLAXLANDEN		ANGLE RUES DE BRUEBACH ET DE LA MONTEE	RUPTURE CANALISATION FONTE DN150
ILLFURTH		1 PLACE DE L'ABBE BOCHELEN	RUPTURE BRANCHEMENT PEHD DN32
ZILLISHEIM		8 RUE DU 19 AOUT	RUPTURE BRANCHEMENT PEHD DN40
HOCHSTATT		RUE DE HEIMSBRUNN	RUPTURE CANALISATION FONTE DN100
FLAXLANDEN		7 RUE DES TILLEULS	RUPTURE BRANCHEMENT PEHD DN40

LE RENOUVELLEMENT REALISE PAR VEOLIA EAU

Le renouvellement des installations techniques du service est un aspect important de l'exploitation d'un service d'eau ou d'assainissement : il conditionne l'avenir de court et long termes du service et, sur un cycle de vie complet des installations, pèse de l'ordre de 1/5ème dans ses coûts. 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 envisager leur remplacement, en cohérence avec les niveaux de service fixés par la collectivité.

L'expertise développée par VEOLIA Eau permet soit d'apporter les conseils à la Collectivité utiles à l'établissement de ses priorités patrimoniales, soit d'optimiser le renouvellement dont nous avons la charge dans une perspective de gestion durable du service.

VEOLIA Eau dispose de plateformes de tests et de programmes de R&D ayant vocation à sélectionner les équipements les plus adaptés à chaque opération et offrant le meilleur rapport qualité/fiabilité/coût/durée de vie.

Du fait des enjeux du comptage (réglementaires, économiques et relation clientèle) Veolia Eau, gestionnaire de 6,5 millions d'unités en France, s'est dotée de laboratoires d'essais accrédités et reconnus par l'Etat pour maîtriser les technologies de comptage et le vieillissement des compteurs au cours du temps. Fort d'un historique de 60 000 étalonnages métrologiques, nous effectuons aussi un suivi rigoureux des dysfonctionnements des compteurs et des actions correctives mises en place par les fabricants. Nous vous garantissons ainsi le choix d'un équipement fiable et adapté qui assure une qualité durable de votre parc compteurs et vous conseillons sur le remplacement préventif des modèles de compteurs susceptibles de ne plus satisfaire à la qualité requise. Cette politique, initiée

depuis plus de 30 ans, permet de maîtriser les parcs compteurs et de satisfaire aux exigences réglementaires et aux attentes de la collectivité délégante.

Fort de son expérience de gestion de 200.000 km de réseaux d'eau potable et 70.000 km de réseaux d'assainissement en France, Veolia Eau a développé des outils avancés de gestion du patrimoine :

- ◆ Sur les réseaux d'eau potable, des outils d'estimation du risque de défaillance de chaque canalisation (MOSARE) et de programmation des chantiers, mais également d'optimisation à plus long terme des actions « renouvellement » et « entretien » permettant de compenser la perte de performance du réseau due à son vieillissement.
- ◆ Sur les réseaux d'assainissement, la performance « technique » d'une canalisation peut être évaluée à partir de l'analyse de nombreuses informations, et notamment du résultat de son inspection (en particulier l'inspection télévisée – ITV) pour programmer les investigations et les travaux de renouvellement.

Les outils de modélisation sont en outre utilisés pour dimensionner très précisément les installations lors de leur remplacement.

→ Réseaux

Lieu ou ouvrage	Description
rue du Général de Gaulle à Galfinque	Renouvellement de la conduite et des branchements par l'Entreprise CAEA
rue des Juifs à Froeningen	Renouvellement de la conduite et des branchements par l'Entreprise CAEA
rue du Bourg à Hochstatt	Renouvellement de la conduite et des branchements par l'Entreprise TP SCHNEIDER
rue du Tilleul	Renouvellement de la conduite et des branchements par l'Entreprise TP SCHNEIDER

→ Branchements

Renouvellement des branchements plomb	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de branchements	5 094	5 136	5 172	5 213	5 241	0,5%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	0	0	0	-3	-3	0,0%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	0%	0%	0%	-0%	-0%	0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	0	0	3	0	-100,0%
<i>% de branchements plomb supprimés</i>					0,00%	

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

(**) par le Délégué et par la Collectivité

→ Compteurs

Renouvellement des compteurs	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de compteurs	4 937	4 964	4 993	5 034	5 077	0,9%
Nombre de compteurs remplacés	473	16	0	26	190	630,8%
Taux de compteurs remplacés	9,6	0,3	0,0	0,5	3,7	640,0%

LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Réseaux, branchements et compteurs

Canalisations	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	189,1	189,5	191,7	192,7	192,9	0,1%
Longueur d'adduction (ml)	530	530	530	530	530	0,0%
Longueur de distribution (ml)	188 573	188 964	191 179	192 202	192 346	0,1%
<i>dont canalisations</i>	140 255	140 452	141 487	142 267	142 231	-0,0%
<i>dont branchements</i>	48 318	48 512	49 692	49 935	50 115	0,4%
Equipements	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'appareils publics (*)	539	539	539	539	539	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	531	531	531	531	531	0,0%
<i>dont bouches de lavage</i>	2	2	2	2	2	0,0%
<i>dont bornes fontaine</i>	7	7	7	7	7	0,0%
Branchements	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de branchements	5 094	5 136	5 172	5 213	5 241	0,5%
Compteurs	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de compteurs	4 937	4 964	4 993	5 034	5 077	0,9%
<i>dont sur abonnements en service</i>				5 008	5 042	0,7%
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>				26	35	34,6%

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

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

Lieu ou ouvrage	Description
sur l'ensemble du périmètre du contrat	28 branchements neufs

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

Lieu ou ouvrage	Description
FLAXLANDEN - 5 RUE DE BAUMGARTEN	Renouvellement d'un branchement (12 ml) FONTE DN40 par un branchement DN25 PEHD
FLAXLANDEN - 28 RUE DE BRUEBACH	Renouvellement d'un branchement (20 ml) FONTE DN40 par un branchement DN40 PEHD (6,5 ml)
HOCHSTATT - 2 RUE DU 2IEME ZOUAVE	Renouvellement d'un branchement (8 ml) PEHD DN40 par un branchement DN32 PEHD
GALFINGUE - 9 RUE DES PRES	Renouvellement d'un branchement (11 ml) FONTE DN40 par un branchement DN32 PEHD
FLAXLANDEN - 30 RUE DE BRUEBACH	Renouvellement d'un branchement (19 ml) FONTE DN40 par un branchement DN40 PEHD (9 ml)
HEIDWILLER - 38 RUE DES VERGERS	Renouvellement d'un branchement (12 ml) PEHD DN20 par un branchement DN20 PEHD
ILLFURTH - 7 RUE DU	Renouvellement d'un branchement (38 ml) FONTE DN40 par un branchement DN25

KATZENBERG	PEHD
HOCHSTATT - 5 RUE DES BLEUETS	Renouvellement d'un branchement (11 ml) PEHDDN32 par un branchement DN20 PEHD
HOCHSTATT - 8 RUE DE HEIMSBRUNN	Renouvellement d'un branchement (30 ml) PEHD DN32 par un branchement DN32 PEHD
HOCHSTATT - 2 GRANDE RUE	Renouvellement d'un branchement

2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle

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

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

INDICATEURS REGLEMENTAIRES (ARRETE DU 2 MAI 2007 – ANNEXE II)			
QUALITE DE SERVICE A L'USAGER		PRODUCTEUR	VALEUR
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0%
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0%
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	8,83 (u/1000 abonnés)
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements	Délégataire	100,00%
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	1,18 (u/1000 abonnés)
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	2,04%
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
GESTION FINANCIERE ET PATRIMONIALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	80 %
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	%
PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	69,9%
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	5,62 (m3/jour/km)
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	5,45 (m3/jour/km)
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	80%
INDICATEURS COMPLEMENTAIRES VEOLIA			
SATISFACTION DES USAGERS ET ACCES A L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui
	Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
CERTIFICATION		PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	0 unité(s)
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	Non
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui

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

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

LA CERTIFICATION DU SERVICE

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

Les activités de VEOLIA Eau en France sont certifiées ISO 14001² à hauteur de 60%.

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

VEOLIA Eau est également accrédité par la section laboratoire COFRAC selon le LAB ML REF 02, et peut de ce fait procéder au Contrôle des Compteurs d'Eau en Service par le Détenteur prévu par la réglementation. Le taux de conformité atteint en 2012 est de 93,6%, pour un minimum requis de 85%.

BUREAU VERITAS Certification

Certification
Attribuée à
VEOLIA EAU – Région Est
103, rue aux Arènes – BP 60045 – 57003 METZ Cedex 01
et les sites listés en annexe
FRANCE

Bureau Veritas Certification certifie que le système de management de la qualité de l'entreprise susmentionnée a été évalué et jugé conforme aux exigences de la norme :

Standard
NF EN ISO 9001 : 2008

Domaine d'activité

certifié pour les activités suivantes :
production et distribution d'eau potable
collecte et traitement des eaux usées
accueil et services aux clients
production et traitement des eaux industrielles
drinking water production and distribution
waste water collection and treatment
customer reception and service
industrial water production and treatment
produktion und verteilung von trinkwasser
sammung und wiederaufbereitung von abwässern
kundenservice und kundendienst
produktion und aufbereitung von industriegeässern

Date de certification originale: 7 octobre 2011

Sous réserve du fonctionnement continu et satisfaisant du système de management de la qualité de l'entreprise, ce certificat est valable jusqu'au: 7 octobre 2014

Pour vérifier la validité du certificat appelez: au +33(0)4 78 66 82 60

Tout éclaircissement sur cette certification peut être obtenu auprès de l'entreprise certifiée.

Date : 17 janvier 2012
Numero d'affaire : 6005984-rev1

Etienne CASAL
Directeur Général

cofrac
LABORATOIRE
ACCREDITÉ
ISO 9001
LAB ML REF 02

BUREAU EN CHARGE: Bureau Veritas Certification France - 65, avenue de Grande-Bretagne - 92046 Paris La Defense
SIEGE SOCIAL: Bureau Veritas Certification France - 41, avenue des Propylées - 92188 - 92173 Danville Cedex

Bureau Veritas Certification a émis cette annexe au
Certificat de Système de Management de la Qualité attribué à

VEOLIA EAU – Région Est

NUMERO D'AFFAIRE
6005984/rev1

ADRESSE DES SITES

Centre Opérationnel de Metz	9 rue teilhard de Chardin BP 26175 FR-57061 METZ
Agence de Metz	9 rue teilhard de Chardin BP 26175 FR-57061 METZ
Agence de Florange	3 rue des Frontaliers BP 80773 FR-57193 FLORANGE
Agence du Pays Haut	15B rue Anatole France FR-54400 LONGWY
Centre Opérationnel de Reims	10 rue du Petit Arsenal BP 2501 51070 REIMS
Agence des Ardennes	12 route de Waslaincourt 08209 SÉCIAN
Agence de la Marne	2 avenue de Vercois 51206 EPERNAY
Agence de l'Aube	15 quai Lafontaine 10000 TROYES
Centre Opérationnel de Forbach	Z1 carrefour de l'Europe BP 40110 57602 FORBACH
Agence Moselle Est	Z1 carrefour de l'Europe BP 40110 57602 FORBACH
Centre Opérationnel d'Alsace	69 rue d'Ebersheim BP 166 67603 Sélestat
Agence Sud et Centre Alsace	17 quai du Maroc BP 351 68330 Huningue
Centre Opérationnel de Nancy	30 rue du 8ème régiment d'artillerie BP 53 54502 Vandœuvre les Nancy
Agence Lorraine Sud	Z1 Pompey Industries - Boulevard de Finlande 54340 Pompey
Agence de Maxéville	Avenue de la meurthe 54320 maxéville
Agence Haute Marne	60 rue du Val ponce Z1 le Vendu 52900 Chaumont

Date d'émission : 17 janvier 2012

BUREAU EN CHARGE: Bureau Veritas Certification France - 65, avenue de Grande-Bretagne - 92046 Paris La Defense
SIEGE SOCIAL: Bureau Veritas Certification France - 41, avenue des Propylées - 92188 - 92173 Danville Cedex

² Ce chiffre est calculé en pourcentage par rapport au chiffre d'affaires

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

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

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

L'efficacité de la production : le volumes prélevé et produit

→ Le volume prélevé

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

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
Installation de production d'eau: Station de pompage Heimsbrunn	180	3 600
Neutralisation et désinfection de la station d'Eschenweiher	200	4 400

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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume prélevé par ressource (m3)	910 242	1 042 280	1 004 502	906 698	972 679	7,3%
Installation de production d'eau: Station de pompage Heimsbrunn	910 242	1 042 280	1 019 280	906 698	972 679	7,3%

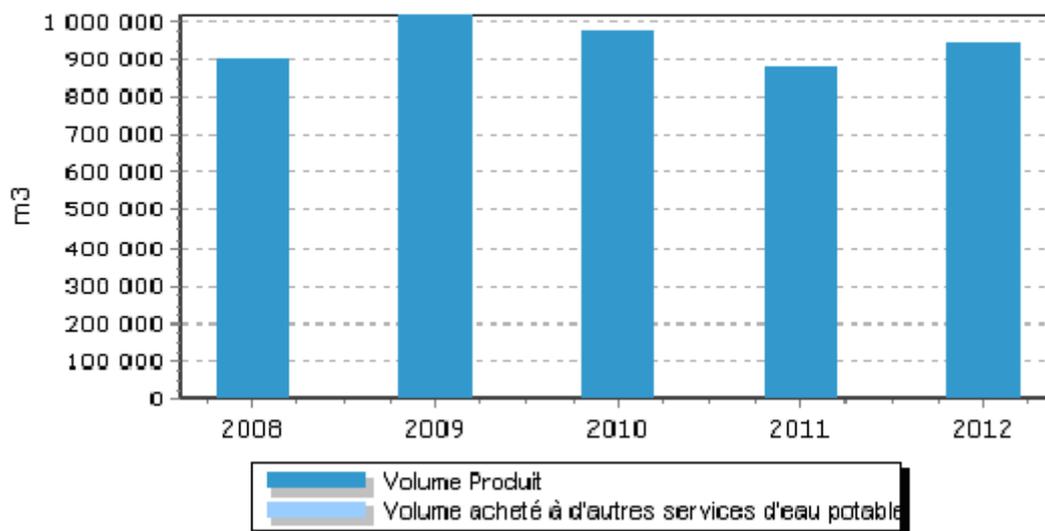
	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume prélevé par nature d'eau (m3)	910 242	1 042 280	1 004 502	906 698	972 679	7,3%
Eau de surface	0	0	0	0	0	0%
Eau souterraine influencée	910 242	1 042 280	1 004 502	906 698	972 679	7,3%
Eau souterraine non influencée	0	0	0	0	0	0%

→ Le volume produit et mis en distribution

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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume prélevé	910 242	1 042 280	1 004 502	906 698	972 679	7,3%
Volume eau brute acheté	0	0	0	0	0	0%
Volume eau brute vendu	0	0	0	0	0	0%
Besoin des usines	11 863	25 754	30 700	28 497	30 319	6,4%
Pertes en adduction			0	0	0	0%
Volume produit (m3)	898 379	1 016 526	973 802	878 201	942 360	7,3%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	0%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	82 464	84 220	91 809	86 397	80 369	-7,0%
Volume mis en distribution (m3)	815 915	932 306	881 993	791 804	861 991	8,9%

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



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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	0	0	0	0	0	0%

Il n'y a pas d'achat d'eau à d'autres services ou d'autres collectivités.

L'efficacité de la distribution : le volumes vendu, le volume consommé et leur évolution

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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	672 726	694 793	691 429	692 117	630 972	-8,8%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	590 262	610 573	599 620	605 720	550 603	-9,1%
domestique ou assimilé	0	610 573	599 620	605 720	550 603	-9,1%
autres que domestique	0	0	0	0	0	0%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	82 464	84 220	91 809	86 397	80 369	-7,0%

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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	82 464	84 220	91 809	86 397	80 369	-7,0%
Saint Bernard Spechbach	82 464	84 220	91 809	86 397	80 369	-7,0%

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

Volume consommé par les principaux abonnés (m3)	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
ABTEY	1 581	1 661	1 690	1 671	1 535	-8,1%
COLLEGE SEMINAIRE	3 589	3 742	3 793	4 000	4 306	7,7%
DOLLFUS ET MULLER	2 119	1 809	2 481	1 372	1 040	-24,2%
FRANCO SUISSE	14 268	13 304	11 830	18 977	16 017	-15,6%
RESIDENCE PERSONNES AGEES	2 599	3 528	3 465	3 800	3 724	-2,0%
STRASSACKER	1 575	710	830	1 307	572	-56,2%

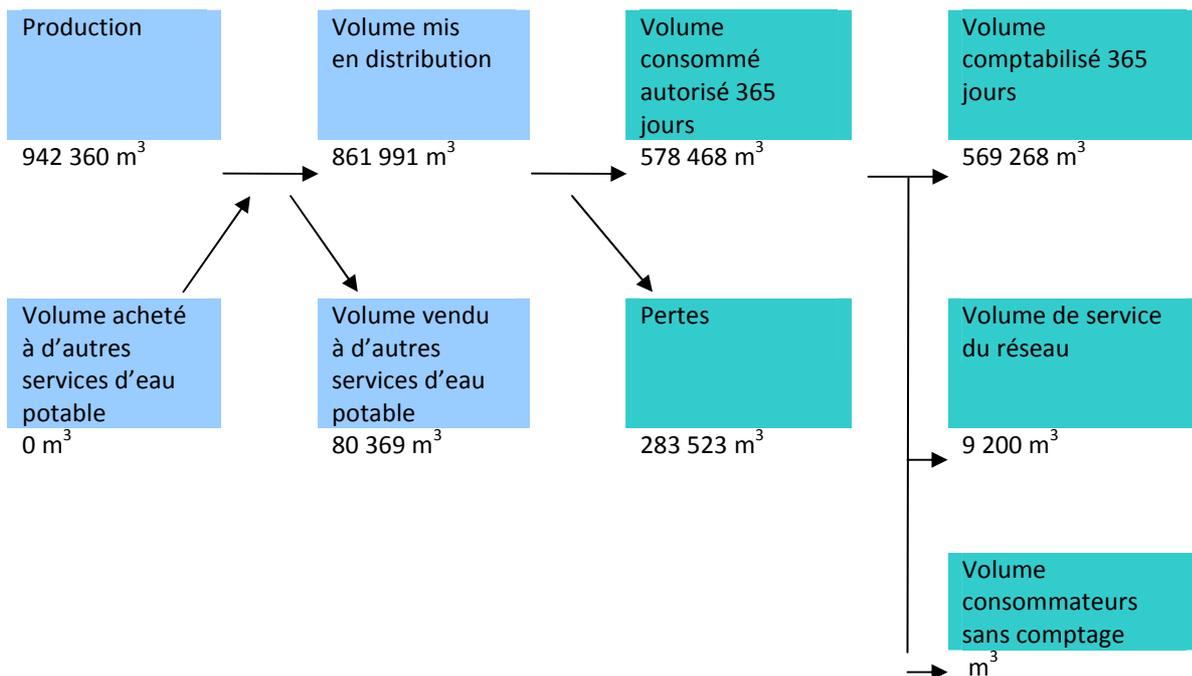
→ **Volume consommé**

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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume comptabilisé (m3)	590 262	610 573	599 620	605 720	550 603	-9,1%
Volume de service du réseau (m3)	9 200	9 200	9 200	9 200	9 200	0,0%
Volume consommé autorisé (m3)	599 462	619 773	608 820	614 920	559 803	-9,0%
Nombre de semaines de consommation	53,00					
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels		374	361	367	354	-3,5%
Volume comptabilisé 365 jours (m3)	580 716	595 880	606 264	602 419	569 268	-5,5%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	589 916	605 080	615 464	611 619	578 468	-5,4%

Les volumes vendus baissent de plus de 5%.

→ Synthèse des flux de volumes



Le rendement de réseau

La performance d'un service ne se mesure plus uniquement en son aptitude à délivrer une eau de qualité au robinet du client final. La performance du service recoupe également la maîtrise des pertes en eau, enjeu environnemental d'aujourd'hui et de demain, dans la perspective du changement climatique.

Cette préoccupation environnementale et sociétale est irréversible : la réglementation, en prenant en compte les résolutions du Grenelle de l'environnement, a récemment évolué pour y répondre, en fixant des objectifs de performance des réseaux de distribution d'eau, variant de 65 à 85 % selon la taille et les caractéristiques des collectivités.

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

Il importe aux collectivités d'atteindre les objectifs de rendement fixés par la loi pour éviter de faire peser sur les consommateurs un surcoût dû aux pénalités – doublement de la redevance pour prélèvement sur la ressource - prévues par le texte si les plans d'actions rendus nécessaires ne sont pas définis et mis en œuvre.

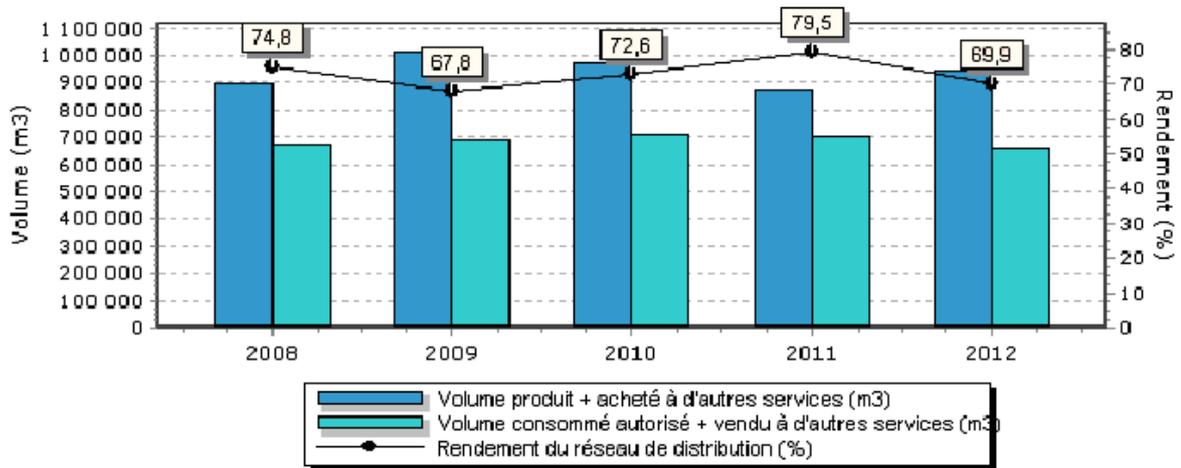
Bien que la quasi-totalité des réseaux dont la gestion nous est confiée atteigne les objectifs de rendement réglementaires, nous avons des engagements d'amélioration de cet indicateur de performance dans un grand nombre de contrats.

Dans les quelques cas où cela s'avère nécessaire, VEOLIA Eau propose les plans d'actions permettant d'atteindre les objectifs réglementaires de rendement, tout en prenant en compte les contraintes dues à des causes non prévisibles (présence de CVM par exemple).

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	74,8 %	67,8 %	72,6 %	79,5 %	69,9 %	-12,1%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	589 916	605 080	615 464	611 619	578 468	-5,4%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	82 464	84 220	91 809	86 397	80 369	-7,0%
Volume produit (m3) C	898 379	1 016 526	973 802	878 201	942 360	7,3%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	0	0	0	0	0	0%

Selon les prestations assurées dans le cadre du contrat, certains termes de la formule peuvent être sans objet. Ils ne sont alors pas affichés dans le tableau (A = Volume consommé autorisé 365 jours ; B = Volume vendu à d'autres services ; C = Volume produit ; D = Volume acheté à d'autres services)
Calcul effectué selon la circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008

Evolution du rendement du réseau de distribution



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

	2008	2009	2010	2011	2012
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	4,59	6,56	5,34	3,65	5,62
Volume mis en distribution (m3) A	815 915	932 306	881 993	791 804	861 991
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	580 716	595 880	606 264	602 419	569 268
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	140 255	140 452	141 487	142 267	142 231

	2008	2009	2010	2011	2012
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	4,41	6,38	5,16	3,47	5,45
Volume mis en distribution (m3) A	815 915	932 306	881 993	791 804	861 991
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	589 916	605 080	615 464	611 619	578 468
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	140 255	140 452	141 487	142 267	142 231

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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	24	27	26	20	28	40,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,2	0,2	0,2	0,1	0,2	100,0%
Nombre de fuites sur branchement	26	58	47	37	56	51,4%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,5	1,1	0,9	0,7	1,1	57,1%
Nombre de fuites sur compteur		81		67	63	-6,0%
Nombre de fuites sur équipement				3	9	200,0%
Nombre de fuites sur autre support	1	6	4	120	0	-100,0%
Nombre de fuites réparées	51	172	77	247	156	-36,8%

2.4. La qualité de l'eau produite & distribuée

La qualité de l'eau et notamment celle à disposition des clients du service est une priorité absolue pour VEOLIA Eau, car elle est un enjeu de santé publique.

Sur tous les services qui lui sont confiés, VEOLIA Eau complète le contrôle réglementaire réalisé par l'Agence Régionale de Santé, par un plan d'autocontrôle de la qualité de l'eau sur la ressource et sur l'eau produite et 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. Les analyses effectuées sur ces prélèvements concernent l'ensemble des paramètres réglementaires microbiologiques et physicochimiques.

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 des actions correctives.

LA RESSOURCE

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

	Contrôle Sanitaire		Surveillance par le Délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformés	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformés
Microbiologique	2	2	56	56
Physico-chimique	104	104	56	56

L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à Limite de Qualité des paramètres soumis à Référence de Qualité.³ :

³ Attention, tous les paramètres analysés ne sont pas forcément soumis à limite ou à référence de qualité.

	Contrôle Sanitaire		Surveillance par le Délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux Limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux Limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	28	28	98	98
Physico-chimique	171	171	1	1
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	42	42	98	98
Physico-chimique	142	142	594	594
Autres paramètres analysés				
Microbiologique	0		0	
Physico-chimique	94		0	

Détail des non conformités par rapports aux limites de qualité :

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

Détail des non conformités par rapports aux références de qualité :

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

L'EVOLUTION DE LA QUALITE DE L'EAU

Les indicateurs de conformité des prélèvements réalisés au titre du contrôle sanitaire, par rapport aux limites de qualité concernent les paramètres microbiologiques [P101.1] et physico-chimiques [P102.1]. Ils sont transmis à la Collectivité par l'ARS. A titre indicatif, les taux de conformité issus de nos systèmes d'informations⁴, sur la base des prélèvements incluant au moins un paramètre soumis à une limite de qualité, sont les suivants :

Paramètres microbiologiques	2008	2009	2010	2011	2012
Taux de conformité microbiologique	100,00 %				
Nombre de prélèvements conformes	14	14	14	15	14
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	14	14	14	15	14

⁴ base de calcul différente de celle des ARS, qui prennent en compte au dénominateur l'ensemble des prélèvements, y compris ceux dont les paramètres ne sont soumis qu'à référence de qualité

Paramètres physico-chimique	2008	2009	2010	2011	2012
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %				
Nombre de prélèvements conformes	5	5	5	6	5
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	5	5	5	6	5

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

la problématique du chlorure de vinyle monomère

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

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

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

De par ses caractéristiques patrimoniales (linéaire en PVC et âge), le réseau de votre système de distribution ne fait pas partie des sites susceptibles d'être concernés de manière importante par ce phénomène, aucune analyse spécifique n'a pour l'instant été réalisée en complément du contrôle sanitaire.

2.5. Les services aux clients

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

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

LES CHIFFRES CLES DU SERVICE

→ Les abonnés du service

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

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	4 997	5 054	5 066	5 073	5 094	0,4%
domestiques ou assimilés	4 997	5 053	5 065	5 072	5 093	0,4%
autres services d'eau potable	1	1	1	1	1	0,0%
Volume vendu selon le décret (m3)	672 726	694 793	691 429	692 117	630 972	-8,8%
Nombre total d'habitants desservis (estimation)	12 702	13 075	13 222	13 484	13 718	1,7%

→ Les données par commune

ASPACH	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	995	1 161	1 170	1 197	1 189	-0,7%
Nombre d'abonnés (clients)	429	441	437	448	457	2,0%
Volume vendu (m3)	43 392	41 977	42 404	46 483	36 918	-20,6%
FLAXLANDEN	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 268	1 476	1 493	1 504	1 526	1,5%
Nombre d'abonnés (clients)	556	559	565	563	565	0,4%
Volume vendu (m3)	62 017	67 383	66 222	63 555	59 456	-6,4%
FROENINGEN	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	612	611	610	610	660	8,2%
Nombre d'abonnés (clients)	283	290	293	290	292	0,7%
Volume vendu (m3)	29 956	31 841	36 246	34 662	31 459	-9,2%
GALFINGUE	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	570	777	785	803	809	0,7%
Nombre d'abonnés (clients)	305	307	304	293	299	2,0%
Volume vendu (m3)	32 482	30 288	33 291	31 840	30 693	-3,6%
HEIDWILLER	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	614	635	638	641	644	0,5%
Nombre d'abonnés (clients)	240	246	243	242	243	0,4%
Volume vendu (m3)	24 817	27 033	24 574	26 954	24 629	-8,6%

HEIMSBRUNN	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 530	1 418	1 443	1 468	1 476	0,5%
Nombre d'abonnés (clients)	552	556	551	555	555	0,0%
Volume vendu (m3)	74 519	72 154	73 628	73 862	65 641	-11,1%
HOCHSTATT	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 907	2 103	2 129	2 189	2 207	0,8%
Nombre d'abonnés (clients)	853	858	861	860	862	0,2%
Volume vendu (m3)	93 910	103 392	94 194	98 993	89 372	-9,7%
ILLFURTH	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	2 424	2 282	2 329	2 389	2 470	3,4%
Nombre d'abonnés (clients)	803	813	826	831	828	-0,4%
Volume vendu (m3)	118 380	119 855	119 612	116 053	105 777	-8,9%
ZILLISHEIM	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	2 782	2 612	2 625	2 683	2 737	2,0%
Nombre d'abonnés (clients)	975	983	985	990	992	0,2%
Volume vendu (m3)	110 789	116 650	109 449	113 318	106 658	-5,9%

→ *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	540	338	307	263	287	9,1%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	248	222	232	244	200	-18,0%
Taux de clients mensualisés		20,1 %	21,5 %	21,9 %	22,7 %	3,7%
Taux de clients prélevés hors mensualisation		31,3 %	32,0 %	32,1 %	32,1 %	0,0%
Taux de mutation	5,0 %	4,5 %	4,6 %	4,9 %	4,0 %	-18,4%

LA SATISFACTION DES CLIENTS

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

Il porte à la fois sur :

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

Les résultats pour notre Région en décembre 2012 sont :

	2012
Satisfaction globale	81,14
La continuité de service	92,58
La qualité de l'eau distribuée	73,19
Le niveau de prix facturé	44,44

La qualité du service client offert aux abonnés	85,09
Le traitement des nouveaux abonnements	84,42
L'information délivrée aux abonnés	72,22

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

- ◆ Taux d'interruption du service de l'eau : 8,83/1000 abonnés
- ◆ Taux de réclamations écrites : 1,18/1000 abonnés

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

	2008	2009	2010	2011	2012
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	248	222	232	244	200
Nombre de branchements ouverts dans le délai	248	222	232	244	200

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

En 2012, le taux de réclamations écrites pour votre service est de **1,18/1000 abonnés**.

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

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

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

En 2012, le taux d'interruption de service pour votre service est de **8,83/1000 abonnés**.

	2008	2009	2010	2011	2012
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	2,80	13,06	13,62	9,46	8,83
Nombre d'interruptions de service	14	66	69	48	45
Nombre d'abonnés (clients)	4 997	5 054	5 066	5 073	5 094

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

	2008	2009	2010	2011	2012
Taux d'interruptions du service inférieur à (Unité/1000 abonnés)	4,80	5,34	5,13	3,94	5,50

LA CHARTE « EAU + »

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

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

Nombre d'indemnisations charte accordées en 2012 :

Taux de respect de la charte par engagement	2012
Qualité de l'eau	99,99 %
Réponse au courrier	99,99 %
Urgences	99,99 %
Rendez vous	99,99 %
Mise en eau	99,99 %
Création d'un branchement	99,99 %

Nos engagements sont pour vous une vraie garantie



1 Vos urgences n'attendent pas

Veolia Eau répond 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à vos urgences techniques. Nous intervenons rapidement en cas de problème d'alimentation en eau ou d'évacuation des eaux usées.

Votre garantie délai
En cas d'urgence, intervention d'un technicien dans les 2 heures en zone urbaine, dans les 4 heures en zone rurale.

2 Vos rendez-vous sont respectés

Nous nous engageons à respecter les horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile.

Votre garantie délai
Respect d'un rendez-vous, fixé avec vous, dans une plage horaire de 2 heures maximum.

3 Toutes vos questions sur la qualité de l'eau ont une réponse

Notre équipe de chargé(e)s clientèle s'engage à répondre à toutes vos questions sur les caractéristiques essentielles de votre eau (numéro figurant au dos de ce dépliant) tous les jours, même le samedi matin et 24 heures sur 24 sur internet.

Votre garantie délai
Si votre question demande une recherche technique plus détaillée, nous vous donnons ces informations par téléphone dans les 24 heures, les jours ouvrables. Si vous le souhaitez, nous pouvons aussi vous adresser une confirmation écrite dans les 8 jours.

4 Votre eau est contrôlée régulièrement

Pour votre eau, nous nous engageons à effectuer régulièrement de nombreuses analyses de la qualité, en plus du contrôle réglementaire déjà fait par les services du Ministère de la Santé. Les résultats sont affichés dans votre mairie et la synthèse officielle vous est envoyée une fois par an. Vous pouvez aussi les obtenir par téléphone ou sur internet.

5 Votre facture est expliquée en détail

Nous nous engageons à vous envoyer une facture présentant clairement ce que vous payez. Sur simple appel à Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant), nous vous l'expliquons dans les moindres détails. Des explications sont aussi disponibles sur notre site internet.

Votre garantie délai
Réponse à un courrier concernant une question sur votre facture dans les 8 jours à compter de la date de réception de votre lettre.

6 Nous installons vos branchements

Nous nous engageons à étudier et réaliser pour vous un nouveau branchement d'eau et d'assainissement, le cas échéant, lorsque vous construisez votre maison. Il vous suffit d'appeler Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant).

Votre garantie délai
Envoi d'un devis d'installation d'un branchement : dans les 8 jours suivant le rendez-vous d'étude des lieux ou de réception de la demande de desserte en eau si nécessaire.

Réalisation des travaux de branchement : à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 15 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives et municipales.



7 Emménagez, votre eau est là

Vous pouvez effectuer toutes vos démarches d'abonnement ou de résiliation par téléphone (numéro figurant au dos de ce dépliant) sans avoir à vous déplacer. Dès votre arrivée dans un nouveau logement, nous nous engageons à vous alimenter rapidement en eau.

Votre garantie délai
Rétablissement de l'eau suite à un emménagement au plus tard le jour ouvré suivant votre appel.

8 Nous nous engageons contre l'exclusion

Pour toute personne ayant des difficultés financières, nous nous engageons à éviter une coupure d'eau et à trouver des solutions avec les services sociaux de votre commune, dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement (soumis à certaines conditions).

Application de notre garantie Charte Service Client

En cas de non-respect de ces délais, nous vous offrons l'équivalent en euros de 10 000 litres d'eau, toutes taxes et redevances comprises (selon les tarifs en vigueur dans votre commune), par un maximum de 24 euros. Les autres jugements que vous auriez éventuellement obtenus seraient indemnisés dans les conditions habituelles.

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

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



3.

**LA VALORISATION DES
RESSOURCES**

3.1. La protection des ressources en eau

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

	2008	2009	2010	2011	2012
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

3.2. L'énergie

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

→ Bilan énergétique du patrimoine

	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	542 283	627 533	667 841	548 174	701 823	28,0%
Autres installations eau	0	0	0	0	0	0%
Installation de production	542 283	627 533	667 841	548 174	701 823	28,0%
Réservoir ou château d'eau	0	0	0	0	0	0%

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

Le tableau détaillé se trouve en Annexe.

→ La consommation de réactifs

Installation de production	Réactifs (unité)	Quantité	Commentaires
Installation de production d'eau: Station de pompage Heimsbrunn	CHLORE GAZEUX (KG)	548	



4.

**LA RESPONSABILITE
SOCIALE ET
ENVIRONNEMENTALE**

4.1. Le prix du service public de l'eau

LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

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

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

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

LE PRIX DU SERVICE

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

HEIMSBRUNN Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2013	Montant Au 01/01/2012	Montant Au 01/01/2013	N/N-1
Part délégataire			158,60	163,44	3,05%
Abonnement			59,00	60,80	3,05%
Consommation	120	0,8553	99,60	102,64	3,05%
Part syndicale			44,47	44,47	0,00%
Consommation	120	0,3706	44,47	44,47	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1990	15,34	23,88	55,67%
Organismes publics			32,40	34,80	7,41%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2900	32,40	34,80	7,41%
Total € HT			250,81	266,59	6,29%
TVA			12,17	14,66	20,46%
Total TTC			262,98	281,25	6,95%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			2,19	2,34	6,85%

LA FACTURE 120 M³

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

Les factures type sont présentées en Annexe.

4.2. L'accès aux services essentiels

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

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

En partenariat avec les services sociaux, nous nous engageons à accueillir et orienter les personnes en situation de précarité, en recherchant de façon personnalisée les solutions les plus adaptées pour éviter les coupures d'eau et faciliter l'accès à l'eau.

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

→ *Montant des abandons de créance et total des aides accordées par Veolia Eau, en 2012: 0 €*

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

	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	0	1	0	0	0
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	0,00	47,80	0,00	0,00	0,00
Volume vendu selon le décret (m3)	672 726	694 793	691 429	692 117	630 972

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

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

	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	22	28	15	18	18

4.3. La formation et la sécurité des personnes

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

L'ensemble des salariés de VEOLIA Eau a accès aux actions de formation dispensées au Campus Veolia, université de Veolia Environnement dédiée aux métiers de l'environnement. En matière de sécurité, chaque salarié dispose des équipements de protection individuelle nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Des actions de sensibilisation sont menées dans toutes les unités opérationnelles pour promouvoir un comportement la sécurité au travail. L'évaluation annuelle de managers de VEOLIA Eau intègre les résultats de l'entité dont ils ont la responsabilité.

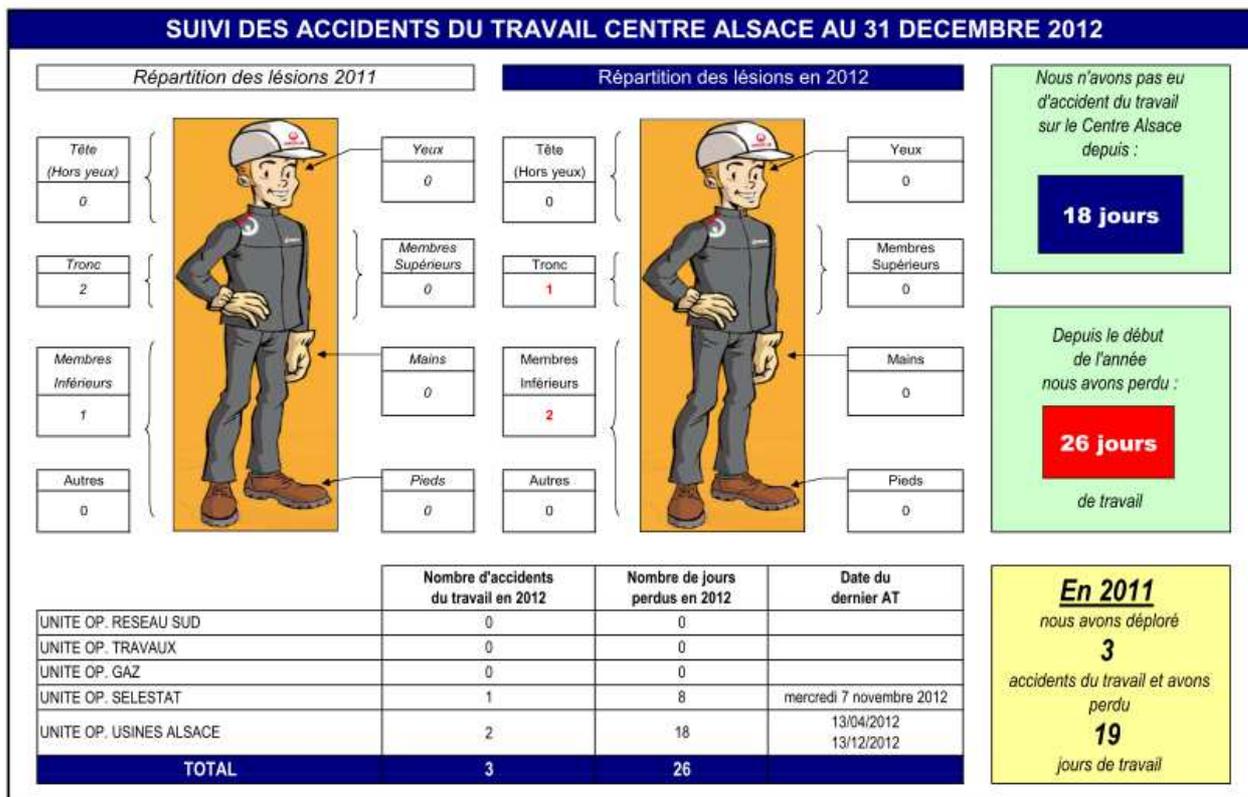
LA SECURITE : DES OBJECTIFS OPERATIONNELS POUR PRESERVER LE PERSONNEL

Les objectifs opérationnels en matière de sécurité du centre d'Alsace pour l'année 2012 ont concerné :

- L'animation de réunions hebdomadaires avec les salariés pour assurer une bonne communication sur les objectifs, les bonnes pratiques et les retours d'expérience ou d'accidents survenus au sein du groupe Veolia Environnement dans des circonstances pertinentes pour nos activités ;
- La réalisation de compte-rendu d'accident du travail ;
- Les audits de sites ou de chantiers afin de détecter les bonnes pratiques, les voies de progrès, les conditions de mise en œuvre des consignes et les éventuelles non-conformités liées aux dispositifs de protection collectifs ;
- La réalisation trimestrielle d'exercice de sécurité ;
- L'accueil des nouveaux embauchés.

LES RESULTATS DE 2012

Centre Alsace



LES ACTIONS DE FORMATION ET DE PREVENTION

Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) assure des réunions régulières, et réalise chaque mois des visites de site, outre les visites plus systématiques ayant lieu lors de la prise en compte d'un nouvel ouvrage (nouveau contrat, intégration d'un nouvel ouvrage).

Le plan de formation sécurité du centre Alsace en 2012 comportait :

CATEGORIE	STAGE	nb stagiaires
CONDUITE D'ENGINS	CACES NACELLE CAT 3B	1
	RECYCLAGE CACES ENGINS DE CHANTIER CAT 4 ET 9	1
	RECYCLAGE CACES GRUES AUXILIAIRES	1
	TOTAL CONDUITE D'ENGINS	3
HABILITATION ELECTRIQUE	HABILITATION ELT1	2
	HABILITATION ELT2	1
	RECYCLAGE ELT1	1
	RECYCLAGE ELT2	5
	RECYCLAGE ELT3	9
	TOTAL HABILITATION ELECTRIQUE	18
SECURITE	HABILITATION CHLORE	1
	HABILITATION ENT EXT INTERVENANT SUR SITES CHIMIQUES ET PETROCHIMIQUES NIV1	1
	HABILITATION ENT EXT INTERVENANT SUR SITES CHIMIQUES ET PETROCHIMIQUES NIV2	1
	HABILITATION TRAVAUX EN ATMOSPHERE CONFINEE ET PORT DES ARI	2
	MANIPULATION DES EXTINCTEURS	7
	RECEPTION - MONTAGE - UTILISATION D'ECHAFAUDAGES ROULANTS	8
	RECYCLAGE HABILITATION CHLORE	2
	RECYCLAGE HABILITATION SIGNALISATION TEMPORAIRE DE CHANTIER	5
	RECYCLAGE HABILITATION TRAVAUX EN FOUILLES	1
	RECYCLAGE SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL	1
SENSIBILISATION AU RISQUE D'EXPLOSION ET ZONAGE ATEX	1	
SENSIBILISATION GESTES ET POSTURES	15	
	TOTAL SECURITE	45



5.

**RAPPORT FINANCIER
DU SERVICE**

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

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

→ *Le CARE*

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

LIBELLE	2011	2012	Ecart
PRODUITS	1 370 543	1 301 170	-5,06 %
Exploitation du service	652 439	624 386	
Collectivités et autres organismes publics	616 925	597 986	
Travaux attribués à titre exclusif	85 282	64 542	
Produits accessoires	15 897	14 256	
CHARGES	1 415 700	1 409 873	-0,41 %
Personnel	226 396	199 598	
Energie électrique	37 756	45 409	
Produits de traitement	9 437	30 460	
Analyses	4 973	5 422	
Sous-traitance, matières et fournitures	319 707	376 777	
Impôts locaux et taxes	9 579	5 054	
Autres dépenses d'exploitation			
	<i>Télécommunication, poste et télégestion</i>	14 123	8 810
	<i>Engins et véhicules</i>	21 166	17 662
	<i>Informatique</i>	16 096	11 503
	<i>Assurances</i>	4 177	1 578
	<i>Locaux</i>	33 201	25 776
	<i>Autres</i>	-15 456	-13 494
Contribution des services centraux et recherche	30 827	15 798	
Collectivités et autres organismes publics	616 925	597 986	
Charges relatives aux renouvellements		<i>Fonds contractuel (Renouvellements)</i>	75 462
Charges relatives aux investissements	83 033	<i>Fonds contractuel (Investissements)</i>	3 136
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	3 760	2 936	
RESULTAT AVANT IMPOT	-45 157	-108 703	NS
RESULTAT	-45 157	-108 703	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

Référence: H4050

→ L'état détaillé des produits

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

Référence: H4050

LIBELLE	2011	2012	Ecart
Recettes liées à la facturation du service	569 406	621 249	9,10 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	568 672	598 174	
dont variation de la part estimée sur consommations	734	23 075	
Dotations aux fonds contractuels	83 033	3 136	NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	83 033	3 136	
dont variation de la part estimée sur consommations			
Exploitation du service	652 439	624 386	-4,30 %
Produits : part de la collectivité contractante	234 129	233 003	-0,48 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	232 987	221 166	
dont variation de la part estimée sur consommations	1 143	11 836	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	142 622	128 418	-9,96 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	140 960	125 493	
dont variation de la part estimée sur consommations	1 662	2 924	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	240 174	236 566	-1,50 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	241 072	224 639	
dont variation de la part estimée sur consommations	-898	11 926	
Collectivités et autres organismes publics	616 925	597 986	-3,07 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	85 282	64 542	-24,32 %
Produits accessoires	15 897	14 256	-10,32 %

5.2. Le patrimoine du service

→ *Inventaire des biens*

L'inventaire au 31 décembre de l'exercice est établi selon les préconisations de la FP2E. Les biens propres de la société y figurant sont ceux, conformément au décret n°2005-236 du 14 mars 2005, expressément désignés au contrat comme biens de reprise.

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

→ *Situation des biens*

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

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

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

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

5.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

- PROGRAMME DE RENOUVELLEMENT EFFECTUE PAR LE S.I.A.E.P. de Heimsbrunn et Environs

Travaux effectués en 2012 par le S.I.A.E.P.			
---	--	--	--

Travaux AEP TTC			
HEIMSBRUNN	Rue de France		3 763.41
HOCHSTATT	Rue du bourg rue des Tilleuls		121 294.67
FROENINGEN	Rue des Juifs		15 480.81
GALFINGUE	Rue du Général de Gaulle		46 421.95
ZILLISHEIM	Faubourg de Mulhouse	solde	148 857.02
STATION			2775.56
	TOTAL		338 592.82

→ Les autres dépenses de renouvellement

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

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

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

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

contrat : SIE HEIMSBRUNN		H4050		
CHANTIER	LIBELLE	DEBIT	CREDIT	SOLDE
	DOTATION ANNUELLE 2012 volume x 0,1175 x K au 1er janvier (0,15 + 0,85 TT10A/TP10A ³)		75 462,30	
113P/1221E9H01	TELEGESTION	1 525,14		
113P/1221E9H02	TELEGESTION	1 850,31		
113P/1221B9H01	BRANCHEMENTS EAU	28 524,62		
113P/1221W9H01	COMPTEURS	11 245,50		
	TOTAL DES CHANTIERS 2012	43 145,57		
	TOTAL GENERAL AU 31/12/2012	43 145,57	75 462,30	32 316,73

FAIT A HOCHSTATT LE 03 JUIN 2013

LE PRESIDENT

Michel WILLEMANN

5.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

Régularisations de TVA

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

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

Le nouvel exploitant n'est pas assujéti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia Eau la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia Eau du montant dû à l'administration fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

Biens de retour

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

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

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

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

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

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

Dispositions applicables au personnel

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

ils évoluent au fil du temps, au gré des évolutions de carrière, des aléas de la vie privée des agents et des choix d'organisation du délégataire,

ils sont soumis à des impératifs de protection des données personnelles.

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

DISPOSITIONS CONVENTIONNELLES APPLICABLES AUX SALAIRES DE VEOLIA EAU

Les salariés de Veolia Eau bénéficient :

des dispositions de la Convention Collective Nationale des Entreprises des Services d'Eau et d'Assainissement du 12 avril 2000 ;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Comptes entre employeurs successifs

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

de manière générale, dispositions identiques à celles appliquées en début du contrat
concernant les salaires et notamment salaires différés : chaque employeur supporte les charges afférentes aux salaires (et les charges sociales ou fiscales directes ou indirectes y afférentes) rattachables à la période effective d'activité dont il a bénéficié ; le calcul est fait sur la base du salaire de référence ayant déterminé le montant de la charge mais plafonné à celui applicable au jour de transfert : ce compte déterminera notamment les prorata 13ème mois, de primes annuelles, de congés payés, décomptes des heures supplémentaires ou repos

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

compensateurs,...

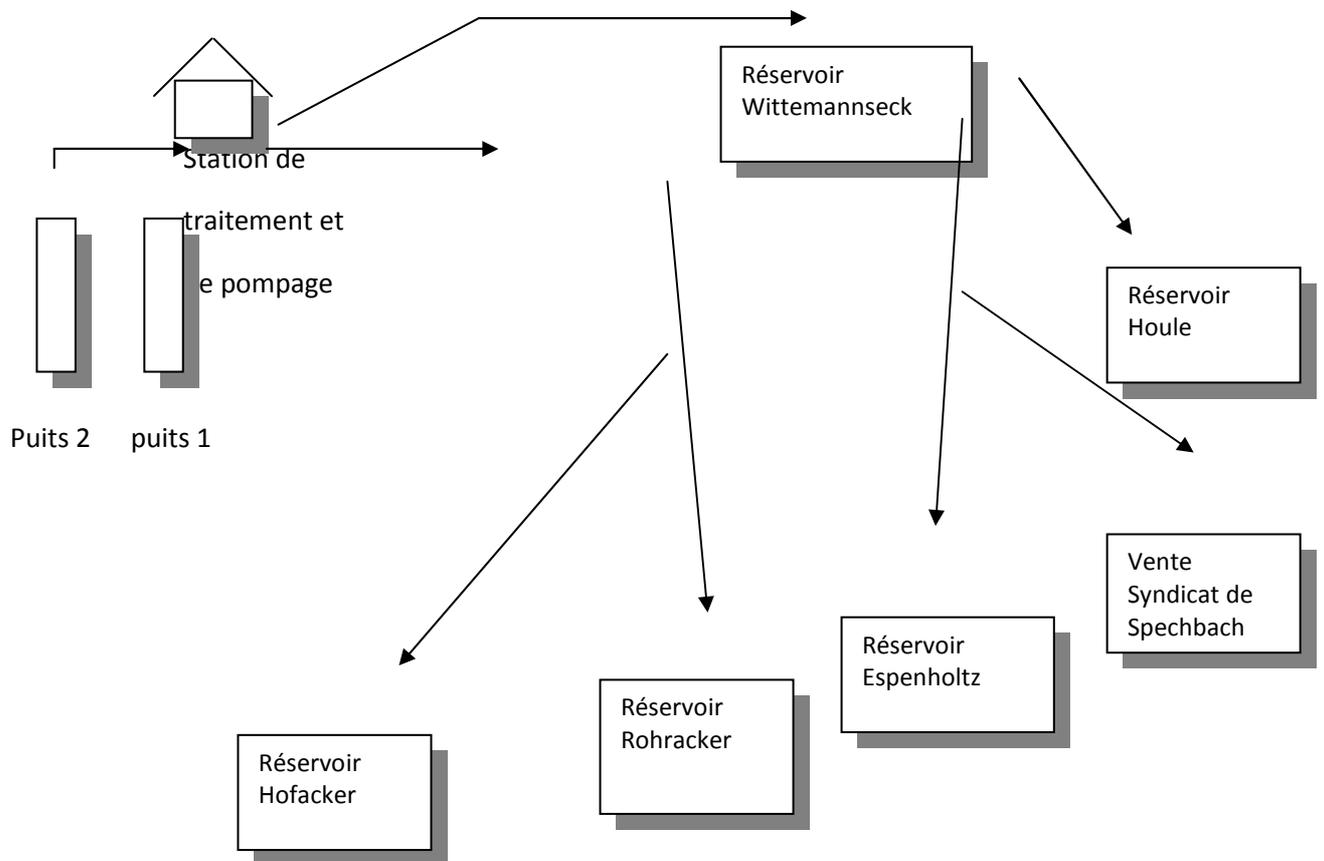
concernant les autres rémunérations : pas de compte à établir au titre des rémunérations différées dont les droits ne sont exigibles qu'en cas de survenance d'un événement ultérieur non encore intervenu : indemnité de départ à la retraite, droits à des retraites d'entreprises à prestations définies, médailles du travail,...



6.

ANNEXES

6.1. Synoptique du réseau



L'eau prélevée dans les deux puits est traitée à la station. Durant cette étape, elle subit une aération et une reminéralisation, ainsi qu'une chloration.

L'eau ainsi traitée est stockée dans la bache d'eau traitée avant d'être refoulée vers les réservoirs de tête.

Le refoulement est effectué vers deux niveaux de pression, Bas Service (réservoir Wittemannseck à Heimsbrunn) et Haut Service (réservoir Kueppele à Illfurth).

Chacun de ces deux réservoirs de tête alimente gravitairement deux autres réservoirs (réservoir Rohracker à Hochstatt et réservoir Hofacker à Flaxlanden pour le Bas Service ainsi que le réservoir du Houle à Illfurth et le réservoir Espenholtz à Heidwiller).

6.2. Contrôle de l'eau

→ 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.

Paramètres	mini	maxi	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Titre Hydrotimétrique	17,3	18,8	3	°F
Calcium	56	61	2	mg/l
Magnésium	7,9	8,5	2	mg/l
Pesticides totaux	0,013	0,02	2	0,5 µg/l
Nitrates	19	21	4	50 mg/l
Sodium	18	18	2	200 mg/l
Potassium	0	0,6	2	mg/l
Chlorures	41	49	3	250 mg/l
Sulfates	14	15	3	250 mg/l
Fluorures	100	190	2	1500 µg/l

→ Surveillance des eaux produites et distribuées

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
Microbiologie	14	14	98	98	112	112
Physico-chimie	5	5	1	1	6	6

	Taux de conformité Contrôle Sanitaire	Taux de conformité Surveillance du Délégué	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué
Microbiologie	100,0%	100,0%	100,0%
Physico-chimie	100,0%	100,0%	100,0%

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

→ Nombre total d'analyses réalisées sur les ressources, les eaux traitées et distribuées et pour les besoins du service

	Contrôle Sanitaire	Surveillance par le Délégué	Analyses Supplémentaires
Microbiologique	72	252	14
Physico-chimique	509	651	42

6.3. Bilan énergétique du patrimoine

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

Installation de production

Installation de production d'eau: Station de pompage Heimsbrunn	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	542 283	627 533	667 841	548 174	701 823	28,0%
Energie facturée consommée (kWh)	536 962	572 715	668 471	549 666	850 919	54,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	590	549	665	606	652	7,6%
Volume produit refoulé (m3)	898 379	1 016 526	973 802	878 201	942 360	7,3%

Réservoir ou château d'eau

Réservoir Hofacker	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie facturée consommée (kWh)	12	72	237	196	9	-95,4%
Réservoir Rohracker	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	0	0	0	0	0	0%
Réservoir Wittemanseck	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	0	0	0	0	0	0%

Installation de captage

Installation de captage: Forage Eschenweihr Puits 1	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume pompé (m3)		449 403	434 585	485 824	482 033	-0,8%
Installation de captage: Forage Neumatten Puits 2	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Volume pompé (m3)		592 877	569 917	392 377	490 646	25,0%

Autres installations eau

Autres installations eau : HEIMSBRUNN REFOUL HS	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	0	0	0	0	0	0%
Energie facturée consommée (kWh)	0	0	0	0	0	0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	0	0	0	0	0	0%
Volume pompé (m3)	482 943	568 771	532 819	476 978	529 332	11,0%
Autres installations eau: HEIMSBRUNN REFOUL BS	2008	2009	2010	2011	2012	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	0	0	0	0	0	0%
Energie facturée consommée (kWh)	0	0	0	0	0	0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	0	0	0	0	0	0%
Volume pompé (m3)	415 436	447 755	440 983	401 223	413 028	2,9%

6.4. La facture 120 M³

ASPACH	m ³	Prix au 01/01/2013	Montant au 01/01/2012	Montant au 01/01/2013	N/N-1
Production et distribution de l'eau			218,41	231,79	6,13%
Part délégataire			158,60	163,44	3,05%
Abonnement			59,00	60,80	3,05%
Consommation	120	0,8553	99,60	102,64	3,05%
Part syndicale			44,47	44,47	0,00%
Consommation	120	0,3706	44,47	44,47	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1990	15,34	23,88	55,67%
Collecte et dépollution des eaux usées			178,33	178,33	0,00%
Part délégataire			87,13	87,13	0,00%
Consommation	120	0,7261	87,13	87,13	0,00%
Part communautaire			91,20	91,20	0,00%
Consommation	120	0,7600	91,20	91,20	0,00%
Organismes publics et TVA			112,75	113,59	0,75%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4200	51,84	50,40	-2,78%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			28,03	30,31	8,13%
TOTAL € TTC			479,99	523,71	9,11%

FLAXLANDEN	m ³	Prix au 01/01/2013	Montant au 01/01/2012	Montant au 01/01/2013	N/N-1
Production et distribution de l'eau			218,41	231,79	6,13%
Part délégataire			158,60	163,44	3,05%
Abonnement			59,00	60,80	3,05%
Consommation	120	0,8553	99,60	102,64	3,05%
Part syndicale			44,47	44,47	0,00%
Consommation	120	0,3706	44,47	44,47	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1990	15,34	23,88	55,67%
Collecte et dépollution des eaux usées			153,10	156,77	2,40%
Part communale			61,49	61,49	0,00%
Consommation	120	0,5124	61,49	61,49	0,00%
Part communautaire			91,61	95,28	4,01%
Consommation	120	0,7940	91,61	95,28	4,01%
Organismes publics et TVA			106,68	107,77	1,02%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4200	51,84	50,40	-2,78%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			21,96	24,49	11,52%
TOTAL € TTC			488,00	496,33	1,71%

FROENINGEN	m³	Prix au 01/01/2013	Montant au 01/01/2012	Montant au 01/01/2013	N/N-1
Production et distribution de l'eau			212,12	231,79	9,27%
Part délégataire			158,60	163,44	3,05%
Abonnement			59,00	60,80	3,05%
Consommation	120	0,8553	99,60	102,64	3,05%
Part syndicale			44,47	44,47	0,00%
Consommation	120	0,3706	44,47	44,47	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1990	9,05	23,88	163,87%
Collecte et dépollution des eaux usées			138,00	148,00	7,25%
Part communautaire			138,00	148,00	7,25%
Abonnement			29,90	39,90	33,44%
Consommation	120	0,9008	108,10	108,10	0,00%
Organismes publics et TVA			109,58	111,46	1,72%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4200	51,84	50,40	-2,78%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			24,86	28,18	13,35%
TOTAL € TTC			430,20	491,25	14,19%

GALFINGUE	m³	Prix au 01/01/2013	Montant au 01/01/2012	Montant au 01/01/2013	N/N-1
Production et distribution de l'eau			218,41	231,79	6,13%
Part délégataire			158,60	163,44	3,05%
Abonnement			59,00	60,80	3,05%
Consommation	120	0,8553	99,60	102,64	3,05%
Part syndicale			44,47	44,47	0,00%
Consommation	120	0,3706	44,47	44,47	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1990	15,34	23,88	55,67%
Organismes publics et TVA			65,08	65,92	1,29%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4200	51,84	50,40	-2,78%
TVA			13,24	15,52	17,22%
TOTAL € TTC			253,99	297,71	17,21%

HEIDWILLER	m³	Prix au 01/01/2013	Montant au 01/01/2012	Montant au 01/01/2013	N/N-1
Production et distribution de l'eau			212,12	231,79	9,27%
Part délégataire			158,60	163,44	3,05%
Abonnement			59,00	60,80	3,05%
Consommation	120	0,8553	99,60	102,64	3,05%
Part syndicale			44,47	44,47	0,00%
Consommation	120	0,3706	44,47	44,47	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1990	9,05	23,88	163,87%
Collecte et dépollution des eaux usées			138,00	148,00	7,25%
Part communautaire			138,00	148,00	7,25%
Abonnement			29,90	39,90	33,44%
Consommation	120	0,9008	108,10	108,10	0,00%
Organismes publics et TVA			109,58	111,46	1,72%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4200	51,84	50,40	-2,78%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			24,86	28,18	13,35%
TOTAL € TTC			430,20	491,25	14,19%

HEIMSBRUNN	m³	Prix au 01/01/2013	Montant au 01/01/2012	Montant au 01/01/2013	N/N-1
Production et distribution de l'eau			218,41	231,79	6,13%
Part délégataire			158,60	163,44	3,05%
Abonnement			59,00	60,80	3,05%
Consommation	120	0,8553	99,60	102,64	3,05%
Part syndicale			44,47	44,47	0,00%
Consommation	120	0,3706	44,47	44,47	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1990	15,34	23,88	55,67%
Organismes publics et TVA			44,57	49,46	10,97%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2900	32,40	34,80	7,41%
TVA			12,17	14,66	20,46%
TOTAL € TTC			233,48	281,25	20,46%

HOCHSTATT	m³	Prix au 01/01/2013	Montant au 01/01/2012	Montant au 01/01/2013	N/N-1
Production et distribution de l'eau			212,12	231,79	9,27%
Part délégataire			158,60	163,44	3,05%
Abonnement			59,00	60,80	3,05%
Consommation	120	0,8553	99,60	102,64	3,05%
Part syndicale			44,47	44,47	0,00%
Consommation	120	0,3706	44,47	44,47	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1990	9,05	23,88	163,87%
Collecte et dépollution des eaux usées			138,00	148,00	7,25%
Part communautaire			138,00	148,00	7,25%
Abonnement			29,90	39,90	33,44%
Consommation	120	0,9008	108,10	108,10	0,00%
Organismes publics et TVA			109,58	111,46	1,72%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4200	51,84	50,40	-2,78%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			24,86	28,18	13,35%
TOTAL € TTC			430,20	491,25	14,19%

ILLFURTH	m³	Prix au 01/01/2013	Montant au 01/01/2012	Montant au 01/01/2013	N/N-1
Production et distribution de l'eau			212,12	231,79	9,27%
Part délégataire			158,60	163,44	3,05%
Abonnement			59,00	60,80	3,05%
Consommation	120	0,8553	99,60	102,64	3,05%
Part syndicale			44,47	44,47	0,00%
Consommation	120	0,3706	44,47	44,47	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1990	9,05	23,88	163,87%
Collecte et dépollution des eaux usées			138,00	148,00	7,25%
Part communautaire			138,00	148,00	7,25%
Abonnement			29,90	39,90	33,44%
Consommation	120	0,9008	108,10	108,10	0,00%
Organismes publics et TVA			109,58	111,46	1,72%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4200	51,84	50,40	-2,78%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			24,86	28,18	13,35%
TOTAL € TTC			430,20	491,25	14,19%

ZILLISHEIM	m ³	Prix au 01/01/2013	Montant au 01/01/2012	Montant au 01/01/2013	N/N-1
Production et distribution de l'eau			218,42	231,79	6,12%
Part délégataire			158,60	163,44	3,05%
Abonnement			59,00	60,80	3,05%
Consommation	120	0,8553	99,60	102,64	3,05%
Part syndicale			44,47	44,47	0,00%
Consommation	120	0,3706	44,47	44,47	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1990	15,35	23,88	55,57%
Collecte et dépollution des eaux usées			153,10	156,77	2,40%
Part communale			61,49	61,49	0,00%
Consommation	120	0,5124	61,49	61,49	0,00%
Part communautaire			91,61	95,28	4,01%
Consommation	120	0,7940	91,61	95,28	4,01%
Organismes publics et TVA			106,68	107,77	1,02%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4200	51,84	50,40	-2,78%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	0,00%
TVA			21,96	24,49	11,52%
TOTAL € TTC			488,00	496,33	1,71%

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

Le CARE établi au titre de 2012 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Organisation de la Société au sein de la Région

L'organisation de la Société Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux au sein de la Région Est de Veolia Eau (groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux) comprend différents niveaux opérationnels qui apportent quotidiennement leur contribution au bon fonctionnement des services publics de distribution d'eau potable et d'assainissement qui leur sont confiés.

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

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

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

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

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

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

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

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

Faits marquants

Dans le contexte très évolutif dans lequel s'inscrit son activité et qui est marqué tant par des attentes renforcées des clients (traçabilité de l'eau, maîtrise des coûts...) que par une complexité croissante en termes de savoir-faire et de technologies, Veolia Eau a décidé de mettre en œuvre une nouvelle organisation plus adaptée aux nouveaux enjeux du secteur.

Cette nouvelle organisation, articulée en niveaux successifs (siège national, directions régionales, centres, services, unités opérationnelles voire regroupements de contrats) se caractérise par une forte spécialisation des entités (usines, réseaux, maintenance...) partout où une taille critique peut être atteinte autour d'une spécialité donnée.

Cette approche autour de structures de spécialité, qui porte indifféremment sur les contrats de Délégation de Service Public (DSP) et Hors Délégation de Service Public (HDSP) a conduit à homogénéiser le suivi de ces contrats. En conséquence, les contrats HDSP se voient désormais attribuer une quote part des frais répartis leur revenant selon le critère de la valeur ajoutée dans le cadre de cette nouvelle organisation alors qu'ils supportaient précédemment une quote part « frais généraux » selon la même approche que celle exposée au 3.1.1. pour les chantiers HDSP.

Veolia Eau région Est avait par ailleurs entrepris en 2010 une réorganisation de ses activités de maintenance et de travaux, dans un souci d'efficacité et de meilleure adaptation aux besoins de l'exploitation de ses contrats. Dans ce cadre, les moyens techniques et humains régionaux alloués aux activités de maintenance des réseaux d'assainissement, de maintenance des équipements électromécaniques, électriques et électroniques, ainsi qu'aux activités de travaux sur les réseaux d'eau et d'assainissement, avaient été redéployés au sein d'implantations locales. La mise en place d'une nouvelle organisation par Veolia Eau en 2012, a entraîné un redéploiement opérationnel des activités régionales de maintenance et de travaux au sein de ses nouvelles structures.

Ces changements d'organisation sont susceptibles d'avoir modifié la répartition des charges indirectes en 2012 (ce qui est le propre de tout changement d'organisation dans toute entreprise quelle que soit la clef utilisée).

La Société Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux a connu en 2012 une migration des systèmes d'informations concernant les fonctions « finances » et « approvisionnements » et a adopté une solution intégrée SAP sous laquelle est désormais tenue sa comptabilité au sein de la Région Est. Ce système, structurant et normalisé, a vocation à se diffuser largement au sein du Groupe Veolia Environnement. Il s'appuie sur des concepts comptables spécifiques qui ont pu, en adaptant le contenu de certaines rubriques de la comptabilité analytique, entraîner des reclassements de poste à

poste ; l'application informatique qui alimente les CARE est en revanche la même que l'année précédente et a donc été alimentée à partir d'une table de transcodification.

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

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 § 3.1) ;
- la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges réparties § 3.2).

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

2.1 - Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

2.1.1 - Dépenses courantes d'exploitation

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

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

Par ailleurs, il est précisé que d'éventuels reliquats de Taxe Professionnelle dus à l'issue d'un redressement (fonction des délais de reprise dont dispose l'administration même si cet impôt a été remplacé par la CET en 2010) sont portés dans les CARE de l'année de la comptabilisation de leur notification.

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" ¹.

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

a) Charges relatives au renouvellement

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

- Garantie pour continuité du service

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

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

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.

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

d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà réalisés depuis le début de la période contractuelle en cours ;

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

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours ⁴.

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

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

- Programme contractuel

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

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

d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà effectués depuis le début de la période contractuelle en cours ;

d'autre part, le montant des renouvellements contractuels futurs jusqu'à la fin de cette même période,

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

b) 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 :

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.

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

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

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

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

- Fonds contractuel

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

- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

Lorsque le délégataire s'est engagé contractuellement à prendre à sa charge le paiement d'annuités d'emprunt contractées par la Collectivité, le montant des annuités peut varier pendant la durée du contrat ; la charge correspondante est déterminée selon un calcul actuariel permettant de lisser cette charge sur cette durée.

- Investissements du domaine privé

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

2.1.3 - Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux retenu en 2012 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contributions sociale et exceptionnelle additionnelles (représentant au total jusqu'à 2,77 points d'impôt) applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils.

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 d'un GIE régional.

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, directions régionales, centres, services, unités opérationnelles (et regroupements spécifiques de contrats le cas échéant).

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

Ensuite, la Société répartit dans ses comptes annuels de résultat de l'exploitation l'ensemble de ses charges communes telles qu'elles résultent de sa comptabilité sociale (après facturation des prestations du GIE régional) selon le critère de la valeur ajoutée de l'exercice. Ce critère unique de répartition s'applique à chaque niveau, jusqu'au contrat. La valeur ajoutée se définit ici comme la différence entre le volume d'activité (produits) et la valeur des consommations intermédiaires (charges d'exploitation – hors frais de personnel). Le calcul permettant de déterminer le montant de la valeur ajoutée s'effectue en « cascade », ce qui permet d'en déterminer le montant à chaque niveau organisationnel. Il est donc déterminé la valeur ajoutée de chaque région, de chaque centre ; pour les services, les unités opérationnelles (et regroupements de contrats le cas échéant) on détermine la valeur ajoutée des différents périmètres géographiques couverts par ces entités ; il est également déterminé la valeur ajoutée de chaque contrat.

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

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

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

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

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 Régions a été facturée à chaque GIE en fonction de la valeur ajoutée de la région concernée, à charge pour chaque GIE régional de la refacturer à ses membres selon les modalités décrites ci-dessus.

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

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 § 3.2 (de même que la quote part « frais généraux » affectée aux chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes).

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 2012 au titre de l'exercice 2011.

3 - Autres informations

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

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

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

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

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2012 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2013.

→ *Avis des commissaires aux comptes*

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

6.6. Les nouveaux textes réglementaires

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

GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

→ *Limitation des « pertes en eau sur réseaux »*⁵

En application de la loi Grenelle 2, les collectivités organisatrices des services d'eau sont invitées à une gestion patrimoniale des réseaux, en vue notamment de limiter les pertes d'eau dans les réseaux de distribution. A cet effet, elles ont l'obligation de réaliser un descriptif détaillé des réseaux d'eau, qui doit être établi avant le 31 décembre 2013.

Lorsque les pertes d'eau dans les réseaux de distribution dépassent, selon les caractéristiques du service et de la ressource, les seuils fixés par le décret, un plan d'actions et de travaux doit être engagé. A défaut, une majoration de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau est appliquée. Cette majoration prend effet à partir de l'année suivant le constat de cette carence jusqu'à l'année suivant laquelle, selon le cas, soit il est remédié à l'absence ou l'insuffisance de plans, soit le taux de perte en réseau de la collectivité s'avère être inférieur au taux fixé par le décret.

En cohérence avec la nouvelle réglementation sur la sécurité des travaux à proximité des réseaux (dite « DICT »), ce descriptif est actualisé chaque année.

→ *Fuites après compteurs : nouvelles modalités de facturation*⁶

En cas d'augmentation anormale de sa consommation d'eau potable liée à une fuite sur une canalisation après compteur, l'abonné d'un local à usage d'habitation peut bénéficier d'un écrêtement de sa facture : il n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne.

Le service d'eau, lorsqu'il constate une augmentation anormale lors du relevé de compteur, doit en informer « sans délai » l'abonné, « par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé ».

L'abonné doit faire réparer la fuite par un professionnel dans le mois suivant cette information et attester de cette réparation : le service d'eau peut procéder à tout contrôle, sur pièces et sur place, pour vérifier que la fuite a bien été localisée et que la réparation a été effectuée.

Lorsque l'abonné bénéficie de l'écrêtement, les volumes d'eau imputables aux fuites d'eau sur canalisation n'entrent pas dans le calcul de la redevance d'assainissement.

Le nouveau dispositif entre en application le 1^{er} juillet 2013, mais ses dispositions peuvent être mises en œuvre pendant la **période transitoire** (du 27 septembre 2012 au 30 juin 2013).

→ *Travaux à proximité des réseaux : nouvelles contraintes*⁷

La préparation et l'exécution des travaux effectués à proximité des réseaux doivent suivre des règles précises, et ce pour prévenir leurs conséquences néfastes pour la sécurité des personnes et des biens, la protection de l'environnement et la continuité des services aux usagers.

⁵ Décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012.

⁶ Décret n°2012-1078 du 24 septembre 2012.

⁷ Arrêté du 15 février 2012, arrêté du 28 juin 2012, décret n° 2012-970 du 20 août 2012.

Les exploitants de réseaux doivent ainsi préciser la localisation géographique des différents ouvrages concernés. ***L'incertitude sur la localisation géographique d'un ouvrage en service peut remettre en cause le projet de travaux ou modifier les conditions techniques ou financières de leur réalisation.*** Ils doivent déclarer leurs réseaux sur un guichet unique (www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr), moyennant une redevance⁸ (sauf si le réseau n'atteint pas 300 km).

A compter du 1er juillet 2013, des investigations complémentaires de localisation doivent, le cas échéant, être effectuées sous la responsabilité du responsable du projet et confiées à un prestataire certifié, si la réponse des exploitants aux DT/ DICT révèle que la cartographie des réseaux sensibles en zone urbaine est d'une précision insuffisante. ***Les exploitants de réseaux pour leur part sont tenus de mettre en œuvre un processus d'amélioration continue des données cartographiques de leurs réseaux enterrés en service***, reposant notamment sur l'exploitation des résultats des investigations complémentaires effectuées par les maîtres d'ouvrage de travaux.

→ **Gestion clientèle**

Norme simplifiée sur la gestion des fichiers clients et prospects⁹. Actualisée par la CNIL le 13 juillet 2012, avec l'objectif affiché d'assurer un plus grand équilibre entre les besoins des professionnels et le respect de la vie privée et des droits des clients et prospects, la nouvelle norme permet aux entreprises de satisfaire à leurs obligations déclaratives de manière extrêmement simple et rapide. Le traitement des données peut avoir pour finalité le suivi de la relation client (la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations et services après-vente).

En faveur des clients, un certain nombre de points sont précisés et/ou clarifiés : la durée de conservation des données (3 ans), la durée de conservation des données relatives aux pièces d'identité (1 an), aux cartes bancaires (13 mois ou plus longtemps avec l'accord du client), etc ; les modalités pratiques d'information des personnes, notamment en matière de recueil du consentement et de droit d'opposition ; les mesures de sécurité à prendre pour assurer la confidentialité des données.

Les organismes publics ou privés qui ont effectué une déclaration simplifiée sous le cadre de l'ancienne norme simplifiée doivent s'assurer qu'ils respectent bien les termes de la nouvelle norme au plus tard de 13 juillet 2013.

Prélèvements. La mise en œuvre de l'espace unique de paiements en euros¹⁰ (SEPA) à compter du 1er février 2014 introduira des modifications dans le processus de gestion clientèle.

→ **Normes techniques**

Eco-conception des pompes à eau¹¹. De nouvelles exigences d'éco-conception visent à harmoniser les exigences de consommation d'électricité applicables aux pompes à eau dans l'ensemble de l'Union européenne. Les exigences d'éco-conception relatives au rendement minimal s'appliquent par phase, à partir du 1er janvier 2013 pour la première et du 1er janvier 2015, pour la seconde. Les exigences en matière d'informations relatives aux produits sont applicables à partir du 1er janvier 2013.

Membranes de filtration¹². A compter du 1^{er} juillet 2012, la personne responsable de la production d'eau destinée à la consommation humaine doit n'utiliser que des modules de filtration membranaire disposant d'une attestation de conformité sanitaire (ACS) au moment de sa mise sur le marché, n'utiliser les modules de filtration membranaire que dans certaines conditions d'utilisation (déclarées

⁸ Arrêté du 3 septembre 2012.

⁹ Norme n°48 éditée par la CNIL.

¹⁰ Règlement européen n°260/2012 du 14 mars 2012.

¹¹ Règlement (UE) n° 547/2012 de la Commission du 25 juin 2012.

¹² Arrêté du 22 juin 2012.

et évaluées par le laboratoire habilité responsable de la délivrance de l'attestation de conformité sanitaire) et assurer la traçabilité des opérations de maintenance des modules de filtration membranaire mis en œuvre.

→ *Risques professionnels*¹³

L'exposition professionnelle à certains agents chimiques dangereux ne doit pas dépasser certaines valeurs limites. Des contrôles techniques seront opérés à compter 1er janvier 2014.

→ *Polices de l'environnement : harmonisation & simplification*¹⁴

A compter du 1er juillet 2013, le contrôle de la bonne application du droit de l'environnement est simplifié et un corps d'inspecteurs de l'environnement est créé. Les dispositifs de la police des installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) et de la police de l'eau qui ont fait leur preuve sont étendus à tous les autres domaines de l'environnement.

Les sanctions pénales sont harmonisées. Les atteintes à l'eau et aux milieux aquatiques peuvent être ainsi punies de deux ans d'emprisonnement et de 75 000 € d'amende.

Les sanctions seront aggravées lorsque les faits sont commis malgré une décision de mise en demeure ou s'ils portent gravement atteinte à la santé ou à la sécurité des personnes ou provoquent une dégradation substantielle de la faune et de la flore, ou de la qualité de l'air, de l'eau ou du sol. Un dispositif de peines complémentaires est prévu (remise en état, affichage des condamnations, confiscation).

EAU POTABLE & ENVIRONNEMENT

→ *Eaux destinées à la consommation humaine & canalisations*¹⁵

Les directeurs des agences Régionales de santé (ARS) et les préfets ont été destinataires d'une instruction de la DGS visant à repérer les canalisations posées antérieurement à 1980 en PVC susceptibles de contenir du chlorure de vinyle monomère (CVM), résidu qui risque de migrer vers l'eau destinée à la consommation humaine.

Cette instruction fixe également les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux pour cette substance. En cas de dépassement de la limite de qualité des eaux en CVM, fixée à 0,5µ/l, l'ARS demande à la PPRDE de mettre en œuvre des mesures correctives dans un délai de 3 mois. Des mesures à long terme peuvent être envisagées (tubage, changement de tuyaux...).

→ *Protection de la ressource*

Des compléments sont apportés aux critères d'évaluation et procédures à suivre pour établir l'état des eaux souterraines et les tendances significatives et durables à la hausse de dégradation de leur état chimique¹⁶.

En 2013, les tarifs maximums de la redevance pour pollution de l'eau sont augmentés pour certaines substances dangereuses pour l'environnement rejetées dans les masses d'eau souterraines et superficielles.

Le stockage souterrain de CO₂ est exclu des interdictions, mais l'opération doit être réalisée dans le respect de certaines conditions¹⁷. Le taux maximal de la redevance pour modernisation des réseaux

¹³ Décret n° 2012-746 du 9 mai 2012 & arrêté du 9 mai 2012.

¹⁴ Ordonnance n° 2012-34 du 11 janvier 2012.

¹⁵ Instruction DGS/EA4/2012/366 du 18 octobre 2012 (non publiée).

¹⁶ Arrêté du 2 juillet 2012.

¹⁷ Arrêté du 23 juillet 2012.

de collecte est relevé de 0,15 à 0,30 euro par mètre cube. Les plafonds de la redevance prélèvement sont également augmentés pour tous les usages¹⁸.

A partir du 1er janvier 2013 les fabricants, importateurs ou distributeurs d'une quantité minimale de 100 grammes par an de substance à l'état nano-particulaire doivent procéder à une déclaration annuelle de celle-ci auprès du ministère de l'Ecologie¹⁹. Ce dispositif a pour objet de mieux connaître les nanomatériaux et leurs usages, de disposer d'une traçabilité des filières d'utilisation, d'une meilleure connaissance du marché et des volumes commercialisés et de collecter les informations disponibles sur les propriétés toxicologiques et éco-toxicologiques.

→ *Schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE)*²⁰

L'autorité administrative en charge du SDAGE fixe la liste des dérogations à l'objectif du bon état des eaux d'ici 2015 sans avoir à attendre la révision du SDAGE prévue tous les 6 ans et après mise à disposition du public (6 mois minimum), notamment par voie électronique.

→ *Protection des milieux*

Nitrates d'origine agricole : le contenu des plans d'action Régionaux contre les algues vertes est renforcé²¹ par des actions proportionnées et adaptées aux spécificités locales. Dans les zones de captage de l'eau destinée à la consommation humaine dont la teneur en nitrate dépasse 50 mg/l et les bassins connaissant d'importantes marées vertes sur les plages et définis par le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE), le préfet de Région peut mettre en place une surveillance annuelle de l'azote épandu de toutes origines. Le plan national prévoit de limiter le taux de nitrates entre 10 et 25 milligrammes par litre (mg/l) dans les cours d'eau.

A compter du 9 mai 2012 et jusqu'au 30 juin 2013, le préfet de département peut décider d'anticiper leur mise en œuvre dans les zones en excédent structurel d'azote lié aux élevages et dans les zones d'actions complémentaires des bassins versants. Cette anticipation peut se faire par démarche volontaire des agriculteurs, par voie contractuelle ou encore en des termes obligatoires dans l'hypothèse où les résultats seraient jugés insuffisants au regard des objectifs fixés.

Les travaux courants d'entretien et de restauration des milieux aquatiques sont dispensés d'enquête publique lorsqu'aucune participation financière n'est demandée aux intéressés et qu'il n'est procédé à aucune expropriation. La possibilité de recourir à l'expropriation est étendue aux opérations de restauration des milieux aquatiques²².

Fonds d'investissement pour la biodiversité & trames verte et bleue²³. Il est créé un fonds d'investissement pour la biodiversité et la restauration écologique. Un comité consultatif composé notamment de représentants issus du Comité national « trames verte et bleue », émet des recommandations sur l'utilisation du fonds.

Stratégie nationale « mer-littoral » (SNML)²⁴. La SNML a vocation à coordonner toutes les politiques sectorielles s'exerçant en mer ou sur le littoral. Dans une perspective de gestion intégrée des espaces, elle doit comporter les orientations relatives notamment à la protection des milieux, des ressources, à la prévention des risques, au développement durable des activités économiques.

¹⁸ Loi n° 2011-1977 du 28 décembre 2011 de finances pour 2012 (art. 124).

¹⁹ Arrêté du 6 août 2012.

²⁰ Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012.

²¹ Décrets n°s 2012-675 et 2012-676 du 7 mai 2012. Arrêté du 7 mai 2012.

²² Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012.

²³ Décret n° 2012-228 du 16 février 2012.

²⁴ Décret n° 2012-219 du 16 février 2012.

→ Réforme des enquêtes publiques²⁵

La réforme de la procédure et du déroulement de l'enquête publique devrait rendre celle-ci plus efficace. Le regroupement d'enquêtes en une enquête unique est facilité en cas de pluralité de maîtres d'ouvrage ou de réglementations distinctes. D'une manière générale, l'expression et la prise en compte des points de vue devrait être renforcée.

→ Evaluation des incidences environnementales

Réforme des études d'impact²⁶. La réforme précise les seuils en fonction desquels soit une étude d'impact est obligatoire en toutes circonstances ou au cas par cas. L'un des apports majeur de la réforme est d'ouvrir la possibilité d'un suivi systématique de l'application des mesures préconisées par l'étude d'impact, sauf dans quelques domaines limités. L'étude d'impact, trop souvent considérée comme un simple rapport, va ainsi davantage être envisagée comme un processus.

Evaluation de programmes environnementaux²⁷. La procédure d'évaluation des plans et programmes (dont le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux –SDAGE-, et son complément, le SAGE) ayant une incidence sur l'environnement, applicable au 1er janvier 2013, est précisée. L'évaluation environnementale doit être proportionnée à l'importance du document. L'avis qui en découle sur les documents de planification est rendu public.

Evaluation environnementale des documents d'urbanisme²⁸. Les documents d'urbanisme qui, à partir du 1er février 2013, font l'objet d'une évaluation environnementale soit de manière systématique, soit après un examen au cas par cas par l'autorité administrative de l'Etat désignée à cet effet, sont notamment les directives territoriales d'aménagement et de développement durables (DTADD), le schéma directeur de la Région, les schémas de cohérence territoriale (SCOT), les plans locaux d'urbanisme (PLU) et certaines cartes communales.

A noter. Les documents d'urbanisme dont la procédure d'élaboration ou de révision sera particulièrement avancée au 1er février 2013 ne seront pas soumis aux nouvelles règles d'évaluation environnementale.

→ Gestion des risques « inondations »

Identification des territoires d'action prioritaire²⁹. **L'objectif est de caractériser l'importance des risques d'inondation (impacts potentiels sur la santé humaine et sur l'activité économique) et, par conséquent, d'identifier les territoires pour lesquels il existe un risque important. Ces impacts doivent notamment être évalués «au regard de la population permanente résidant en zone potentiellement inondable et du nombre d'emplois situés en zone potentiellement inondable».** Cette identification doit en principe être achevée depuis fin septembre 2012.

²⁵ Décret n°s 2011-2018 & 2011-2021 du 29 décembre 2011.

²⁶ Décret n° 2011-2019 du 29 décembre 2011.

²⁷ Décret n° 2012-616 du 2 mai 2012.

²⁸ Décret n°2012-995 du 23 août 2012.

²⁹ Arrêté du 27 avril 2012.

6.7. 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). (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008). Pour VEOLIA Eau, à chaque abonnement correspond un client distinct : le nombre d'abonnements est égal au nombre de clients.

Abonné domestique ou assimilé :

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

Capacité de production :

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

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification ISO 18001 :

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

Client (abonné) :

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

Consommation individuelle unitaire :

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

Consommation globale unitaire :

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

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

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

Développement durable :

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

Eau souterraine influencée :

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

Habitants desservis [D 101.0] :

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

HACCP :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

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

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

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

Taux de clients mensualisés :

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

Taux de clients prélevés :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

6.8. Fiche facture





Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire



Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide



Les limites de qualité sont des valeurs obligatoires, les références de qualité sont des valeurs guide (voir vers)



Consultez les résultats d'analyses sur www.eaupotable.sante.gouv.fr ou sur www.ars.alsace.sante.fr rubrique **votre santé / votre environnement / eau potable**

Agence Régionale de Santé d'Alsace
Cité Administrative Gangler
14 rue du Maréchal Juin
F-67084 Strasbourg
www.ars.alsace.sante.fr

ars-alsace-carte-
environnement@ars.alsace.fr
+33 (0) 3 83 75 79 80 (Bas-Rhin)
+33 (0) 3 89 49 30 41 (Haut-Rhin)

Ciêta photo / fotolia.com

QUALITE DE L'EAU DU ROBINET – Année 2012

S.D.E. DE HEIMSBRUNN ET ENVIRONS

ORIGINE DE L'EAU

Le S.D.E. DE HEIMSBRUNN ET ENVIRONS (12794 habitants)⁽¹⁾ est alimenté en eau par 2 forages. Ces ressources en eau ont été déclarées d'utilité publique le 23/04/2010 et disposent de périmètres de protection.

Le réseau d'eau potable est exploité par VEOLIA EAU - CGE.

L'eau est aérée, neutralisée et désinfectée par javellisation avant distribution. Des prélèvements d'eau sont réalisés au mélange des forages, au réservoir et sur le réseau de distribution.

(1) population au 01/01/2009

QUALITE DE L'EAU DU ROBINET

14 prélèvements d'eau ont été réalisés. Les prélèvements et analyses sont réalisés par Eurofins IPL environnement, laboratoire agréé par le ministère chargé de la santé.

BACTERIOLOGIE

Absence exigée de bactéries indicatrices de pollution.

- 14 analyses bactériologiques réalisées sur l'ensemble du réseau d'eau potable.
- 0 analyse non-conforme aux limites de qualité réglementaires.
- Taux de conformité : 100 %

Eau de très bonne qualité microbiologique.

DURETE, PH

- Dureté : 17,9°f (degré français)
- pH : 7,9

Référence de qualité : pH 6,5 à 9

Eau douce (peu calcaire).
Eau à l'équilibre.

NITRATES

- Teneur moyenne : 20,0 mg/l
- Teneur maximale : 21,0 mg/l

Limite de qualité : 50 mg/l

Ces valeurs témoignent d'une ressource bien protégée des apports en nitrates.

CHLORURES, SODIUM ET FLUOR

- Teneur moyenne en chlorures: 45,0 mg/l
- Teneur moyenne en sodium: 18,0 mg/l
- Teneur moyenne en fluor : 0,1 mg/l

*Références de qualité
Chlorures : 250 mg/l
Sodium : 200 mg/l
Fluor : 1,5 mg/l*

PESTICIDES

Limite de qualité : 0,1 µg/l

Certains pesticides recherchés ont été détectés à l'état de traces, inférieures à la limite de qualité.

MICROPOLLUANTS – SOLVANTS – RADIOACTIVITE – AUTRES PARAMETRES

Limite(s) de qualité propre(s) à chaque paramètre.

Les résultats pour les paramètres mesurés sont conformes aux limites de qualité en vigueur.

CONCLUSION SANITAIRE

En 2012, l'eau produite et distribuée par le S.D.E. DE HEIMSBRUNN ET ENVIRONS est conforme aux limites de qualité bactériologiques et physico-chimiques en vigueur.

Cette fiche, destinée aux abonnés du service public de distribution de l'eau, peut être reproduite sans suppression, ni ajout. Dans les immeubles collectifs, elle doit être distribuée à chaque locataire ou affichée.



LA SIGNIFICATION DES PARAMETRES

Le nombre d'analyses effectuées pour le contrôle sanitaire dépend du nombre d'habitants desservis et du débit de la ressource (forage ou captage de source). Les prélèvements sont réalisés à la ressource, à la production (en sortie de station de traitement par exemple) et sur le réseau de distribution (réservoir de stockage et robinet du consommateur).

La conformité de l'eau est établie en comparant la concentration de certains paramètres à des limites de qualité ou à des références de qualité :

- Une limite de qualité est une valeur seuil à respecter impérativement portant sur des paramètres microbiologiques et chimiques constituant un danger potentiel pour la santé des personnes ;
- Une référence de qualité est une valeur seuil à satisfaire portant sur des paramètres microbiologiques, chimiques et radiologiques, établies à des fins de suivi des installations de production et de distribution d'eau.

— **QUALITE BACTERIOLOGIQUE** : elle est évaluée par la recherche régulière de bactéries dont la présence dans l'eau de consommation révèle une contamination survenue soit au niveau de la ressource soit en cours de transport. Une absence de traitement, un dysfonctionnement momentané des installations de traitement d'eau ou une insuffisance d'entretien des ouvrages peuvent être à l'origine des résultats non conformes.

— **NITRATES** : les nitrates sont des éléments fertilisants, présents naturellement dans les eaux. Les apports excessifs ou mal maîtrisés d'engrais provoquent une augmentation des teneurs en nitrates dans les ressources.

— **PESTICIDES** : la présence de pesticides dans les ressources provient d'une mauvaise maîtrise des produits utilisés pour protéger les récoltes ou pour désherber. Par précaution, la valeur réglementaire, très basse, est inférieure au(x) seuil(s) de toxicité connu(s).

— **ARSENIC** : l'arsenic est un élément d'origine naturelle, largement répandu dans la croûte terrestre et présent à l'état de trace dans toute matière vivante. C'est un élément classé comme cancérigène. Il peut entraîner également des troubles cardiovasculaires et neurologiques.

— **ELEMENTS METALLIQUES** : il s'agit en particulier du plomb, cadmium, mercure, chrome, cuivre, nickel et fer. Leur potentiel toxicologique dépend de leur forme chimique, de leur concentration, du contexte environnemental et de la possibilité de passage dans le corps humain.

— **DURETE** : la dureté représente les concentrations en calcium et en magnésium présents naturellement dans l'eau de la ressource. Elle est sans incidence sur la santé. Au contraire, le calcium et le magnésium jouent un rôle important dans la physiologie humaine et leur apport par l'alimentation est essentiel. Dans le cas d'une eau ayant une dureté de moins de 10°F, l'installation d'un dispositif d'adoucissement de l'eau ne se justifie pas.

— **SODIUM** : le sodium est un métal très répandu dans la croûte terrestre. Il est toujours associé à d'autres éléments chimiques et principalement aux chlorures. Cet élément vital participe à des fonctions physiologiques essentielles.

— **CHLORURES** : les chlorures, très répandus dans la nature, sont des composés naturels des eaux. Ils sont peu toxiques mais peuvent à des doses élevées nuire au goût de l'eau et favoriser la corrosion des canalisations.

— **FLUOR** : le fluor est un oligo-élément présent naturellement dans l'eau. Des doses modérées sont bénéfiques pour la santé. La valeur limite réglementaire a été fixée pour tenir compte du risque de fluorose dentaire (trace sur l'émail des dents). Lorsque l'eau est peu fluorée, une prévention optimale de la carie dentaire passe par un apport complémentaire de cet élément (sel fluoré, dentifrice fluoré, comprimés...).

— **COMPOSES ORGANIQUES VOLATILS (COV)** : les COV sont des molécules de la chimie de synthèse, dérivés des hydrocarbures, ou des éléments issus de la dégradation de ces molécules. Les COV peuvent avoir, à long terme, des effets tératogènes, mutagènes ou cancérigènes.

AUTRES RECOMMANDATIONS SANITAIRES

Pour préserver la qualité de votre eau :

Vérifiez les matériaux constitutifs de vos canalisations et faites-les changer s'il y a du plomb. Ne raccordez jamais l'installation électrique à la tuyauterie pour faire prise de terre. Ce raccordement peut provoquer des phénomènes électriques accentuant la corrosion des matériaux. Dans un tel cas, il est recommandé de contacter un électricien professionnel avant toute intervention.

Si un traitement complémentaire (purificateur, osmoseur...) est installé, il doit être régulièrement entretenu et réglé par un installateur compétent afin qu'il n'y ait pas de risque de dégradation de la qualité microbiologique ou physico-chimique de l'eau lié à ce dispositif. L'eau ne doit pas être corrosive en sortie de l'installation de traitement.



ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, **MARSH S.A.S.**, société de courtage d'assurance, n° ORIAS 07 091 037
www.marsh.fr, dont le siège est (s) :

Tour Arlène - La Défense 9
92088 Paris La Défense Cedex, agissant pour le compte de l'assuré

Assistons que la Société : **VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux**
52, rue d'Anjou
75008 Paris Cedex 08

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

Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux
52, rue d'Anjou
75008 PARIS

est couvert par les polices « Tous Risques Sauf » Dommages aux biens, Responsabilités, Pertes financières consécutives et Frais et Pertes annexes portant d'une part le numéro 2013FR1PDR1001 par CODEVE Insurance Limited Company, Grand Mill Quay, Barrow Street, Dublin 4 - Irlande ; et d'autre part en accident de la police émise par CODEVE, les numéros XFR0065675FR et XFR0066775FR émises par ANA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE, Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances, au capital de EUR 190.065.000, 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, rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 09.

Ces contrats ont été souscrits par *Veolia Environnement SA* agissant tant pour son compte que pour le compte de ses filiales, groupements, associations, sociétés civiles immobilières faisant partie du même groupe d'affaires.

Ces polices en ligne garantissent l'ensemble des biens mobiliers et immobiliers (en propriété ou en location), les risques locatifs, les risques 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 - Émeutes - Mouvements populaires - Malveillance - Chocs de véhicules terrestres - Chutes d'aéronefs et d'engins spatiaux - Vol - Événements naturels - Catastrophes naturelles en France - Actes de terrorisme en France.

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

La présente attestation est valable du 1er janvier 2013 jusqu'au 31 décembre 2013, 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.

Elle est délivrée pour servir et valoir ce que de droit mais ne peut en aucun cas engager les assurés au-delà des limites prévues par les clauses et conditions des polices en référence.

Fait à Paris La Défense, le 14/01/2013

MARSH S.A.S
Au capital de 5 000 000 €
Tour Arlène - La Défense 9
92088 Paris La Défense Cedex
01 47 00 17 40
01 47 00 17 40

ATTTESTATION D'ASSURANCE ENTREPRISE DE CONSTRUCTION

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE, Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances, au capital de EUR 290.000.000, dont le siège social est situé 4, rue Jules Lefebvre 75420 Paris Cedex 8, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 999 327 354, atteste que :

Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux
82, rue d'Anjou
75008 PARIS

bénéficie des garanties du contrat "MULTIGARANTIES ENTREPRISE DE CONSTRUCTION", souscrit en rigueur sous le n° 01100000790E, souscrit par la société VEOLIA ENVIRONNEMENT SA pour le compte de VEOLIA EAU et l'ensemble de ses Filiales Françaises

ACTIVITES REALISEES PAR L'ASSURE:

- Conception et exécution de réseaux,
- Pose de canalisations,
- Conception et exécution de branchement sur conduites publiques,
- Rénovations, réparation et entretien de réseaux,
- Entretien et installations techniques en aval des compteurs (eau, gaz, électricité),
- Stations de traitement d'eau, de forages et de captages,
- Bâssinets, et bassins de rétention,
- Reliements, photovoltaïques,
- Eclairage public et signalisations,
- Travaux de maintenance pour l'habitat social,
- Comprenant la réalisation des ouvrages annexes et que ce soit en site public ou privé (ex : Industriels, hôpitaux, ...)

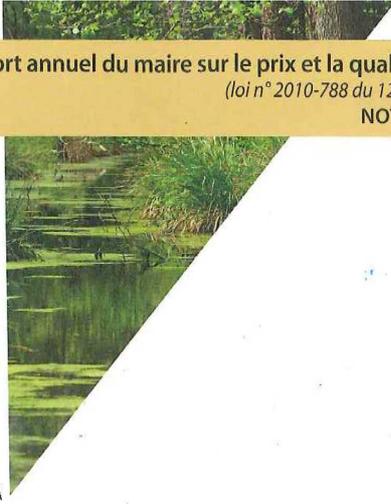
CETTE ATTESTATION EST DELIVREE DANS LE CADRE DES CONDITIONS CUMULATIVES SUIVANTES :

- pour les chantiers ouverts entre le 01/01/2013 et le 31/12/2013,
- lorsque l'Assuré intervient en tant que :
 - Contractant Général sans traitant (sauf partie des travaux et assurant tout au profit de la Maîtrise d'œuvre),
 - Entreprise (sans sous-traitant) et/ou l'Intérimaire Général sans-traitant tout au profit des travaux (sans sous-traitant),
 - Sous - Traitant,
 - Maître d'œuvre, Bureau d'Etudes Techniques, Assistant à maîtrise d'ouvrage.
- pour des interventions sur des chantiers situés en France Métropolitaine et dans les Départements d'Outre Mer DONT LE COÛT TOTAL PRÉVISIONNEL DES TRAVAUX DE CONSTRUCTION TOUT CORPS D'ÉTAT (y compris les honoraires) décaissé par le maître d'ouvrage n'excède pas 15.000.000 EUR T.T.C.
- pour des travaux de construction répondant à une norme horlogerie (NF DTU ou NF EN) ou à des règles professionnelles acceptées par CQP.
- pour des procédés ou produits faisant l'objet au jour de la passation de marché :
 - d'un agrément Technique Européen (ATE) bénéficiant d'un Document Technique d'Application (DTA), ou d'un Acte Technique (ATec), validés et non mis en observation par le CQP
 - d'une Approbation Technique d'Expérimentation (ATEX) avec sous-traitance
 - d'un Patenteur (certifié) en cours de validité.
- LES GARANTIES SONT ACQUISES POUR LES OUVRAGES REALISES SUIVANT DES PROCEDÉS OU AVEC DES PRODUITS OU MATERIAUX DE TECHNIQUE COURANTE.
- LES GARANTIES DU PRESENT CONTRAT NE S'EXERCENT PAS POUR LES ACTIVITES PRATIQUES EN TANT QUE CONSTRUCTEUR DE MAISONS INDIVIDUELLES.

IL POUR DES OUVRAGES SOUMIS A L'OBLIGATION D'ASSURANCE

- du fait de ses activités, précitées au paragraphe « Activités Réalisées par l'Assuré », à l'exclusion de la Géothermie,

Garantie obligatoire de responsabilité décennale	
Nature de la garantie	Montant de la garantie
<p>Cette garantie est délivrée conformément aux dispositions légales et réglementaires pour satisfaire aux obligations prévues par les articles L.241-1 et L.241-2 du Code des assurances pour des travaux de construction d'ouvrages soumis à l'obligation d'assurance.</p> <p>Cette garantie fonctionne selon les règles de la capitalisation.</p> <p>Cette garantie est accordée pour la durée de dix ans à compter de la réception visée à l'article 1792-4-1 du Code civil.</p>	<p>Habitatien :</p> <p>à hauteur du coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage.</p> <p>Les travaux de réparation comprennent également les travaux de démolition, éventuellement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.</p>
	<p>Non habitatien :</p> <p>à hauteur du coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage dans la limite du coût total de construction déclaré par le maître d'ouvrage tel que visé par l'article R.243-34 du Code des assurances.</p>
Garantie de responsabilité du sous-traitant en cas de dommages de nature décennale	
Nature de la garantie	Montant de la garantie
<p>Cette garantie couvre le paiement des travaux de réparation des dommages tels que définis aux articles 1792 et 1792-2 du Code civil et apparus après réception, lorsque la responsabilité de l'assuré est engagée sur le fondement des articles 1147 et 1362 du code civil, du fait des travaux de construction d'ouvrages soumis à l'obligation d'assurance, qu'il a réalisés en qualité de sous-traitant.</p> <p>Cette garantie est accordée pour la durée de dix ans à compter de la réception visée à l'article 1792-4-3 du Code civil.</p>	<p>6.100.000 EUR par sinistre</p>
Garanties Complémentaires à la responsabilité décennale	
Nature des garanties	Montant des garanties
<p>- Dommages d'affaiblissement avant réception, Bon Fonctionnement, Dommages Immatériels Constatés à la survenance d'un sinistre couvert au titre de la garantie responsabilité décennale obligatoire,</p>	<p>à hauteur de 1.000.000 EUR déductible par année d'assurance, pour les trois garanties complémentaires confondues, y compris les « Immatériels Constatés » avec une limite à 200.000 EUR par année d'assurance et tous assurés confondus.</p>
<p>- Dommages aux Existants Non Soumis (hors Incendie, Foudre, Explosions)</p>	<p>à hauteur de 1.000.000 EUR déductible par année d'assurance et tous assurés confondus.</p>



Rapport annuel du maire sur le prix et la qualité du service public de l'eau et de l'assainissement
(loi n° 2010-788 du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement)
NOTE D'INFORMATION DE L'AGENCE DE L'EAU RHIN-MEUSE



Edition 2013
CHIFFRES 2012

L'agence de l'eau vous informe

L'article 161 de la loi modifie l'article L.2224-5 du CGCT, lequel impose au maire de joindre à son rapport annuel sur le prix et la qualité du service public d'eau potable et d'assainissement, la note établie chaque année par l'agence de l'eau ou l'office de l'eau sur les redevances figurant sur la facture d'eau des abonnés et sur la réalisation de son programme pluriannuel d'intervention.

➤ POURQUOI DES REDEVANCES ?

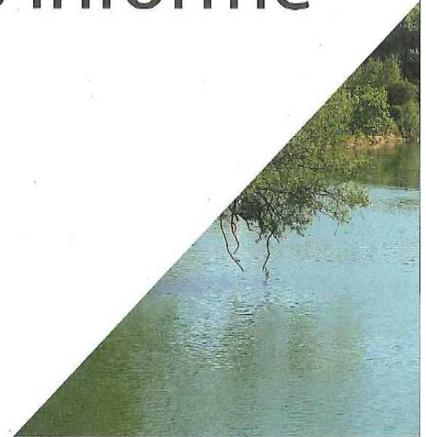
Les redevances des agences de l'eau sont des recettes fiscales environnementales perçues auprès des usagers (consommateurs, activités économiques) en application des principes de prévention et de réparation des dommages à l'environnement (*loi sur l'eau et les milieux aquatiques du 30 décembre 2006*). Elles sont regroupées au titre de la solidarité de bassin. La majeure partie des redevances est perçue dans la facture d'eau payée par les abonnés domestiques aux services des eaux (mairies ou syndicats d'eau ou leurs délégataires). Chaque habitant contribue ainsi individuellement à cette action au service de l'intérêt commun et de l'environnement, au travers du prix de l'eau.

➤ COMMENT CELA FONCTIONNE-T-IL ?

La logique est simple, tous ceux qui utilisent de l'eau en altèrent la qualité et la disponibilité.

- Tous les habitants, via leur abonnement au service des eaux, s'acquittent donc de la **redevance de pollution**, que leur habitation soit raccordée au réseau d'assainissement collectif ou équipée d'un assainissement individuel. Ceux qui sont raccordés à l'égout s'acquittent, en plus, de la **redevance pour modernisation des réseaux de collecte**. Dans les deux cas, les habitants paient en fonction de leur consommation d'eau.
- Une autre redevance, dite « de prélèvement » est due par les services d'eau en contrepartie de leurs prélèvements de ressources en eau dans le milieu naturel. Elle est répercutée sur la facture d'eau des abonnés au service de l'eau.

- Les autres usagers de l'eau paient également des redevances selon des modalités propres à leurs activités (industriels, agriculteurs, pêcheurs...).
- Le service de l'eau collecte les redevances pour le compte de l'agence de l'eau. Le taux est fixé par le **comité de bassin où sont représentés les décideurs et toutes les familles d'usagers de l'eau, y compris les consommateurs**. Ces taux tiennent compte, sur l'ensemble du bassin hydrographique, des zones de fragilité des ressources en eau, de l'ampleur et de la nature des mesures à prendre pour les préserver ou les remettre en bon état.



COMBIEN COUTENT LES REDEVANCES 2012 ?

L'impact des redevances de l'agence de l'eau est en moyenne, de l'ordre de 20% du prix du m³ d'eau sur l'ensemble du bassin.

En 2012, le montant global des redevances (tous usages de l'eau confondus) perçues par l'agence de l'eau s'est élevé à 172,04 millions d'euros dont 149,74 en provenance de la facture d'eau.

recettes / redevances

Qui paie quoi à l'agence de l'eau pour 100 € de redevances en 2012 ? (valeurs résultant d'un pourcentage pour 100 €)

(valeurs résultant d'un pourcentage pour 100 €)

0,03 €
de redevance de pollution payé par les éleveurs concernés

9,67 €
de redevance de prélèvement sur la ressource en eau payés par les collectivités (répercutés sur le prix de l'eau)

5,71 €
de redevance de pollution payés par les Industriels et les activités économiques concernés (hors MDRM)

77,37 €
de redevance de pollution domestique payés par les abonnés (répercutés sur le prix de l'eau) (y compris modernisation de collecte)

0,44 €
de redevance pour la protection du milieu aquatique payé par les usagers concernés (pêcheurs)

5,29 €
de redevance de prélèvement sur la ressource en eau payés par les activités économiques (dont les irrigants)

1,50 €
de redevance de pollution diffuse payé par les distributeurs de produits phytosanitaires et répercuté sur le prix des produits (part agence de l'eau)

100 €
de redevances perçues par l'agence de l'eau en 2012

A QUOI SERVENT LES REDEVANCES ?

Grâce à ces redevances, les agences de l'eau apportent, dans le cadre de leurs programmes d'intervention, des concours financiers (subventions, prêts) aux personnes publiques (collectivités territoriales...) ou privées (acteurs industriels, agricoles, associatifs...) qui réalisent des actions ou projets d'intérêt commun au bassin ayant pour finalité la gestion équilibrée des ressources en eau.

Ces aides limitent d'autant l'impact des investissements des collectivités, en particulier, sur le prix de l'eau.

interventions / aides

Comment se répartissent les aides pour la protection des ressources en eau pour 100 € d'aides en 2012 ?

(valeurs résultant d'un pourcentage pour 100 €)

12,69 €
principalement aux collectivités pour la restauration et la protection des milieux aquatiques, en particulier, des cours d'eau - restauration, continuité écologique - et des zones humides dont passe à poissons sur le Rhin (5,79 €)

9,60 €
principalement aux collectivités dont 1,04 € pour la solidarité envers les communes rurales pour la protection et la restauration de la ressource en eau potable, notamment vis-à-vis des pollueurs diffuses et pour la protection des captages - SDAGE, Grenelle, prioritaires

9,07 €
aux acteurs économiques pour la dépollution industrielle et le traitement de certains déchets

100 €
d'aides accordées par l'agence de l'eau en 2012

60,01 €
aux collectivités pour l'opération des eaux usées urbaines et rurales dont 9,93 € pour la solidarité envers les communes rurales et 11,09 € de primes à la performance épuratoire

3,57 €
pour l'animation des politiques de l'eau (études, connaissances, réseaux de surveillance des eaux, coopération internationale) dont 0,68 € d'aides pour la solidarité humanitaire

5,13 €
aux exploitants concernés pour des actions de dépollution dans l'agriculture

➔ Exemples d'actions aidées par l'agence de l'eau, dans le bassin Rhin-Meuse

POUR DÉPOLLUER LES EAUX

180 stations d'épuration ont été construites pour 450 000 équivalent-habitants ces six dernières années. Toutes les communes de plus de 2 000 habitants (sauf deux d'entre elles) ont mis en place des ouvrages d'épuration des eaux usées domestiques en conformité avec les normes européennes.

EN 2012

POUR PRÉSERVER LES RESSOURCES EN EAU POTABLE

- 36 plans d'action validés pour la protection de captages prioritaires en cours de protection (captages dits « Grenelle »)
- 29 942 hectares de surfaces agricoles utiles ont fait l'objet de mesures agroenvironnementales en 2012 dont 319 exploitations agricoles ayant réalisé des investissements dans le cadre du plan végétal environnement

POUR RESTAURER ET PROTÉGER LES MILIEUX AQUATIQUES ET HUMIDES, LA BIODIVERSITÉ, LA QUALITÉ DE L'EAU ET LA GESTION DES EFFETS CLIMATIQUES

- 1 700 kilomètres de berges de cours d'eau restaurés ou entretenus en 2012, 10 000 kilomètres depuis 2007
- 500 hectares de surfaces de zones humides protégées entretenues ou restaurées en 2012, dont 320 au titre d'une acquisition, 3 000 hectares depuis 2007
- 29 ouvrages en rivière rendus franchissables par les poissons (continuité écologique de cours d'eau) 88 ouvrages depuis 2007
- 41% du bassin couvert par des SAGE (schéma d'aménagement et de gestion des eaux)

POUR LA LUTTE CONTRE LES POLLUTIONS DIFFUSES ET TOXIQUES

- 150 contrats passés avec les communes pour la réduction de l'usage de produits phytosanitaires (type "zéro phyto")
- 550 opérations en vue de réduire les rejets de produits toxiques concernant les activités industrielles et commerciales

POUR LA GESTION SOLIDAIRE DES EAUX

- Au titre des actions de solidarité internationale, 37 projets et 500 000 personnes bénéficiaires d'aides pour des projets d'alimentation en eau potable et assainissement dans les pays en voie de développement (Togo, Bénin, Cambodge, Laos...)
- Sur le bassin, 330 opérations liées à la solidarité urbain/rural, bénéficiant spécifiquement aux communes rurales



Les 7 bassins hydrographiques métropolitains

Pour reconquérir le bon état des eaux demandé par la directive cadre sur l'eau, les agences de l'eau recherchent la meilleure efficacité environnementale,

- en privilégiant l'action préventive,
- en aidant les projets les plus efficaces pour les milieux aquatiques,
- en mobilisant les acteurs et en facilitant la cohérence des actions sur les territoires de l'eau,
- en travaillant en complémentarité avec l'action réglementaire et la police de l'eau, en particulier dans la mise en œuvre des objectifs des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) intégrant les objectifs du Grenelle de l'environnement.

Les six agences de l'eau françaises sont des établissements publics du ministère chargé du développement durable. Elles regroupent 1 800 collaborateurs et ont pour mission de contribuer à réduire les pollutions de toutes origines et à protéger les ressources en eau et les milieux aquatiques.



**le bassin
Rhin-Meuse**

CHARLEVILLE-MEZIERES
ARDENNES
MEUSE
METZ
MOSELLE
BAR-LE-DUC
NANCY
SAS-ROUEN
STRASSBOURG
NEUCHÂTEAU-MOSELLE
CHAUMONT
EPINAL
VOGES
COLMAR
HAUT-RHIN
Hauts-Meuse

Agence de l'eau Rhin-Meuse
Rozérieulles - BP 30019
57161 Moulins-lès-Metz cedex
Tél. 03 87 34 47 00 - Fax : 03 87 60 49 85
agence@eau-rhin-meuse.fr

Suivez l'actualité
de l'agence de l'eau Rhin-Meuse :
www.eau-rhin-meuse.fr





**l'agence de l'eau
Rhin-Meuse**

**La carte d'identité
du bassin Rhin-Meuse**

2 bassins versants (partie française) : celui du Rhin, 24 000 km² (avec son affluent principal, la Moselle) et celui de la Meuse, 7 800 km².

Un contexte international marqué, le plus transfrontalier des bassins français : 4 pays limitrophes (Suisse, Allemagne, Luxembourg, Belgique).

2 districts hydrographiques internationaux : le district Rhin (9 pays concernés) et le district Meuse (4 pays concernés).

Le bassin s'étend sur 32 000 km² (6% du territoire national métropolitain) et compte 4,3 millions d'habitants sur 3 régions, 8 départements et 3 277 communes.

Conception et réalisation : Département communication externe/documentation (ADEM)
© mars 2012, agence de l'eau Rhin-Meuse - Crédits photos : agence de l'eau Rhin-Meuse - stockphoto

Changeons de point de vue sur l'eau !



Le développement durable de nos territoires nécessite un regard neuf sur la valorisation des ressources en eau. Restaurer le fonctionnement et la biodiversité des milieux aquatiques, protéger les aires d'alimentation des captages d'eau potable, lutter contre toutes les pollutions, tels sont les grands chantiers du Grenelle Environnement sur lesquels il faut investir.

Les Agences de l'Eau et l'ONEMA sont plus que jamais aux côtés des collectivités et de leurs élus pour, **ensemble, faire de l'eau une source d'avenir.**



www.lesagencesdeleau.fr