

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

**Rapport Annuel sur le prix et
la qualité du service
2011**

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

Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005

SOMMAIRE

1. L'ENGAGEMENT DE VEOLIA EAU A VOS COTES	4
2. L'ESSENTIEL	7
2.1. Le contrat	8
2.2. Chiffres clés et faits marquants	9
3. LA QUALITE DU SERVICE	11
3.1. Les moyens mobilisés	12
3.2. Le patrimoine du service	25
3.3. La performance et l'efficacité opérationnelle	32
3.4. La qualité de l'eau produite & distribuée	40
3.5. Les services aux clients	43
4. LA VALORISATION DES RESSOURCES	47
4.1. La protection des ressources en eau	48
4.2. L'énergie	49
4.3. La valorisation des déchets liés au service	51
5. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	53
5.1. Le prix du service public de l'eau	54
5.2. L'accès aux services essentiels	64
5.3. La formation et la sécurité des personnes	64
5.4. L'empreinte environnementale du service	65
5.5. Les relations avec les parties prenantes	65
6. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	67
6.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	68
6.2. Le patrimoine du service	72
6.3. Les investissements et le renouvellement	73
6.4. Les engagements à incidence financière	75
7. ANNEXES	79
7.1. Annexes financières	81
7.2. Les nouveaux textes réglementaires	89
7.3. Glossaire	95
7.4. Autres annexes	101

1.

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



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

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

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

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

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

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

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

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

Jean-Michel Herrewyn

Directeur Général de Veolia Eau



2.

L'ESSENTIEL

2.1. Le contrat

- **Délégataire :** 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 :** Compteurs eau froide, Distribution, Elévation, Gestion clientèle, Production, Branchements

→ **Durée du contrat**

Date de début : 01/01/2000

Date de fin : 31/12/2011

→ **Liste des avenants**

Avenant		Date d'effet	Commentaire
03	Loi SRU	14/01/2005	
02	Avenant n°2	01/01/2001	EFFET RETROACTIF
01	Avenant n° 1	21/02/2000	Détachement de Mme KOZIK

Avenants de l'exercice 2011

Le contrat termine le 31 décembre 2011.

→ **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

2.2. Chiffres clés et faits marquants

CHIFFRES CLES

13 484 habitants desservis¹

5 073 abonnés

5 213 branchements

1 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.

Valorisation

Des investissements concessifs sont prévus pour améliorer la qualité de 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.

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)



3.

**LA QUALITÉ
DU SERVICE**

3.1. Les moyens mobilisés

LE SERVICE

Les fonctions support

VEOLIA EAU est une division du groupe VEOLIA ENVIRONNEMENT, premier groupe mondial dans le domaine de la gestion de services publics pour les collectivités locales.

"VEOLIA EAU - Région Est" est présente dans les régions Champagne-Ardenne, Lorraine et Alsace.

La Direction Régionale, située à Metz, 103 rue aux Arènes, coordonne l'activité de 5 centres opérationnels, chargés des relations contractuelles avec les collectivités locales, et de l'animation des agences.

Les 11 agences bénéficient de la mutualisation des moyens pour assurer leur rôle technique d'exploitation, d'entretien et de travaux.

Les services régionaux suivants sont mobilisables à tout moment :

Les Services Administratifs, composés de spécialistes qui apportent leur soutien aux centres opérationnels et aux agences dans leurs relations avec les clients, les collectivités, les administrations territoriales, les Agences de l'Eau, dans les domaines de la gestion du personnel, de la facturation, du recouvrement, de la comptabilité, de la communication et de l'assistance juridique.

Le Service Technique, intervient comme un bureau d'étude et de conseils, pour l'assistance à la conception d'ouvrages, l'optimisation des filières de traitement, l'ingénierie hydraulique et électrique, la modélisation informatique des réseaux et la cartographie numérique.

Le Service Moyens Généraux a pour mission principale l'entretien du réseau d'assainissement avec une flotte de 27 camions hydro cureurs. Il peut aussi mettre à disposition des exploitations des unités mobiles de traitement d'eau en cas de crise. Il gère enfin l'activité de deux unités de traitement de boues.

Le Service Maintenance assure la maintenance de niveau 2 à 5 des installations électromécaniques de la Région.

Le Service Travaux est en charge de la réalisation des travaux neufs ou d'entretien sur les réseaux de Distribution ou de Collecte.

Les laboratoires de Florange accrédité COFRAC (Comité français d'accréditation), de Reims et de Châlons-en-Champagne, d'Épernay et de Verdun assurent une surveillance permanente de la qualité de l'eau potable et du traitement des eaux usées.

Le Service Clientèle dont l'objectif est de répondre efficacement aux attentes des clients :

- en l'informant rapidement sur la qualité de l'eau et son prix,
- en intervenant rapidement pour les urgences, la mise en eau et la réalisation de branchements,
- en facilitant les démarches des clients pour les procédures d'abonnement et de paiement.

Le service Qualité-Sécurité-Environnement, veille à ce que les dispositions dans les domaines de la qualité, la sécurité et de l'environnement soient mises en œuvre et efficaces.

Dans le domaine de la Qualité :

La Région est certifiée ISO 9001 version 2008 pour toutes les activités suivantes :

- Production et distribution d'eau potable,
- Collecte et traitement des eaux usées,
- Accueil et service aux clients,
- Production et traitement des eaux industrielles

Cette certification atteste de l'engagement de la région dans une démarche d'amélioration continue du service aux clients, régulièrement auditée par un organisme indépendant.

Dans le domaine de l'Environnement :

VEOLIA EAU Région Est a aussi entrepris des démarches pour se conformer au référentiel ISO 14001 relatif au Management de l'Environnement. Ce référentiel fournit une méthodologie afin d'améliorer les activités ayant un impact sur l'environnement, et maîtriser les risques environnementaux.

A ce jour, 23 sites ont été certifiés et 8 sont en cours de certification.

Dans le domaine de la Sécurité :

VEOLIA EAU Région Est a mis en place un système de gestion de la sécurité s'appuyant sur les exigences du référentiel OHSAS 18001 et les résultats d'un Benchmarking avec les entreprises les plus performantes dans le domaine de la gestion des risques (pétrole et chimie).

Ce système permet :

- d'éliminer ou de réduire au minimum les risques pour le personnel et les autres parties intéressées,
- d'améliorer de façon continue les performances sécurité de l'entreprise.

La Direction Régionale peut en outre s'appuyer sur les experts du siège, son Centre de Recherche et le Laboratoire Central situés en région parisienne.

L'organisation locale



Agence Sud et Centre Alsace

CD Alsace

UN PARTENAIRE DE PROXIMITÉ POUR UNE GESTION DURABLE DE L'EAU

Bénéficiant de l'appui du Centre Opérationnel Alsace dont elle dépend, l'Agence Sud et Centre Alsace est un interlocuteur privilégié pour les collectivités locales, les industriels et le secteur tertiaire. Ce service de proximité maîtrise l'ensemble des compétences nécessaires à la distribution d'eau potable et à la dépollution des eaux usées mais aussi la distribution de gaz. Elle regroupe les moyens humains et techniques nécessaires à la bonne exécution des contrats.



- Direction Régionale
- Centre Opérationnel
- Agence
- Unités

Agence Sud et Centre Alsace
17, Quai du Maroc
68380 Huningue
Tel. 03.89.89.76.10
Fax. 03.89.89.76.11



Agence Sud et Centre Alsace
69, rue d'Ebersheim
67603 Selestat
Tel. 03.88.58.88.66
Fax. 03.88.58.88.79



Harroun BOUROUBA
Directeur
Agence Sud et Centre Alsace



Christophe DEVAVRY
Directeur Adjoint
Agence Sud et Centre Alsace

L'AGENCE POSSÈDE 5 UNITÉS DE PROXIMITÉ QUI SONT GÉRÉES PAR :

Régis WILMET
Responsable d'Unité
Trois Frontières

Alain STIMPFLING
Responsable d'Unité
Altkirch

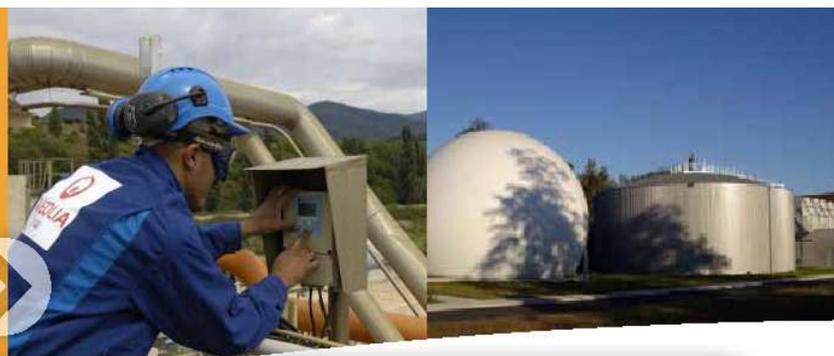
Michel BONCOUR
Responsable d'Unité
Sausheim

Philippe ROZAY
Responsable d'Unité
Gaz

Benoît Paulet
Responsable d'Unité
Selestat



Agence
Sud et
Centre Alsace



L'Agence Sud et Centre Alsace assure à chaque étape du cycle de l'eau des services de haute qualité

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



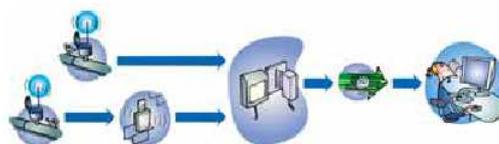
EAU POTABLE

- 82 912 habitants desservis
- 8 314 306 m³ d'eau distribuée par an
- 14 installations de production d'eau potable
- 776 km de réseau (branchements et canalisations)
- 21 927 branchements
- 25 réservoirs

Des innovations pour des services plus performants :

- Le télérelevé des compteurs d'eau

Simple et rapide à installer, le télérelevé des compteurs d'eau est un dispositif qui, sans déplacement, permet un relevé des compteurs sans déranger les clients, un comptage juste et une détection rapide des consommations anormales. Les clients peuvent consulter et surveiller leur consommation d'eau en créant un compte sur le site internet : www.service-client.veoliaeau.fr.



ASSAINISSEMENT

- 599 853 habitants desservis
- 32 317 clients assainissement
- 45 000 000 m³ d'eau assainie par an
- 515 km de réseau
- 9 stations d'épuration



GAZ

- 31 741 habitants desservis dans 4 communes
- 318 GWh distribués par an
- 122 km de réseau
- 3 postes de livraison

Le service d'astreinte

Afin d'assurer la continuité des prestations 24h/24 et 7j/7, les équipes locales de l'Agence Sud et Centre Alsace sont dimensionnées et variées dans leurs compétences (conducteurs de travaux, ouvriers spécialisés, électromécaniciens, plombiers, chaudronniers,...) pour apporter une réponse quelque soit le problème posé : qualité d'eau, fuite, intrusion, obstruction d'égout, mauvaise odeur, pollution, accident.

La surveillance des installations

Le serveur central LERNE gère en continu l'ensemble des sites équipés de télégestion ou de téléalarme. En cas d'anomalie constatée sur les ouvrages télésurveillés, un message d'alerte est immédiatement transmis aux équipes d'astreinte de Veolia Eau, qui sont prêtes à intervenir dans les plus brefs délais 24h/24 et 7j/7.



Une organisation par pôles de compétences

L'effectif sur le territoire de l'Agence est de 70 personnes.

L'exploitation des ouvrages

Constituée de cadres, de techniciens et d'agents spécialisés en production et distribution d'eau potable ainsi qu'en collecte et traitement des eaux usées, l'Agence Sud et Centre Alsace travaille en étroite collaboration avec les équipes techniques régionales, composées d'experts de l'eau (laboratoire régional, bureau d'études, ingénieurs spécialisés dans le traitement de l'eau potable et des eaux usées, spécialistes de la cartographie numérique, automaticiens). Elle assure 24h sur 24 et 365 j par an, dans le respect de la sécurité sanitaire des usagers et le respect de l'environnement, l'exploitation des ouvrages qui lui sont confiés dans un souci d'optimisation de la satisfaction de ses clients.



Le service maintenance

Une équipe de 6 électromécaniciens spécialisés, répartis géographiquement sur le territoire de l'Agence, assurent la maintenance des équipements électromécaniques (pompes, armoires électriques, systèmes de traitement, télégestion, téléalarme..) des ouvrages de production d'eau potable et d'assainissement.



Le service travaux

Le Centre Travaux Régional Alsace est organisé localement et de façon spécifique avec des équipes spécialisées dans les travaux de canalisations et branchements neufs ou en renouvellement, les réparations de fuite, l'entretien des prises d'incendie, la pose d'accessoires ou d'équipements hydrauliques des réseaux d'eau ou d'assainissement ainsi que les extensions de réseau. Les équipes travaux interviennent de jour comme de nuit avec des équipements techniques importants et spécialisés leur permettant d'assurer leurs missions :

- Véhicules d'interventions (camions bennes, véhicules légers d'interventions rapides,...)
- Engins et outillage spécifique (mini-pelles, matériel de travaux sans tranchée...)
- Matériel de sécurité (détecteurs de gaz toxiques, stop-chutes, équipements de protection collective...)

Il a également la capacité de mobiliser rapidement des moyens importants pour s'adapter à la configuration des travaux à réaliser.



Une démarche qualité reconnue



Certification ISO 9001 version 2008 pour la production et distribution d'eau potable, pour la collecte et le traitement des eaux usées, pour l'accueil et le service aux clients.



Un engagement pour une meilleure qualité de service

L'Agence Sud et Centre Alsace s'engage à satisfaire les attentes de ses clients en tenant compte de la diversité de leur situation. Disponibilité, information, solidarité sont les engagements d'une équipe de professionnels de l'eau consciente d'exercer une mission de service public pour rendre accessible à tous une ressource de qualité.

Notre disponibilité se traduit par des rendez-vous clairs et respectés, un accueil adapté, une réactivité totale aux demandes des clients. L'Agence Sud et Centre Alsace assure la proximité des services grâce à ses différents points d'accueil clients :

Point Accueil Clients Altkirch Z.I - Rue des Casernes BP 100 68131 ALTKIRCH	Point Accueil Clients Trois Frontières 17, Quai du Maroc B.P 351 68330 HUNINGUE	Point Accueil Clients Selestat 69, rue d'Ebersheim B.P 70165 67603 SELESTAT CEDEX
Du Lundi au Vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00	Du Lundi au Vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h00	Du Lundi au Vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h00

Nos clients bénéficient de toute l'information sur l'eau, l'assainissement et le gaz, les services, la tarification, les factures.
Nous nous engageons à répondre à toutes leurs questions.

Notre solidarité s'exerce en accompagnant individuellement les clients en difficulté financière.
La sensibilisation de nos clients au respect de l'eau et de l'environnement est une priorité.



***Pour toutes questions relatives à votre abonnement :**
du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h

L'Agence Sud et Centre Alsace s'engage pour une gestion efficace du service d'eau potable et (ou) d'assainissement et (ou) de gaz auprès de :

Carspach, Altkirch, Communauté de Communes de la Vallée de Hundsbach, Communauté de Communes des Trois Frontières, Communauté de Communes du Pays de Saint-Odile, Dannemarie, Euroairport Bâle Mulhouse, Herrlisheim, Ottmarsheim, Sélestat (avec vente d'eau en gros à Kintzheim et au SDEA), Sierentz, Syndicat des Eaux de Saint-Louis et Environs, SIAEP Heimsbrunn, Syndicat Intercommunal pour l'alimentation en gaz naturel des communes de Huningue, Hégenheim et Village Neuf, Wisches, Syndicat mixte pour le traitement des eaux de Sélestat et de ses environs, SIVOM de la Région Mulhousienne, Communauté de Communes d'Altkirch.



Centre Opérationnel Alsace

UNE FORCE DE COORDINATION

Le Centre Opérationnel Alsace est l'un des 5 centres opérationnels de Veolia Eau Région Est.

Situé à Sélestat, ce Centre Opérationnel est une structure dont la vocation principale est d'assurer la gestion des relations contractuelles et commerciales avec les collectivités locales. Pour mener à bien ses missions déterminées par la Direction Régionale Est, le Centre Opérationnel bénéficie du support des Services Centraux Régionaux et s'appuie sur une Agence qui travaille pour la bonne exécution des contrats.



- Direction Régionale
- Centre Opérationnel
- Agence
- Unités

Centre Opérationnel Alsace
69, rue d'Ebersheim - BP 70165
67603 Sélestat Cedex
Tel. 03.88.58.88.60
Fax. 03.88.58.88.79



Jérôme AUGERAUD
Directeur
Centre Opérationnel Alsace



Renaud VITE
Directeur Adjoint
Centre Opérationnel Alsace



LE CENTRE OPERATIONNEL ALSACE COORDONNE LES ACTIVITES DE
L'AGENCE SUIVANTE :

L'Agence Sud et Centre Alsace
Directeur d'Agence : Harroun BOUROUBA



Centre Opérationnel Alsace



Le Centre Opérationnel Alsace s'engage quotidiennement à garantir la qualité de l'eau distribuée et à optimiser le patrimoine qui lui est confié

Il accompagne les acteurs locaux dans la définition d'une politique durable de la gestion de l'eau.



EAU POTABLE

- 82 912 habitants desservis dans 30 communes
- 8 314 306 m³ distribués par an
- 776 km de réseau
- 14 installations de production d'eau potable
- 25 réservoirs



ASSAINISSEMENT

- 599 853 habitants assainis dans 86 communes
- 32 317 clients assainissement
- 45 000 000 m³ assainis par an
- 515 km de réseau
- 9 stations d'épuration



GAZ

- 31 741 habitants alimentés dans 4 communes
- 318 GWh distribués par an
- 122 km de réseau
- 3 postes de livraison



INDUSTRIE

Le principal industriel client du Centre Opérationnel Alsace:

- EUROAIRPORT BÂLE MULHOUSE

Le Centre Opérationnel Alsace apporte des solutions concrètes aux problématiques de gestion d'eau. Il peut à tout moment recourir aux moyens centraux de la Direction Régionale Est qu'il s'agisse de moyens techniques (mise à disposition d'unités mobiles de traitement de l'eau, des boues...), ou qu'il s'agisse de l'expertise des centres de recherche, des laboratoires ou des différents services administratifs.



La direction Régionale Est

LA DIRECTION REGIONALE EST REGROUPE L'ENSEMBLE DES SERVICES FONCTIONNELS

Les services fonctionnels, composés de spécialistes, apportent leur soutien aux centres opérationnels et aux agences dans leurs relations avec les clients, avec les collectivités, avec les administrations territoriales et les Agences de l'Eau.



- Direction Régionale
- Centre Opérationnel
- Agence
- Unités

Direction Régionale Est
103, rue aux arènes
BP 60045
57003 METZ CEDEX 1
Tel. 03.87.18.34.00



Geoffroy HAGUENAUER
Directeur Régional



Pascal LORGERON
Directeur Régional
Adjoint



Bertrand ROZUMER
Directeur du
Développement



Eric LAHAYE
Directeur des
Exploitations



La Direction Régionale Est gère :

- **3** Régions, Champagne-Ardenne, Lorraine et Alsace
- **1 200** collaborateurs
- **10** départements
- **5** centres opérationnels
- **11** agences
- **4** centres travaux





Les services fonctionnels de la Direction Régionale Est

Des femmes et des hommes compétents impliqués dans une ambition commune :
la permanence de la qualité de nos prestations

Le Service Technique

Composé d'une quarantaine d'ingénieurs, techniciens et informaticiens qui assistent les exploitants, il assure les études générales dans les domaines de l'eau et de l'assainissement et dispose de spécialistes dans les techniques de pointe comme la cartographie informatisée ou la modélisation des réseaux.

Le Service Maintenance

Il assure la gestion des équipes d'électromécaniciens répartis sur l'ensemble de territoire de la Région Est. Celles-ci ont pour tâche la maintenance des équipements électromécaniques des installations de production d'eau potable et d'assainissement.



Le Service Qualité et Sécurité

Il a pour mission d'assurer la diffusion des meilleures pratiques et de veiller à la mise en place des démarches de certification. Il contrôle la bonne application du système de management intégré «Qualité-Sécurité-Environnement» sur toute la région.

Le Service Moyens Généraux

Il gère des équipes et des moyens prévus pour des opérations de maintenance préventive et curative des réseaux d'assainissement et de leurs ouvrages. Il met également à disposition des Unités Mobiles de traitement des boues pour les stations d'épuration de petite et moyenne capacités.

Le Service Travaux Régional

Le Service Travaux est divisé en quatre centres travaux régionaux : le Centre Travaux Alsace, le Centre Travaux Champagne-Ardenne, le Centre Travaux Lorraine Nord, le Centre Travaux Lorraine Sud. Pour plus de proximité, de réactivité et d'efficacité, chacun dispose d'une équipe de techniciens opérationnels et spécialisés dans divers types de travaux : Canalisations et branchements, fuites, voirie, extensions de réseau, entretien des poteaux d'incendie, pose d'accessoires ou d'équipements hydrauliques des réseaux d'eau ou d'assainissement, ...

CHIFFRES CLES

- 216 millions d'euros de chiffre d'affaires
- 410 contrats de service public
- 480 000 clients
- 1,98 millions d'habitants desservis en eau potable
- 13 005 km de réseau géré en eau potable
- 5 435 km de réseau géré en assainissement
- 2,14 millions d'habitants assainis
- gestion de 140 stations de dépollution des eaux usées



Les services fonctionnels de la Direction Régionale Est

Des femmes et des hommes compétents impliqués dans une ambition commune :
la permanence de la qualité de nos prestations

Le Service Ressources humaines

Il se consacre à la gestion du personnel. De la paye, en passant par le recrutement jusqu'à la formation et l'accompagnement de la politique de prévention des risques, ce service effectue un suivi des 1 200 collaborateurs que compte la Région Est.

Le Service Juridique

Véritable conseil juridique en matière de contrats publics, il assure le pilotage des affaires contentieuses autres que le recouvrement des impayés. Il a par ailleurs pour mission la gestion des risques et assurances, y compris la gestion des sinistres et le conseil préventif.

Le Service Communication

Il élabore les messages, définit puis conçoit les supports d'information les mieux adaptés et gère les relations avec la presse. Afin d'être au plus près des préoccupations des consommateurs, il met toutes ses compétences à la disposition des collectivités locales avec lesquelles il travaille en étroite collaboration.



Le Service Achats

Il assure la qualification des fournisseurs régionaux sur la base des spécifications techniques fournies par les services opérationnels et le service technique. Il organise les relations avec les fournisseurs locaux et nationaux pour l'ensemble de la région, en coordination avec la direction nationale des achats, édite des consignes d'achat et réalise le suivi des fournisseurs qualifiés.

Le Service Informatique

Le service informatique, composé de 5 personnes basées à Metz, a pour mission d'assister par l'informatique les services opérationnels et fonctionnels de la Direction Régionale dans leurs tâches quotidiennes. Il assure ainsi l'accès aux applications nationales et régionales, la mise à disposition des espaces d'hébergement sécurisés de données répartis sur la région et la maintenance du parc matériel.

Le Service Clientèle

Il a pour vocation de répondre aux attentes des clients et de les informer rapidement et efficacement. Les compétences sont ainsi réparties :

- Le Centre Service Client constitué de conseillers formés à la relation client et disponibles du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h. Une trentaine de chargés de clientèle répondent chaque mois à près de 22 000 appels téléphoniques.
- Un département facturation qui calcule les tarifs et émet les factures dans la stricte application des contrats et des délibérations des Collectivités Locales.
- Un département contentieux, régulièrement en contact avec les services sociaux et les commissions de surendettement, recherche des solutions appropriées aux situations difficiles.

VEOLIA EAU
0810 463 463
24h/24 - 7j/7j
Prix d'un appel local à partir d'un poste fixe

*Pour toutes questions relatives à votre abonnement :
du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h



Veolia Eau met en place à partir du premier semestre 2012 une nouvelle organisation pour améliorer ses performances et renforcer la proximité avec ses clients. Des informations plus détaillées seront fournies lors de son déploiement .

L'ORGANISATION DE L'ASTREINTE

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

3.2. Le patrimoine du service

L'INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE

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

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

→ Les installations

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Qualification
Installation de production d'eau: Station de pompage Heimsbrunn	4 400	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 Houle	300	Bien de retour
Réservoir ou château d'eau: Réservoir Hofacker	300	Bien de retour
Réservoir ou château d'eau: Réservoir Kueppele	900	Bien de retour
Réservoir ou château d'eau: Réservoir Rohracker	300	Bien de retour
Réservoir ou château d'eau: 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)	142 267	Bien de retour

Le détail de la composition du réseau est décrit dans le tableau ci-dessous:

	Canalisation d'adduction (ml)	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
Longueur totale tous diamètres (ml)	530	142 267	142 797
Diamètre 40 (mm)		445	445
Diamètre 50 (mm)		150	150
Diamètre 60 (mm)		6 821	6 821
Diamètre 75 (mm)		82	82
Diamètre 80 (mm)		30 622	30 622
Diamètre 100 (mm)		41 005	41 005
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	5 213	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	49 935	Bien de retour

Les compteurs

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la collectivité	5 034	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

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

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

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

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

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

Il existe un plan pluriannuel de renouvellement de réseau. Ce plan est mis en œuvre, 1360 ml de réseau ont été renouvelés en 2011.

Taux moyen de renouvellement des réseaux

Le tableau suivant détaille le calcul du taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable égal à la moyenne sur 5 ans du linéaire renouvelé total (par le délégataire et par la collectivité) rapporté à la longueur totale du réseau :

	2007	2008	2009	2010	2011
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	0,11	0,11	0,11	0,19	0,34
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	140 097	140 255	140 452	141 487	142 267
Longueur renouvelée totale (ml)				1 025	1 360

Insuffisances et propositions d'amélioration

Insuffisances :

- L'accès au réservoir Kueppel est problématique surtout en hiver

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

L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

Recherches de fuites

Commune	Date	Linéaire inspecté	Résultat
ZILLISHEIM	05/01/2011	15 RUE DU BORRBERG	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
FLAXLANDEN	06/01/2011	1 IMPASSE DES ROSES	RUPTURE CANALISATION FONTE DN 60
ZILLISHEIM	07/01/2011	25 RUE DES FLEURS	RUPTURE RV PI FONTE DN 80
ILLFURTH	07/01/2011	FAUBOURG DE MULHOUSE	RUPTURE CANALISATION FONTE DN 125
HEIMSBRUNN	11/01/2011	23 RUE CURE	RUPTURE CANALISATION FONTE DN 100
FLAXLANDEN	12/01/2011	12 RUE DE LA MONTEE	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
ZILLISHEIM	12/01/2011	54 FAUBOURG DE MULHOUSE	RUPTURE CANALISATION FONTE DN 125
HEIDWILLER	18/01/2011	29 RUE DES VERGERS	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
ZILLISHEIM	26/01/2011	15 RUE DE LA MONTAGNE	RUPTURE CANALISATION FONTE DN 80
FLAXLANDEN	27/01/2011	9 RUE DES CHASSEURS ALPINS	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
ILLFURTH	27/01/2011	43 RUE DU BURNKIRCH	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
HEIDWILLER	31/01/2011	33 RUE DE DANNEMARIE	RUPTURE RV PI FONTE DN 80
ZILLISHEIM	05/02/2011	10 RUE DU SUNDGAU	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
ASPACH	10/02/2011	13 RUE DE LA FORET	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
ILLFURTH	14/02/2011	64 FAUBOURG DE MULHOUSE	RUPTURE CANALISATION FONTE DN 150
FROENINGEN	17/02/2011	ANGLE CHAMPS/GALFINGUE	RUPTURE CANALISATION FONTE DN 100
ILLFURTH	22/02/2011	24 RUE DE SPECHBACH	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
HOCHSTATT	24/02/2011	10 RUE DE HEIMSBRUNN	RUPTURE CANALISATION FONTE DN 60
HOCHSTATT	14/03/2011	RUE DE LA CHAPELLE	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
FLAXLANDEN	30/03/2011	1A RUE DES TUILLIERS	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
HOCHSTATT	30/03/2011	39 RUE DE HEIMSBRUNN	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
FLAXLANDEN	28/04/2011	1 RUE WANNE	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
FLAXLANDEN	29/04/2011	RUE DU 19 AOUT	FUITE SUR PI DN 100
HEIDWILLER	10/05/2011	RUE DU VIGNOLE	RUPTURE CANALISATION FONTE DN 100
HEIMSBRUNN	13/05/2011	9 RUE DES MIMOSAS	RUPTURE BRANCHEMENT PVC DN 40
HEIDWILLER	18/05/2011	RUE DU VIGNOLE	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 50
HEIMSBRUNN	18/05/2011	RUE DE FRANCE	RUPTURE CANALISATION FONTE DN 100
ILLFURTH	26/05/2011	70 RUE DE MULHOUSE	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 50
HEIDWILLER	30/05/2011	SOURCES ANGLE	RUPTURE CANALISATION FONTE DN 100

		VIGNOBLE	
HEIDWILLER	10/06/2011	41 RUE DU VIGNOBLE	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
HEIDWILLER	14/06/2011	32 RUE DU VIGNOBLE	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
ILLFURTH	15/06/2011	33A RUE D'ALTKIRCH	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
HOCHSTATT	20/07/2011	RUE DES NENUPHARES	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
HEIMSBRUNN	03/08/2011	ANGLE MIMOSAS/DE GAULLE	RUPTURE CANALISATION FONTE DN 100
GALFINGUE	24/08/2011	33 RUE DU 25 NOVEMBRE	RUPTURE CANALISATION FONTE DN 100
GALFINGUE	25/08/2011	ANGLE RUE DES PRES/RUE DE GAULLE	RUPTURE CANALISATION FONTE DN 100
HEIMSBRUNN	31/08/2011	31 RUE DE REININGUE	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
GALFINGUE	03/09/2011	33 RUE DU 25 NOVEMBRE	RUPTURE CANALISATION FONTE DN 100
HEIMSBRUNN	07/09/2011	5 RUE DES VIOLETTES	RUPTURE BRANCHEMENT PVC DN 40
ZILLISHEIM	09/09/2011	16 RUE DE HOCHSTATT	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
FLAXLANDEN	10/09/2011	36 RUE GRAND RUE	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
GALFINGUE	13/09/2011	8 RUE DES PEUPLIERS	RUPTURE CANALISATION FONTE DN 80
ILLFURTH	15/09/2011	35 RUE DU BURNKIRCH	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
ILLFURTH	24/09/2011	6 RUE DE REININGUE	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
ASPACH	03/10/2011	5 RUE DE THANN	RUPTURE CANALISATION FONTE DN 80
ILLFURTH	06/10/2011	9 PLACE DE PROVENCE	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
HOCHSTATT	13/10/2011	4 RUE DE L'ECOLE	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
ASPACH	17/10/2011	2 RUE DES BERGERS	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
GALFINGUE	24/10/2011	10 RUE D'ILLFURTH	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
HEIDWILLER	27/10/2011	45 RUE DE DANNEMARIE	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
HEIMSBRUNN	31/10/2011	55 RUE DE BELFORT	RUPTURE CANALISATION FONTE DN 100
HOCHSTATT	10/11/2011	41 RUE DE HEIMSBRUNN	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
ZILLISHEIM	15/11/2011	2 RUE DU PANORAMA	RUPTURE CANALISATION FONTE DN 100
HEIMSBRUNN	15/11/2011	RUE DE LA FORET	RUPTURE CANALISATION FONTE DN 250
ILLFURTH	29/11/2011	62 RUE D'ALTKIRCH	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
ILLFURTH	29/11/2011	13 RUE DES VIGNERONS	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
HOCHSTATT	30/11/2011	43 RUE DE HEIMSBRUNN	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
HOCHSTATT	30/11/2011	3 RUE DES BLEUETS	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
ILLFURTH	05/12/2011	1 PLACE DE PROVENCE	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40
FROENINGEN	14/12/2011	57 RUE PRINCIPALE	RUPTURE BRANCHEMENT FONTE DN 40

LE RENOUVELLEMENT REALISE PAR VEOLIA EAU

Installations

Lieu ou ouvrage	Description
Installation de captage: Forage Eschenweihr Puits 1	Renouvellement de la pompe le 16 novembre 2011
Installation de captage: Forage Neumatten Puits 2	Renouvellement de la pompe le 17 août 2011
Autres installations eau : HEIMSBRUNN REFOUL HS	Renouvellement d'un ballon anti-bélier
Autres installations eau: HEIMSBRUNN REFOUL BS	Renouvellement d'un ballon anti-bélier

Réseaux

Le renouvellement de réseau n'est pas à la charge de Veolia.

Branchements

Renouvellement des branchements plomb	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de branchements	5 094	5 094	5 136	5 172	5 213	0,8%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	0	0	0	0	-3	100%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	0%	0%	0%	0%	-0%	0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	0	0	0	3	100%

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

(**) par le Délégué et par la Collectivité

Il n'y a pas de branchement plomb sur ce service.

Compteurs

Renouvellement des compteurs	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de compteurs	4 890	4 937	4 964	4 993	5 034	0,8%
Nombre de compteurs remplacés	866	473	16	0	26	100%
Taux de compteurs remplacés	17,7	9,6	0,3	0,0	0,5	100%

LES TRAVAUX NEUFS REALISES

Réseaux, branchements et compteurs

Canalisations	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	188,9	189,1	189,5	191,7	192,7	0,5%
Longueur d'adduction (ml)	530	530	530	530	530	0,0%
Longueur de distribution (ml)	188 415	188 573	188 964	191 179	192 202	0,5%
<i>dont canalisations</i>	140 097	140 255	140 452	141 487	142 267	0,6%
<i>dont branchements</i>	48 318	48 318	48 512	49 692	49 935	0,5%
Equipements	2007	2008	2009	2010	2011	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	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de branchements	5 094	5 094	5 136	5 172	5 213	0,8%
Compteurs	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de compteurs	4 890	4 937	4 964	4 993	5 034	0,8%
<i>dont sur abonnements en service</i>					5 008	
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>					26	

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

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

Installations

Lieu ou ouvrage	Description
Installation de captage: Forage Neumatten Puits 2	Réfection du bâtiment de la tête du puits
Puits 1 à Puits 3	Arrêté portant déclaration d'utilité publique de ces puits obtenue le 8 avril 2010

Branchements

Le renouvellement et le remplacement des tronçons de branchements sont décrites ci-dessous :

Lieu ou ouvrage	Description
Grand Rue à Hochstatt	16/02/2011 : Renouvellement de 5 branchements (20 ml) DN32
Rue du Vignoble à Heidwiller	23/06/2011 : Renouvellement de 24 branchements (71 ml) DN32
Rue de France à Heimsbrunn	20/09/2011 : Renouvellement de 21 branchements (82 ml) DN 32
Faubourg de Mulhouse à Zillisheim	30/09/2011 : Renouvellement de 20 branchements (69 ml) DN 32

Canalisations

Le renouvellement et le remplacement des tronçons de canalisations sont décrites ci-dessous :

Lieu ou ouvrage	Description
Grand Rue à Hochstatt	Renouvellement de 70 ml DN100
Rue du Vignoble à Heidwiller	Renouvellement de 450 ml DN100
Rue de France à Heimsbrunn	Renouvellement de 290 ml DN100
Faubourg de Mulhouse à Zillisheim	Renouvellement de 550 ml DN100

3.3 La performance et l'efficacité opérationnelle

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

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

Indicateurs réglementaires (Arrêté du 2 mai 2007 – annexe II)		Producteur	Valeur
Qualité de service à l'utilisateur			
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0%
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0%
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	9,46 (u/1000 abonnés)
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements	Délégataire	100,00%
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,59 (u/1000 abonnés)
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,83%
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
Gestion financière et patrimoniale		Producteur	Valeur
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	80 %
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,34%
Performance environnementale		Producteur	Valeur
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	79,5%
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	3,65 (m3/jour/km)
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	3,47 (m3/jour/km)
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	80%
Indicateurs complémentaires Veolia		Producteur	Valeur
Satisfaction des usagers et accès à l'eau			
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui
	Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
Certification			

Obtention de la certification ISO 9001	Déléataire	Certification obtenue par l'exploitant
Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Déléataire	0 unité(s)
Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Déléataire	Non
Liaison du service à un laboratoire accrédité	Déléataire	Oui

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

LA CERTIFICATION DU SERVICE

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

40% des activités de VEOLIA Eau en France sont certifiés ISO 14001².

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.



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

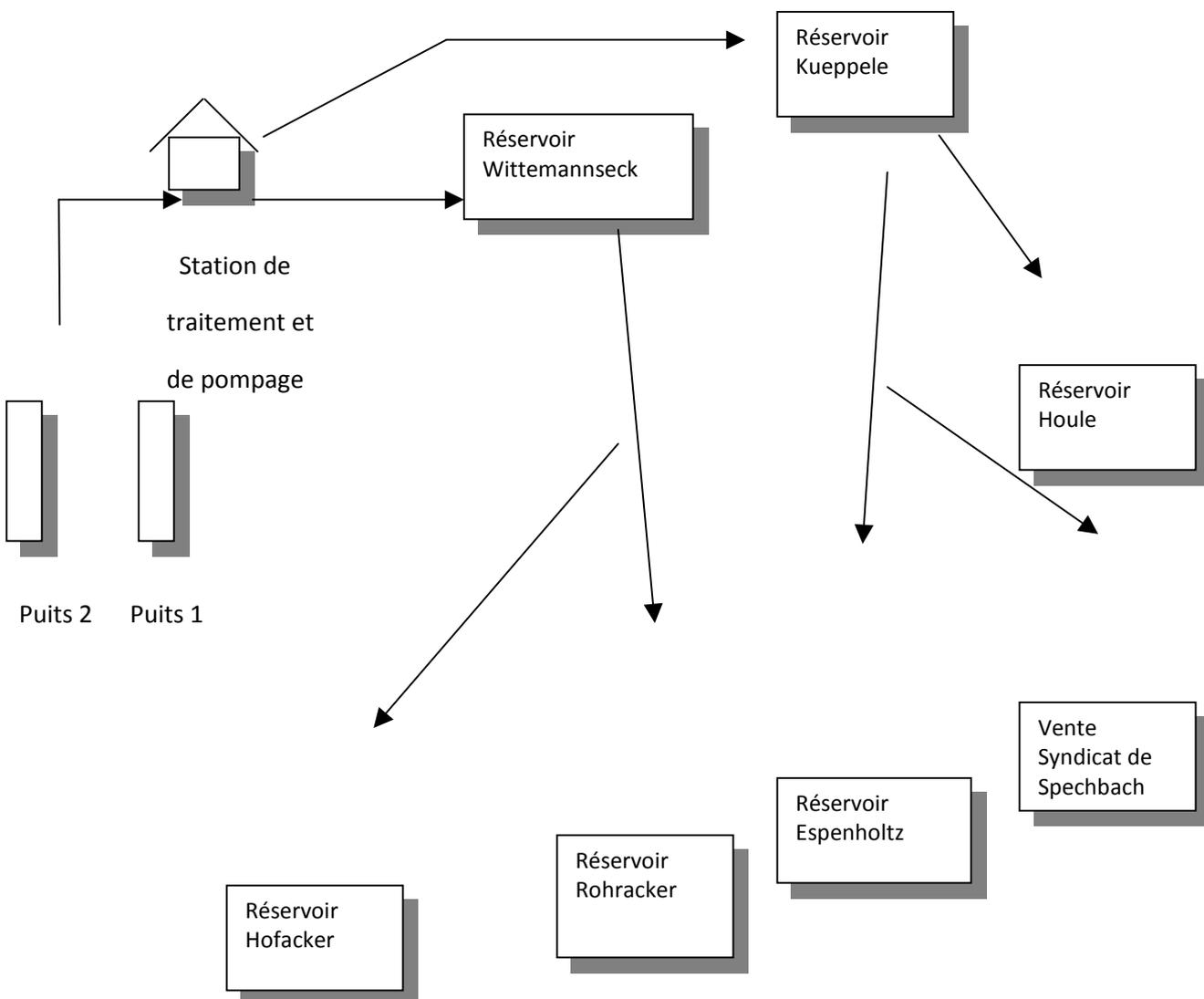
Le niveau d'efficacité des services d'eau est lié à l'alliance de l'expertise des Hommes du service de l'eau, du savoir-faire de VEOLIA Eau et de l'existence d'une véritable démarche de management de la performance.

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

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

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

Schéma du service :



Commentaires :

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 Wittemansek 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).

Les volumes prélevés

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

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
Puits 1	90	1800
Puits 2	90	1800
Puits 3	55	1100

Nota : le puits 3 n'est pas encore en service.

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

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume prélevé par ressource (m3)	900 407	910 242	1 042 280	1 004 502	906 698	-9,7%
Installation de production d'eau: Station de pompage Heimsbrunn	900 407	910 242	1 042 280	1 019 280	906 698	-11,0%

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume prélevé par nature d'eau (m3)	900 407	910 242	1 042 280	1 004 502	906 698	-9,7%
Eau de surface	0	0	0	0	0	0%
Eau souterraine influencée	900 407	910 242	1 042 280	1 004 502	906 698	-9,7%
Eau souterraine non influencée	0	0	0	0	0	0%

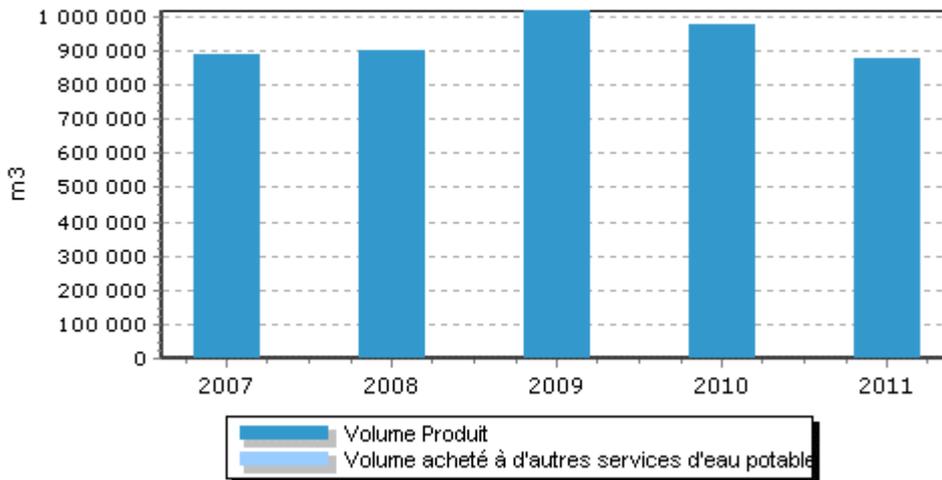
Les volumes produits et mis en distribution

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

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume prélevé	900 407	910 242	1 042 280	1 004 502	906 698	-9,7%
Volume eau brute acheté	0	0	0	0		
Volume eau brute vendu	0	0	0	0	0	0%
Besoin des usines	11 863	11 863	25 754	30 700	28 497	-7,2%
Pertes en adduction				0	0	0%
Volume produit (m3)	888 544	898 379	1 016 526	973 802	878 201	-9,8%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0		
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	89 478	82 464	84 220	91 809	86 397	-5,9%
Volume mis en distribution (m3)	799 066	815 915	932 306	881 993	791 804	-10,2%

On note une baisse significative des volumes prélevés de près de 10%.

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



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

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	0	0	0	0	0	0%

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

Volumes vendus

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

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

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	708 660	672 726	694 793	691 429	692 117	0,1%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	619 182	590 262	610 573	599 620	605 720	1,0%
domestique ou assimilé	0	0	610 573	599 620	605 720	1,0%
autres que domestique	0	0	0	0	0	0%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	89 478	82 464	84 220	91 809	86 397	-5,9%

Les volumes vendus aux abonnés du service demeurent stable.

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

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	89 478	82 464	84 220	91 809	86 397	-5,9%
Saint Bernard Spechbach	89 478	82 464	84 220	91 809	86 397	-5,9%

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

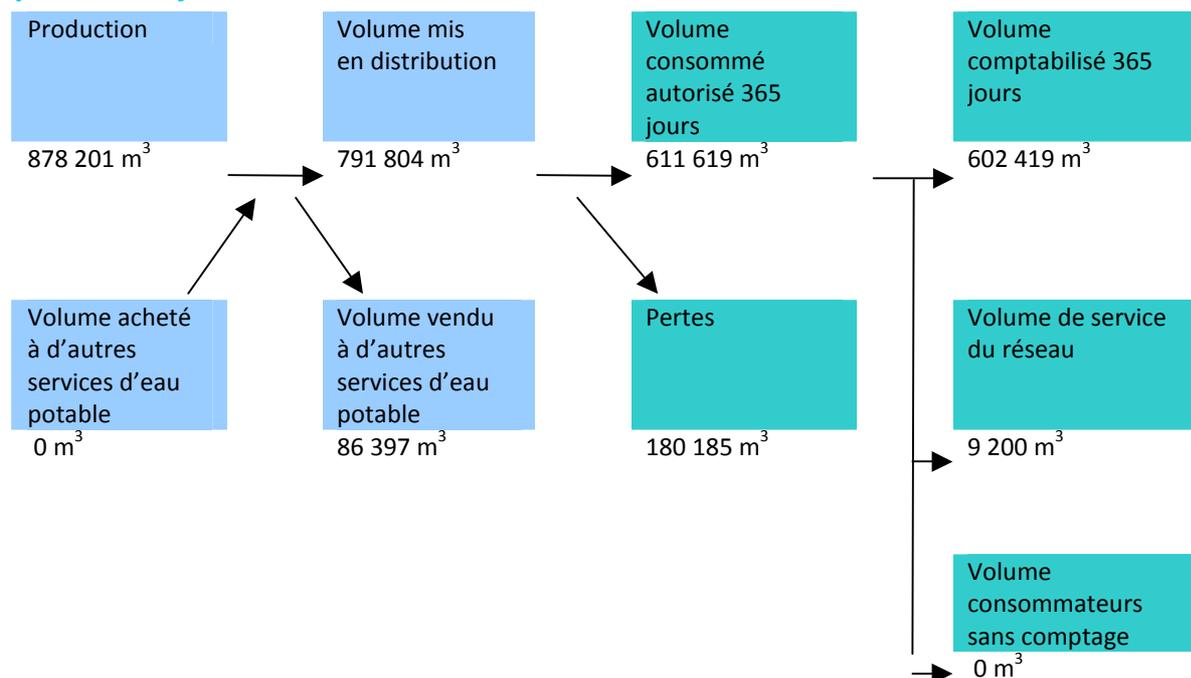
Volume consommé par les principaux abonnés (m3)	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
ABTEY	1 530	1 581	1 661	1 690	1 671	-1,1%
COLLEGE SEMINAIRE	3 847	3 589	3 742	3 793	4 000	5,5%
FRANCO SUISSE	13 577	14 268	13 304	11 830	18 977	60,4%
MULLER	1 991	2 119	1 809	2 481	1 372	-44,7%
RESIDENCE PERSONNES AGEES		2 599	3 528	3 465	3 800	9,7%
STRASSACKER	865	1 575	710	830	1 307	57,5%

Volumes consommés

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

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume comptabilisé (m3)	619 182	590 262	610 573	599 620	605 720	1,0%
Volume de service du réseau (m3)		9 200	9 200	9 200	9 200	0,0%
Volume consommé autorisé (m3)	619 182	599 462	619 773	608 820	614 920	1,0%
Nombre de semaines de consommation	51,00	53,00				
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels			374	361	367	1,7%
Volume comptabilisé 365 jours (m3)	633 058	580 716	595 880	606 264	602 419	-0,6%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	633 058	589 916	605 080	615 464	611 619	-0,6%

Synthèse des flux de volumes



Le rendement de réseau

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

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

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

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	81,3 %	74,8 %	67,8 %	72,6 %	79,5 %	9,5%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	633 058	589 916	605 080	615 464	611 619	-0,6%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	89 478	82 464	84 220	91 809	86 397	-5,9%
Volume produit (m3) C	888 544	898 379	1 016 526	973 802	878 201	-9,8%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	0	0	0	0	0	0

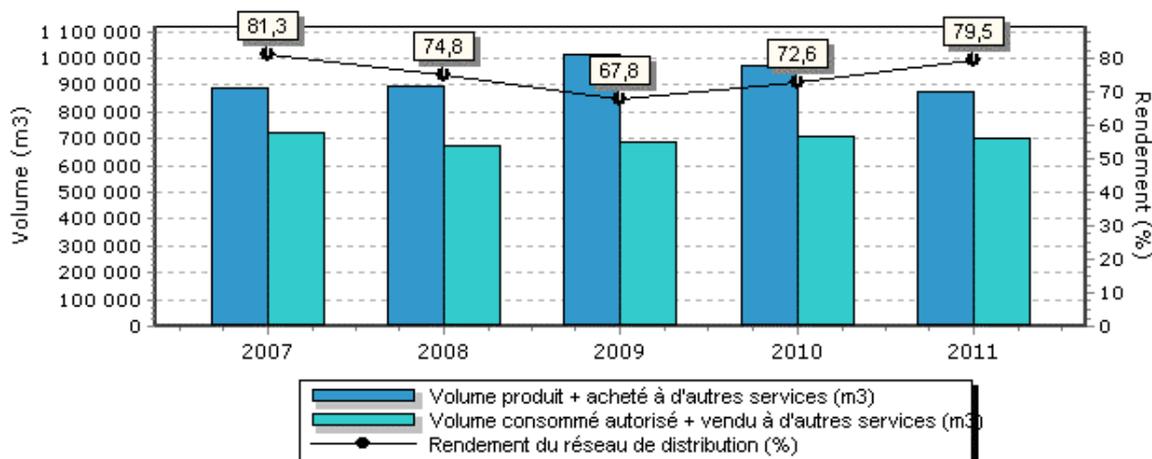
Selon les prestations assurées dans le cadre du contrat, certains termes de la formule peuvent être sans objet. Ils ne sont alors pas affichés dans le tableau

(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

On note une nette amélioration du rendement de réseau pour un nombre de fuites réparées en baisse de plus de 20 %. En 2011, la météo a été clémente mais on voit ici l'impact des renouvellements de canalisation à Zillisheim notamment.

Evolution du rendement du réseau de distribution



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

	2007	2008	2009	2010	2011
Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	3,25	4,59	6,56	5,34	3,65
Volume mis en distribution (m³) A	799 066	815 915	932 306	881 993	791 804
Volume comptabilisé 365 jours (m³) B	633 058	580 716	595 880	606 264	602 419
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	140 097	140 255	140 452	141 487	142 267

	2007	2008	2009	2010	2011
Indice linéaire de pertes en réseau (m³/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	3,25	4,41	6,38	5,16	3,47
Volume mis en distribution (m³) A	799 066	815 915	932 306	881 993	791 804
Volume consommé autorisé 365 jours (m³) B	633 058	589 916	605 080	615 464	611 619
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	140 097	140 255	140 452	141 487	142 267

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

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	21	24	27	26	20	-23,1%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	-50,0%
Nombre de fuites sur branchement	31	26	58	47	37	-21,3%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,6	0,5	1,1	0,9	0,7	-22,2%
Nombre de fuites sur compteur			81		67	
Nombre de fuites sur équipement					3	
Nombre de fuites sur autre support	4	1	6	4	120	2 900,0%
Nombre de fuites réparées	56	51	172	77	247	220,8%

3.4 La qualité de l'eau produite & distribuée

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

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

LA RESSOURCE

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

	Contrôle Sanitaire		Surveillance par le Délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformés	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformés
Microbiologique	2	2	53	53
Physico-chimique	103	103	58	58

Détail des non conformités sur la ressource :

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 :

	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	30	30	117	117
Physico-chimique	174	174	1	1
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	45	45	117	117
Physico-chimique	151	151	708	708
Autres paramètres analysés				
Microbiologique	0		0	
Physico-chimique	103		0	

³ Attention, certains paramètres non soumis à limite ou à référence de qualité ne figurent pas dans le tableau.

Détail des non conformités :

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

L'ÉVOLUTION 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 et physico-chimiques. 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	2007	2008	2009	2010	2011
Taux de conformité microbiologique	100,00 %				
Nombre de prélèvements conformes	12	14	14	14	15
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	12	14	14	14	15
Paramètres physico-chimique	2007	2008	2009	2010	2011
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %				
Nombre de prélèvements conformes	5	5	5	5	6
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	5	5	5	5	6

la problématique du chlorure de vinyle monomere

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.

⁴ base de calcul différente de celle des ARS, qui prennent en compte au dénominateur l'ensemble des prélèvements, y compris ceux dont 100% des paramètres sont soumis à une référence de qualité

De par ses caractéristiques patrimoniales (linéaire en PVC et âge), le réseau 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.

3.5 Les services aux clients

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

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

LES CHIFFRES CLES DU SERVICE

Les abonnés du service

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

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	4 951	4 997	5 054	5 066	5 073	0,1%
domestiques ou assimilés	4 950	4 997	5 053	5 065	5 072	0,1%
autres services d'eau potable	1	1	1	1	1	0,0%
Volume vendu selon le décret (m3)	708 660	672 726	694 793	691 429	692 117	0,1%
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	12 306	12 702	13 075	13 222	13 484	2,0%

Les données par commune

ASPACH	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	995	995	1 161	1 170	1 197	2,3%
Nombre d'abonnés (clients)	426	429	441	437	448	2,5%
Volume vendu (m3)	41 775	43 392	41 977	42 404	46 483	9,6%
FLAXLANDEN	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 268	1 268	1 476	1 493	1 504	0,7%
Nombre d'abonnés (clients)	557	556	559	565	563	-0,4%
Volume vendu (m3)	67 233	62 017	67 383	66 222	63 555	-4,0%
FROENINGEN	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	612	612	611	610	610	0,0%
Nombre d'abonnés (clients)	271	283	290	293	290	-1,0%
Volume vendu (m3)	29 789	29 956	31 841	36 246	34 662	-4,4%
GALFINGUE	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	570	570	777	785	803	2,3%
Nombre d'abonnés (clients)	300	305	307	304	293	-3,6%
Volume vendu (m3)	31 710	32 482	30 288	33 291	31 840	-4,4%
HEIDWILLER	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	614	614	635	638	641	0,5%
Nombre d'abonnés (clients)	240	240	246	243	242	-0,4%
Volume vendu (m3)	25 866	24 817	27 033	24 574	26 954	9,7%

HEIMSBRUNN	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 530	1 530	1 418	1 443	1 468	1,7%
Nombre d'abonnés (clients)	553	552	556	551	555	0,7%
Volume vendu (m3)	87 023	74 519	72 154	73 628	73 862	0,3%
HOCHSTATT	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 907	1 907	2 103	2 129	2 189	2,8%
Nombre d'abonnés (clients)	841	853	858	861	860	-0,1%
Volume vendu (m3)	104 714	93 910	103 392	94 194	98 993	5,1%
ILLFURTH	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	2 424	2 424	2 282	2 329	2 389	2,6%
Nombre d'abonnés (clients)	803	803	813	826	831	0,6%
Volume vendu (m3)	120 630	118 380	119 855	119 612	116 053	-3,0%
ZILLISHEIM	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	2 386	2 782	2 612	2 625	2 683	2,2%
Nombre d'abonnés (clients)	959	975	983	985	990	0,5%
Volume vendu (m3)	110 442	110 789	116 650	109 449	113 318	3,5%

Les principaux indicateurs de la gestion clientèle

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client		540	338	307	263	-14,3%
Nombre annuel de demandes d'abonnement		248	222	232	244	5,2%
Taux de clients mensualisés			20,1 %	21,5 %	21,9 %	1,9%
Taux de clients prélevés hors mensualisation			31,3 %	32,0 %	32,1 %	0,3%
Taux de mutation		5,0 %	4,5 %	4,6 %	4,9 %	6,5%

1/5 des clients payent leur facture mensuellement et près d'1/3 des clients règlent leur facture par prélèvement automatique.

LA SATISFACTION DES CLIENTS

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

Il porte à la fois sur :

la qualité de l'eau,

la qualité de la relation avec l'abonné : accueil des conseillers au Centre de service clients, à l'agence de proximité,

la disponibilité et la ponctualité des équipes d'intervention clients : respect des plages de rendez-vous,

la qualité de l'information adressée aux abonnés,

la qualité des travaux réalisés (travaux de branchements notamment).

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

Taux d'interruption du service de l'eau : 9,46/1000 abonnés

Taux de réclamations écrites : 0,59/1000 abonnés

Le taux de respect d'ouverture des branchements

	2007	2008	2009	2010	2011
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements		100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)		1	1	1	1
Nombre total de branchements ouverts		248	222	232	244
Nombre de branchements ouverts dans le délai		248	222	232	244

Les motifs principaux de demandes d'information et des réclamations

En 2011, le taux de réclamations écrites pour votre service est de **0,59/1000 abonnés**.

Les interruptions non programmées du service public de l'eau

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

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

En 2011, le taux d'interruption de service pour votre service est de **9,46/1000 abonnés**.

	2007	2008	2009	2010	2011
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)		2,80	13,06	13,62	9,46
Nombre d'interruptions de service		14	66	69	48
Nombre d'abonnés (clients)	4 951	4 997	5 054	5 066	5 073

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 sur canalisations. La valeur obtenue est une valeur par excès dans la mesure où toutes les réparations de fuites ne font pas l'objet d'une coupure ou d'une coupure non programmée.

	2007	2008	2009	2010	2011
Taux d'interruptions du service inférieur à (Unité/1000 abonnés)	4,24	4,80	5,34	5,13	3,94

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 2011 :

Taux de respect de la charte par engagement

	2011
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 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.

3 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.

4 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.

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 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).

7 Toutes vos questions sur la qualité de l'eau ont une réponse
Notre équipe de chargés de clientèle s'engage à répondre à toutes vos questions sur les caractéristiques essentielles de votre eau (numéro figurant au dos de ce dépliant) tous les jours, même le samedi matin et 24 heures sur 24 sur internet.
Votre garantie délai
Si votre question demande une recherche technique plus détaillée, nous vous donnons ces informations par téléphone dans les 24 heures, les jours ouvrables. Si vous le souhaitez, nous pouvons aussi vous adresser une confirmation écrite dans les 8 jours.

8 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
Réalisation des travaux de branchements 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.

Application de votre garantie Charte Service Client
En cas de non respect de nos engagements, nous vous offrons l'équivalent en litres de 20 000 litres d'eau, toutes taxes et redevances comprises (selon les tarifs en vigueur dans votre collectivité), avec un maximum de 24 euros.
Les autres préjudices que vous auriez éventuellement subis seront indemnisés dans les conditions habituelles.
Pour le reste en eau immédiate et l'installation d'un branchement, la garantie d'engagement n'est pas applicable si notre intervention est réalisée hors des délais à la demande du client.
L'application de la garantie de service doit être demandée de l'office. En cas de conditions particulières et équitables, cette application ne peut être exigée lorsque son caractère est devenu impossible, impossible ou définitivement dans les cas suivants : cas de force majeure et circonstances exceptionnelles, conditions climatiques défavorables, dégradation volontaire de nos installations et équipements, installations et équipements inaccessibles, absence d'un client au rendez-vous fixé, coupure d'eau par défaut de paiement, fourniture d'eau suspendue en cas d'intervention sur le réseau.





4.

**LA VALORISATION
DES RESSOURCES**

4.1 La protection des ressources en eau

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

	2007	2008	2009	2010	2011
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

4.2 L'énergie

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

Bilan énergétique du patrimoine

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	519 770	542 283	627 533	667 841	548 174	-17,9%
Installation de production	519 770	542 283	627 533	667 841	548 174	-17,9%
Réservoir ou château d'eau	0	0	0	0	0	0%
Autres installations eau	0	0	0	0	0	0%

L'énergie consommée est directement liée au volume prélevé et pompé.

Bilan énergétique du patrimoine

Installation de production

Installation de production d'eau: Station de pompage Heimsbrunn	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	519 770	542 283	627 533	667 841	548 174	-17,9%
Energie facturée consommée (kWh)	521 385	536 962	572 715	668 471	549 666	-17,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	577	590	549	665	606	-8,9%
Volume produit refoulé (m3)	888 544	898 379	1 016 526	973 802	878 201	-9,8%

Réservoir ou château d'eau

Réservoir ou château d'eau: Réservoir Hofacker	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie facturée consommée (kWh)		12	72	237	196	-17,3%
Réservoir ou château d'eau: Réservoir Rohracker	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	0	0	0	0	0	0%
Réservoir ou château d'eau: Réservoir Wittmanseck	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	0	0	0	0	0	0%

Installation de captage

Installation de captage: Forage Eschenweihr Puits 1	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume pompé (m3)			449 403	434 585	485 824	11,8%
Installation de captage: Forage Neumatten Puits 2	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume pompé (m3)			592 877	569 917		

Autres installations eau

Autres installations eau : HEIMSBRUNN REFOUL HS	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	0	0	0	0	0	0%
Energie facturée consommée (kWh)	261 398	0	0	0	0	0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	579	0	0	0	0	0%
Volume pompé (m3)	451 421	482 943	568 771	532 819	476 978	-10,5%

Autres installations eau: HEIMSBRUNN REFOUL BS	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	0	0	0	0	0	0%
Energie facturée consommée (kWh)	253 119	0	0	0	0	0
Consommation spécifique (Wh/m3)	579	0	0	0	0	0%
Volume pompé (m3)	437 123	415 436	447 755	440 983	401 223	-9,0%

La consommation de réactifs

Installation de production	Réactifs (unité)	Quantité	Commentaires
Station de pompage Heimsbrunn	CHLORE GAZEUX (KG)	510	

4.3 La valorisation des déchets liés au service

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



5.

**LA RESPONSABILITÉ
SOCIALE ET
ENVIRONNEMENTALE**

5.1 Le prix du service public de l'eau

LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

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

L'autorité organisatrice publique souveraine : la collectivité locale, fixe le niveau d'ambition pour le service public, définit les objectifs de performance à atteindre et contrôle l'opérateur,

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

L'opérateur : VEOLIA Eau opère le service, respecte ses engagements contractuels et assure l'amélioration continue de la performance. Il rend compte à la collectivité et facilite sa mission de contrôle.

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

LA FACTURE 120 M³

En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau.

La facture 120 m³ est le point de référence permettant de réaliser des comparaisons. Elle représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 4 personnes.

COMMUNE DE ASPACH

ASPACH	m ³	Prix au 01/01/2012	Montant au 01/01/2011 au 30/06.2011	Montant au 01/07/2011 au 31.12.2011	Montant au 01/01/2012	N/N-1
Production et distribution de l'eau			174,69	182,89	188,91	8,14%
Part délégataire			119,41	119,41	129,10	8,11%
Abonnement			16,34	16,84	29,50	80,54%
Consommation	120	0,83	103,07	106,24	99,60	-3,37%
Part syndicale			42,07	44,47	44,47	5,70%
Consommation	120	0,3706	42,07	44,47	44,47	5,70%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1278	13,21	15,34	15,34	16,12%
Collecte et dépollution des eaux usées			218,52	218,52	178,33	-18,39%
Part délégataire			85,20	85,20	87,13	2,27%
Consommation	120	0,7261	85,20	85,20	87,13	2,27%
Part communautaire			133,32	133,32	91,20	-31,59%
Consommation	120	0,76	133,32	133,32	91,20	-31,59%
Organismes publics et TVA			111,01		112,75	1,57%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4320	51,84	51,84	51,84	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	32,88	0,00%
TVA			26,29	26,73	28,03	6,62%
TOTAL € TTC			504,22	512,87	479,99	-4,81%

COMMUNE DE FLAXLANDEN

FLAXLANDEN	m ³	Prix au 01/01/2012	Montant du 01/01/2011 au 30/06/2011	Montant du 01/07/2011 au 31/12/2011	Montant au 01/01/2012	N/N-1
Production et distribution de l'eau			174,69	182,89	188,91	8,14%
Part délégataire			119,41	123,08	129,10	8,11%
Abonnement			16,34	16,84	29,50	80,54%
Consommation	120	0,83	103,07	106,24	99,60	-3,37%
Part syndicale			42,07	44,47	44,47	5,70%
Consommation	120	0,3706	42,07	44,47	44,47	5,70%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1278	13,21	15,34	15,34	16,12%
Collecte et dépollution des eaux usées			149,42	151,90	151,90	1,66%
Part communale			60,00	60,29	60,29	0,48%
Consommation	120	0,5024	60,00	60,29	60,29	0,48%
Part communautaire			89,42	91,61	91,61	2,45%
Consommation	107	0,7634	89,42	91,61	91,61	2,45%
Organismes publics et TVA			107,21	107,79	110,90	3,44%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4320	51,84	51,84	51,84	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	32,88	0,00%
TVA			22,49	23,07	26,18	16,41%
TOTAL € TTC			431,33	442,58	451,70	4,73%

COMMUNE DE FROENINGEN

FROENINGEN	m ³	Prix au 01/01/2012	Montant au 01/01/2011 au 30.06.2011	Montant au 01/07/2011 au 31.12.2011	Montant au 01/01/2012	N/N-1
Production et distribution de l'eau			174,69	182.89	188.91	8,14%
Part délégataire			119,41	123.08	129.10	8,11%
Abonnement			16,34	16.84	29.50	80,54%
Consommation	120	0,83	103,07	106.24	99.60	-3,37%
Part syndicale			42,07	44.47	44.47	5,70%
Consommation	120	0,3706	42,07	44.47	44.47	5,70%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1278	13,21	15.34	15.34	16,12%
Collecte et dépollution des eaux usées			138,00	138.00	138.00	0,00%
Part communautaire			138,00	138.00	138.00	0,00%
Consommation		1,1500	138,00	123.05	108.10	
Part fixe assainissement (2 ^{ème} semestre)				14.95	29.90	
Organismes publics et TVA			106,58	107.03	109.92	3,14%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4320	51,84	51.84	51.84	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32.88	32.88	0,00%
TVA			21,86	22.31	25.20	15,31%
TOTAL € TTC			419,27	427.91	436.83	4,19%

COMMUNE DE GALFINGUE

GALFINGUE	m ³	Prix au 01/01/2012	Montant du 01/01/2011 au 30/06/2011	Montant du 01/06/2011 au 31/12/2011	Montant au 01/01/2012	N/N-1
Production et distribution de l'eau			174,69	182,89	188,91	8,14%
Part délégataire			119,41	123,08	129,10	8,11%
Abonnement			16,34	16,84	29,50	80,54%
Consommation	120	0,83	103,07	106,24	99,60	-3,37%
Part syndicale			42,07	44,47	44,47	5,70%
Consommation	120	0,3706	42,07	44,47	44,47	5,70%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1278	13,21	15,34	15,34	16,12%
Collecte et dépollution des eaux usées			191,83	191,83	193,19	0,70%
Part syndicale			138,00	138,00	138,00	0,00%
Consommation	120	1,1500	138,00	138,00	138,00	0,00%
Part délégataire			53,83	55,19	55,19	2,53%
Consommation	120	0,4599	53,83	55,19	55,19	2,53%
Organismes publics et TVA			97,18	110,06	113,79	13,60%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,432	51,84	51,84	51,84	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	32,88	0,00%
TVA			24,82	25,34	29,07	3,46%
TOTAL € TTC			476,06	486,14	495,89	3,45%

COMMUNE DE HEIDWILLER

HEIDWILLER	m ³	Prix au 01/01/2012	Montant au 01/01/2011 au 30.06.2011	Montant au 01/07/2011 au 31.12.2011	Montant au 01/01/2012	N/N-1
Production et distribution de l'eau			174,69	182.89	188.91	8,14%
Part délégataire			119,41	123.08	129.10	8,11%
Abonnement			16,34	16.84	29.50	80,54%
Consommation	120	0,83	103,07	106.24	99.60	-3,37%
Part syndicale			42,07	44.47	44.47	5,70%
Consommation	120	0,3706	42,07	44.47	44.47	5,70%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1278	13,21	15.34	15.34	16,12%
Collecte et dépollution des eaux usées			138,00	138.00	138.00	0,00%
Part communautaire			138,00	138.00	138.00	0,00%
Consommation		1,1500	138,00	123.05	108.10	
Part fixe assainissement (2 ^{ème} semestre)				14.95	29.90	
Organismes publics et TVA			106,58	107.03	109.92	3,14%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4320	51,84	51.84	51.84	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32.88	32.88	0,00%
TVA			21,86	22.31	25.20	15,31%
TOTAL € TTC			419,27	427.91	436.83	4,19%

COMMUNE DE HEIMSBRUNN

HEIMSBRUNN	m ³	Prix au 01/01/2012	Montant du 01/01/2011 au 30/06/2012	Montant du 01/07/2011 au 31/12/2011	Montant au 01/01/2012	N/N-1
Production et distribution de l'eau			174,69	182,89	188,91	8,14%
Part délégataire			119,41	123,08	129,10	8,11%
Abonnement			16,34	16,84	29,50	80,54%
Consommation	120	0,83	103,07	106,24	99,60	-3,37%
Part syndicale			42,07	44,47	44,47	5,70%
Consommation	120	0,3706	42,07	44,47	44,47	5,70%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1278	13,21	15,34	15,34	16,12%
Collecte et dépollution des eaux usées			191,83	193,19	193,19	0,70%
Part syndicale			138,00	138,00	138,00	0,00%
Consommation	120	1,1500	138,00	138,00	138,00	
Part délégataire			53,83	55,19	55,19	2,53%
Consommation	120	0,4599	53,83	55,19	55,19	2,53%
Organismes publics et TVA			54,34	54,87	61,58	1,58%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,27	32,40	32,40	32,40	0,00%
TVA			21,94	22,47	26,18	3,92%
TOTAL € TTC			420,86	430,95	440,68	3,90%

COMMUNE DE HOCHSTATT

HOCHSTATT	m ³	Prix au 01/01/2012	Montant au 01/01/2011 au 30.06.2011	Montant au 01/07/2011 au 31.12.2011	Montant au 01/01/2012	N/N-1
Production et distribution de l'eau			174,69	182.89	188.91	8,14%
Part délégataire			119,41	123.08	129.10	8,11%
Abonnement			16,34	16.84	29.50	80,54%
Consommation	120	0,83	103,07	106.24	99.60	-3,37%
Part syndicale			42,07	44.47	44.47	5,70%
Consommation	120	0,3706	42,07	44.47	44.47	5,70%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1278	13,21	15.34	15.34	16,12%
Collecte et dépollution des eaux usées			138,00	138.00	138.00	0,00%
Part communautaire			138,00	138.00	138.00	0,00%
Consommation		1,1500	138,00	123.05	108.10	
Part fixe assainissement (2 ^{ème} semestre)				14.95	29.90	
Organismes publics et TVA			106,58	107.03	109.92	3,14%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4320	51,84	51.84	51.84	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32.88	32.88	0,00%
TVA			21,86	22.31	25.20	15,31%
TOTAL € TTC			419,27	427.91	436.83	4,19%

COMMUNE DE ILLFURTH

ILLFURTH	m ³	Prix au 01/01/2012	Montant au 01/01/2011 au 30.06.2011	Montant au 01/07/2011 au 31.12.2011	Montant au 01/01/2012	N/N-1
Production et distribution de l'eau			174,69	182.89	188.91	4,69%
Part délégataire			119,41	123.08	129.10	3,07%
Abonnement			16,34	16.84	29.50	3,06%
Consommation	120	0,83	103,07	106.24	99.60	3,08%
Part syndicale			42,07	44.47	44.47	5,70%
Consommation	120	0,3706	42,07	44.47	44.47	5,70%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1278	13,21	15.34	15.34	16,12%
Collecte et dépollution des eaux usées			138,00	138.00	138.00	0,00%
Part communautaire			138,00	138.00	138.00	0,00%
Consommation		1,1500	138,00	123.05	108.10	
Part fixe assainissement (2 ^{ème} semestre)				14.95	29.90	
Organismes publics et TVA			106,58	107.03	109.92	3,14%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4320	51,84	51.84	51.84	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32.88	32.88	0,00%
TVA			21,86	22.31	25.20	15,31%
TOTAL € TTC			419,27	427.91	436.83	4,19%

COMMUNE DE ZILLISHEIM

ZILLISHEIM	m ³	Prix au 01/01/2012	Montant du 01/01/2011 au 30/06/2011	Montant du 01/07/2011 au 31/12/2011	Montant au 01/01/2012	N/N-1
Production et distribution de l'eau			174,69	182,89	188,91	8,14%
Part délégataire			119,41	123,08	129,10	8,11%
Abonnement			16,34	16,84	29,50	80,54%
Consommation	120	0,83	103,07	106,24	99,60	-3,37%
Part syndicale			42,07	44,47	44,47	5,70%
Consommation	120	0,3706	42,07	44,47	44,47	5,70%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1278	13,21	15,34	15,34	16,12%
Collecte et dépollution des eaux usées			149,04	151,90	151,90	2,72%
Part communale			59,62	60,29	60,29	3,14%
Consommation	120	0,5024	59,62	60,29	60,29	1,12%
Part communautaire			89,42	91,61	91,61	2,45%
Consommation	120	0,7634	89,42	91,61	91,61	2,45%
Organismes publics et TVA			104,18	107,79	110,98	3,54%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,4320	51,84	51,84	51,84	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2740	32,88	32,88	32,88	0,00%
TVA			19,34	23,07	26,18	16,89%
TOTAL € TTC			427,64	442,08	451,71	5,12%

5.2 L'accès aux services essentiels

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

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

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

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

→ *Montant des abandons de créance et total des aides accordées par Veolia Eau, en 2011: €*

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

	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire		0	1	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
Volume vendu selon le décret (m3)	708 660	672 726	694 793	691 429	692 117

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

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

	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année		22	28	15	18

5.3 La formation et la sécurité des personnes

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

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

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

5.4 L'empreinte environnementale du service

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

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

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

5.5 Les relations avec les parties prenantes

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

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

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

A photograph of a woman lying in a hospital bed, looking thoughtful. A nurse in a blue uniform stands by her side. The scene is dimly lit, suggesting a hospital room at night or in low light.

6.

RAPPORT FINANCIER DU SERVICE

(CARE, produits, patrimoine et renouvellement)

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

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

→ *Le CARE*

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

LIBELLE	2010	2011	Ecart
PRODUITS	2 009 723	1 370 543	-31,80 %
Exploitation du service	638 301	652 439	
Collectivités et autres organismes publics	1 275 419	616 925	
Travaux attribués à titre exclusif	80 890	85 282	
Produits accessoires	15 113	15 897	
CHARGES	2 066 244	1 415 700	-31,48 %
Personnel	193 438	226 396	
Energie électrique	41 081	37 756	
Produits de traitement	17 605	9 437	
Analyses	19 197	4 973	
Sous-traitance, matières et fournitures	318 241	319 707	
Impôts locaux et taxes	9 155	9 579	
Autres dépenses d'exploitation			
<i>Télécommunication, poste et télégestion</i>	14 565	14 123	
<i>Engins et véhicules</i>	16 293	21 166	
<i>Informatique</i>	11 966	16 096	
<i>Assurances</i>	2 954	4 177	
<i>Locaux</i>	24 761	33 201	
<i>Autres</i>	-3 559	-15 456	
Contribution des services centraux et recherche	38 697	30 827	
Collectivités et autres organismes publics	1 275 419	616 925	
Charges relatives aux investissements			
<i>Fonds contractuel (Investissements)</i>	85 676	83 033	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	755	3 760	
RESULTAT AVANT IMPOT	-56 521	-45 157	20,11 %
RESULTAT	-56 521	-45 157	20,11 %

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 :

LIBELLE	2010	2011	Ecart
Recettes liées à la facturation du service	552 626	569 406	3,04 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	540 235	568 672	
dont variation de la part estimée sur consommations	12 391	734	
Dotations aux fonds contractuels	85 676	83 033	-3,08 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	85 676	83 033	
dont variation de la part estimée sur consommations			
Exploitation du service	638 301	652 439	2,21 %
Produits : part de la collectivité contractante	230 248	234 129	1,69 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	225 867	232 987	
dont variation de la part estimée sur consommations	4 381	1 143	
Produits perçus pour tiers	577 077		NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	567 218		
dont variation de la part estimée sur consommations	9 859		
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	105 273	142 622	35,48 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	103 789	140 960	
dont variation de la part estimée sur consommations	1 484	1 662	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	244 870	240 174	-1,92 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	239 835	241 072	
dont variation de la part estimée sur consommations	5 035	-898	
Redevance Modernisation réseau	117 951		NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	117 285		
dont variation de la part estimée sur consommations	666		
Collectivités et autres organismes publics	1 275 419	616 925	NS
Produits des travaux attribués à titre exclusif	80 890	85 282	5,43 %
Produits accessoires	15 113	15 897	5,19 %

A partir de 2011, les produits perçus pour le compte de tiers et hors du périmètre délégué ne sont pas indiqués dans le CARE. Il s'agit des lignes « Produits perçus pour tiers » et « Redevance modernisation réseau » de l'état détaillé des produits, avec une incidence sur les lignes « Collectivité et autres organismes publics » et produits et charges sur le CARE. Pour plus de précision, se reporter au 2) du chapitre 7.2.1.

6.2 Le patrimoine du service

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

→ *Inventaire des biens*

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

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

→ *Situation des biens*

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

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

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

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

6.3 Les investissements et le renouvellement

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

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

→ Programme contractuel d'investissements

Aucun programme d'investissements de premier établissement n'a été défini au contrat

→ Programme contractuel de renouvellement

Aucun programme contractuel de renouvellement n'a été défini au contrat

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

Travaux effectués en 2011 par le S.I.A.E.P.			
Travaux AEP TTC			
HEIMSBRUNN	Rue de France		197 685.35
HEIDWILLER	Rue du Vignoble		
HOCHSTATT	Grand rue		11 681.81
HOCHSTATT	Rue Folzer / Impasse des Roseaux	Solde	58 172.95
ASPACH	Rue du Réservoir / Heidwillerweg	Solde	
ZILLISHEIM	Faubourg de Mulhouse		113 678.91
	TOTAL		381 219.02

→ 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 :

<u>Au crédit</u>	<u>280 714.60 €</u>
Solde positif à fin 2010	163 266.94_€
Dotation de l'exercice 2011	84 636.39 €
Attestation T.V.A.	32 811.27 €
<u>Au débit</u>	<u></u>
Dépenses de l'exercice 2011	187 842.16 €
Solde à fin 2011	92 872.44 €

FAIT A HOCHSTATT LE 18 JUIN 2012

LE PRESIDENT

Michel WILLEMANN

6.4 Les engagements à incidence financière

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

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

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

FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

Régularisations de TVA

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

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

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

Biens de retour

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

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 délégataire qu'au nouvel exploitant avant la fin de la période de 12 mois.

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

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

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

Comptes entre employeurs successifs

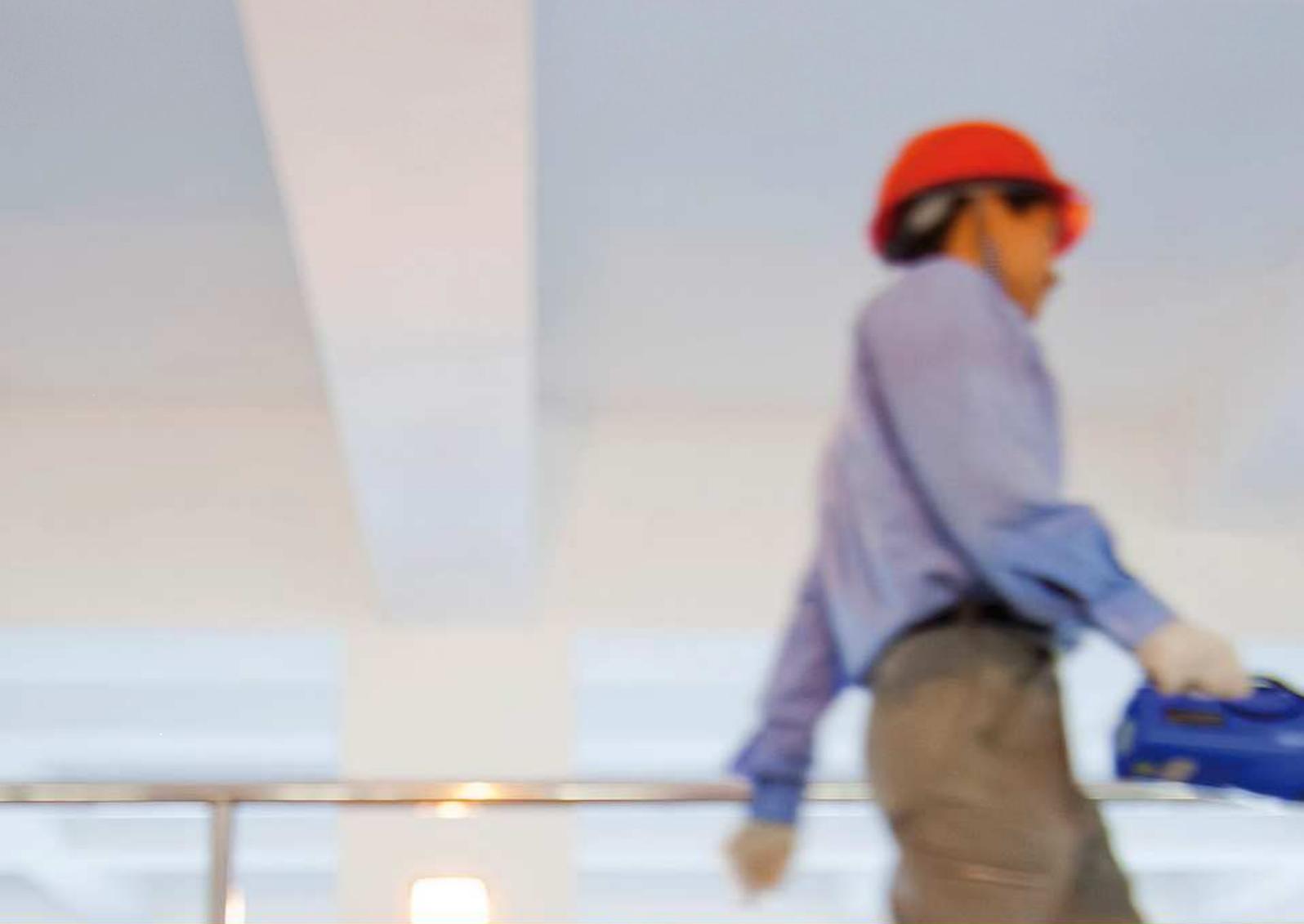
Les dispositions à prendre entre employeurs successifs concernant le personnel transféré sont les suivantes :

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

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

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,...



7.

ANNEXES

7.1 Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

7.1.1. Les modalités d'établissement du CARE

Introduction générale

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

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

Organisation de la Société au sein de la Région

L'organisation de la Société 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 décentralisée, au niveau adapté, les différentes fonctions.

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

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

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

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

2 - Produits

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

En ce qui concerne les activités de distribution d'eau et d'assainissement 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.

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

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

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

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

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

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

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

3 - Charges

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

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

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

3.1 - Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

3.1.1 - Dépenses courantes d'exploitation

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

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

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

3.1.2 - Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

3.1.2.1 – Charges relatives au renouvellement

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.

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 temporaire² dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation³, 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 cours⁴.

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 ;

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

³ L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:
- le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire ;
- la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours

⁴ Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1990, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1990.

◆ d'autre part, le montant des renouvellements contractuels futurs jusqu'à la fin de cette même période,
et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours.

- Fonds contractuel de renouvellement

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

3.1.2.2 – Charges relatives aux investissements

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

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

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

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

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

- Fonds contractuel

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

- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

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

- Investissements du domaine privé

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

3.1.3 - Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux retenu en 2011 (36,10%) correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), majoré des contributions sociale et exceptionnelle additionnelles (représentant globalement 2,77 points d'impôt) applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils.

3-2 – Charges réparties

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

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

3.2.1 – Principe de répartition

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

Ces charges proviennent de chaque niveau organisationnel de Veolia Eau : services centraux, directions régionales, centres opérationnels, agences, services (et sous services le cas échéant) ; le service (ou le sous-service le cas échéant) correspond à l'entité de base et comprend, en général, plusieurs contrats.

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

Ensuite, la Société répartit dans ses comptes annuels de résultat de l'exploitation l'ensemble de ses charges communes telles qu'elles résultent de sa comptabilité sociale (après facturation des prestations du GIE régional) selon le critère de la valeur ajoutée de l'exercice. Ce critère unique de répartition s'applique à chaque niveau, jusqu'au contrat. La valeur ajoutée se définit ici comme la

différence entre le volume d'activité (produits) et la valeur des consommations intermédiaires (charges d'exploitation – hors frais de personnel). Le calcul permettant de déterminer le montant de la valeur ajoutée s'effectue en « cascade », ce qui permet d'en déterminer le montant à chaque niveau organisationnel. Il est donc déterminé la valeur ajoutée de chaque région, de chaque centre opérationnel, de chaque agence, de chaque service (voire de chaque sous service) et de chaque contrat.

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

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

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

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

3.2.2 – Prise en compte des frais centraux

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

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

3.3 – Autres charges

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

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

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

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

3.3.2 – Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2011 au titre de l'exercice 2010.

4 - Autres informations

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

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

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

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

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2011 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2012.

→ Avis des commissaires aux comptes

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

7.2 Les nouveaux textes réglementaires

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

GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

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

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

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

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

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

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

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

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

→ *Bilan carbone*⁸

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

→ **Récupération des eaux pluviales**

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

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

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

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

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

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

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

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

→ *Partage de données géographique*¹⁴

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

→ *Redevances des agences de l'eau*¹⁵

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

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

EAU POTABLE ET RESSOURCE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

→ *Gestion intégrée du littoral, milieu marin*

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

→ *Gouvernance de l'eau*

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

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

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

²⁰ Adopté le 30 mai 2011

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

→ *Gestion des risques d'inondations*

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

AUTRES TEXTES REGLEMENTAIRES

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

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

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

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

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

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

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

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

7.3 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 consommé sans comptage et le volume de service du réseau sont ajoutés au volume comptabilisé pour calculer le volume consommé autorisé. Le rendement est exprimé en pourcentage. (arrêté du 2 mai 2007)

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

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

Taux de clients mensualisés :

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

Taux de clients prélevés :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

7.4 Autres annexes

Intitulé	Description	Nombre de pages
Fiche qualité Eau 2011	Qualité de l'Eau au Robinet – SDE HEIMSBRUNN ET ENVIRONS	1



QUALITE DE L'EAU DU ROBINET – Année 2011 S.D.E. DE HEIMSBRUNN ET ENVIRONS

ORIGINE DE L'EAU

Le S.D.E. DE HEIMSBRUNN ET ENVIRONS (12784 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 : 18,4f (degré français)
- pH : 7,9

Référence de qualité : pH 6,5 à 9

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

NITRATES

- Teneur moyenne : 21,0 mg/l
- Teneur maximale : 22,0 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 : 41,3 mg/l
- Teneur moyenne en sodium : 17,5 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 qualités en vigueur.

CONCLUSION SANITAIRE

En 2011, 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.



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 verso)



Consultez les résultats d'analyses sur www.eau.potable.sante.gouv.fr ou sur www.ars.alsoce.sante.fr rubriques **vosre santé** / **vosre environnement** / **eau potable**

Agence Régionale de Santé d'Alsace
Cité Administrative Cluyet
14 rue de Monseigneur Juin
F-67264 Strasbourg
www.ars.alsoce.sante.fr

03 88 38 00 00
03 88 38 00 00 (100 Bas-Rhin)
03 88 38 00 00 (100 Haut-Rhin)

Unité potable : unite.potable.com