



RAPPORT ANNUEL 2018 DU DELEGATAIRE

**Syndicat d'Adduction d'Eau Potable de
Saint Pierre Eglise**

REPERES DE LECTURE

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

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

L'édito



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2018

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous adresser le Rapport Annuel du Délégué qui vous permet d'accéder aux informations relatives à la gestion de votre service de l'eau et de l'assainissement de l'année 2018. A travers ses différentes composantes, techniques, économiques et environnementales, vous pourrez ainsi analyser la performance de votre service.

Tout au long de l'année, c'est l'engagement et l'expertise des femmes et des hommes de Veolia Eau France qui garantissent, à vos côtés, la qualité des services essentiels que sont l'eau et l'assainissement pour vos concitoyens. C'est pour honorer ce travail conjoint que nous avons mis à l'honneur nos collaborateurs dans une campagne, "Potable!", diffusée en 2018 auprès du grand public. C'est également pour concrétiser notre volonté de placer les consommateurs du territoire au cœur de notre action, dans le cadre d'une relation attentionnée et personnalisée, que nous avons conçu les 5 promesses aux consommateurs qui doivent guider notre quotidien. Le service de l'eau que nous rendons ensemble a une grande valeur, qui mérite d'être soulignée.

Je vous remercie de la confiance que vous accordez, au quotidien, à nos équipes. Notre Directeur de Territoire est garant du service délivré et des engagements de qualité de Veolia. Il est, avec nos collaborateurs présents sur le terrain, à votre disposition.

Par ailleurs, à l'heure où les conséquences du changement climatique se font de plus en plus sensibles, il faut souligner combien les moyens consacrés à l'entretien et à la modernisation des infrastructures de votre service permettent de renforcer la résilience du cycle de l'eau de votre territoire. C'est pour appréhender au mieux cet enjeu que Veolia a participé activement à la première séquence des Assises de l'Eau qui s'est achevée le 29 août 2018. Une série de mesures a été annoncée par les pouvoirs publics pour diminuer par deux la durée du cycle de renouvellement des infrastructures des services d'eau et d'assainissement.

Si vous le souhaitez, nos équipes seront à vos côtés pour mettre en oeuvre, selon les caractéristiques du patrimoine de votre service, les projets qui pourraient en découler, dans un esprit de co-construction et d'innovation propre à notre nouvelle approche de « contrat de service public ».

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

Frédéric Van Heems

Directeur Général Veolia Eau France

Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE	9
1.1. Un dispositif à votre service.....	10
1.2. Présentation du contrat.....	12
1.3. Les chiffres clés	13
1.4. L'essentiel de l'année 2018.....	14
1.5. Les indicateurs réglementaires 2018	16
1.6. Autres chiffres clés de l'année 2018	17
1.7. Le prix du service public de l'eau	19
2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	21
2.1. Les consommateurs abonnés du service	23
2.2. La satisfaction des consommateurs	24
2.3. Données économiques.....	25
3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....	27
3.1. L'inventaire des installations.....	28
3.2. L'inventaire des réseaux	29
3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine	31
3.4. Gestion du patrimoine	33
4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	39
4.1. La qualité de l'eau	40
4.2. La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau	42
4.3. La maintenance du patrimoine	48
4.4. L'efficacité environnementale	50
5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	53
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	54
5.2. Situation des biens	56
5.3. Les investissements et le renouvellement.....	57
5.4. Les engagements à incidence financière	60
6. ANNEXES	63
6.1. La facture 120 m ³	64
6.2. Les données consommateurs par commune	67
6.3. Le synoptique du réseau	68
6.4. La qualité de l'eau	69
6.5. Le bilan énergétique du patrimoine.....	76
6.6. Annexes financières	78
6.7. Reconnaissance et certification de service	88
6.8. Actualité réglementaire 2018	91
6.9. Glossaire	97
6.10. Listes d'interventions	103

1. L'essentiel de l'année



1.1. Un dispositif à votre service

VOTRE LIEU D'ACCUEIL

Accueil du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et 13h30 à 16h30

au 21 a Rue Sainte Marie 50630 QUETTEHOU

TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



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

NOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE :

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

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

VOS URGENCES 7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24



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

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

LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS COTES

Photo	Fonction	Nom	Téléphone
	Directeur de Territoire	Xavier LEFRANCOIS	02.33.77.34.87 06.20.51.45.36
	Directeur Développement	Daniel LANGLET	02.33.91.28.01 06.18.94.38.57
	Directeur des Opérations	Thierry GADENNE	02.33.77.41.38 06.10.76.50.27
	Manager de Service Local	Jacky MOUCHEL	02.33.71.60.11 06.10.48.73.89

1.2. Présentation du contrat

Données clés

💧 Déléataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
💧 Périmètre du service	CARNEVILLE, FERMENVILLE, GONNEVILLE-LE THEIL, MAUPERTUS SUR MER, SAINT PIERRE EGLISE, THEVILLE, VICQ-SUR-MER
💧 Numéro du contrat	F503E
💧 Nature du contrat	Autre
💧 Date de début du contrat	01/01/2012
💧 Date de fin du contrat	31/12/2023
💧 Les engagements vis-à-vis des tiers	

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

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
Achat et vente	PROXIMITE DE LA SAIRE	Convention Achat et vente d'Eau – Proximité de la Saire

1.3. Les chiffres clés

Syndicat d'Adduction d'Eau Potable de Saint Pierre Eglise

Chiffres clés



5 077

Nombre d'habitants desservis



3 200

Nombre d'abonnés
(clients)



2

Nombre d'installations de
production



8

Nombre de réservoirs



186

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



72,8

Rendement de réseau (%)



137

Consommation moyenne (l/hab/j)

1.4. L'essentiel de l'année 2018

1.4.1. PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

Prise de la compétence du Service d'Eau Potable par la Communauté d'Agglomération LE COTENTIN, à partir du 1^{er} janvier 2018.

L'eau distribuée en 2018 est de très bonne qualité. Les taux de conformité des prélèvements de l'ARS pour les paramètres bactériologiques et physicochimiques sont de 100%.

Le rendement de réseau reste très acceptable.

Renouvellement de 119 branchements sur les Communes de SAINT PIERRE EGLISE, FERMANVILLE et COSQUEVILLE.

1.4.2. PROPOSITIONS D'AMELIORATION

En prévision de l'abandon du calcaire marin utilisé pour la neutralisation de l'eau, prévoir étude de solution de substitution.

Remplacement de télé-surveillances SOFREL S50 par une gamme S500, d'ici 2023.

EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

1. La réglementation sur les conditions d'exécution des travaux à proximité des réseaux (réforme communément nommée « anti-endommagement » ou « DT-DICT ») a fait l'objet d'une refonte majeure en 2018.

Celle-ci a donné lieu à la publication du décret n°2018-899 du 22 octobre 2018 (JO du 24/10/2018) et de l'arrêté du 26 octobre 2018 (JO du 30/11/2018) qui modifie en profondeur le précédent arrêté du 15 février 2012.

L'objectif premier de cette nouvelle réglementation porte sur l'amélioration de la géolocalisation des réseaux, sensibles et non-sensibles (dont font partie la très grande majorité des réseaux d'eau et d'assainissement). A partir du 1er janvier 2026 en zone urbaine et 1er janvier 2032 en zone rurale, les coûts de localisation et/ou des investigations complémentaires préalables à l'exécution des travaux seront portés à la charge des exploitants des réseaux d'eau et/ou d'assainissement si ceux-ci n'ont pas encore été géolocalisés avec la meilleure classe de précision (« classe A »).

Ces nouveaux textes publiés fin 2018 comportent également d'autres dispositions, applicables dès le 1er janvier 2020, qui redéfinissent les responsabilités entre les parties prenantes que sont les responsables des travaux, les exploitants (réseaux sensibles et non-sensibles) et les exécutants de travaux.

Nos équipes se tiennent à votre disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de ces textes importants pour la sécurité des travaux et évaluer leurs conséquences pour votre service.

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

Dans ce contexte, votre délégataire a adressé à tous les abonnés de votre service une note précisant sa politique de confidentialité et les modalités d'exercice de leurs droits. Cette politique de confidentialité a été publiée sur notre site internet www.eau.veolia.fr, elle est également tenue à disposition dans tous nos sites d'accueil. Ces dispositions s'insèrent dans notre démarche de mise en conformité au RGPD, et doivent être complétées par une mise à jour du règlement du service.

Un Délégué à la Protection des Données a été nommé au sein de Veolia Eau France. Sa mission principale est de s'assurer du respect de la protection des données personnelles liées à nos activités, en coordination avec un réseau de référents locaux. Vous pouvez le solliciter à l'adresse suivante : veolia-eau-france.dpo@veolia.com.

« DEFI EAU 2030 » - 17 OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Veolia se mobilise à vos côtés pour la prise en compte des 17 Objectifs de Développement Durable de l'agenda 2030 des Nations Unies. Nos équipes se tiennent à votre disposition pour de nouvelles expériences concrètes, en particulier sur les 8 cibles de l'objectif 6 dédié à l'Eau.

Les ODD, ensemble relevons le défi – zoom actions 2018 : Veolia a été partenaire du tour de France des ODD, organisé par le comité 21 en 2018. En septembre, la Fondation Veolia a soutenu le nouveau cours en ligne sur les 17 ODD de l'UVED (Université Virtuelle Environnement et Développement. Accessible à tous ce cours apporte des idées, outils et expériences concrètes. Plus de 13000 apprenants l'ont suivi. Veolia participe depuis 2017 au Forum Politique de Haut Niveau.

1.5. Les indicateurs réglementaires 2018

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	5 060	5 077
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	2,08 €/m ³	2,08 €/m ³
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	83	88
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	78,2 %	72,8 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	1,45 m ³ /jour/km	1,95 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	1,39 m ³ /jour/km	1,90 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,57 %	0,78 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	100 %	100 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0	
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0	
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	4,08 u/1000 abonnés	5,63 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	%	%
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,00 u/1000 abonnés	u/1000 abonnés

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

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

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

1.6. Autres chiffres clés de l'année 2018

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	332 209 m ³	363 882 m ³
VP.059	Volume produit	Délégataire	326 524 m ³	357 634 m ³
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	495 m ³	1 593 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	320 897 m ³	353 309 m ³
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	1 784 m ³	1 776 m ³
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	249 467 m ³	255 589 m ³
VP.201	Nombre de fuites réparées	Délégataire	37	41
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
	Nombre d'installations de production	Délégataire	2	2
	Capacité totale de production	Délégataire	1 626 m ³ /j	1 626 m ³ /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	8	8
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	3 425 m ³	3 425 m ³
	Longueur de réseau	Délégataire	186 km	186 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	141 km	141 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml	0 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	3 458	3 475
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	38	17
	Nombre de compteurs	Délégataire	3 463	3 477
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	146	92
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
	Nombre de communes	Délégataire	7	7
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	3 185	3 200
	- Abonnés domestiques	Délégataire	3 183	3 198
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	2	2
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire		
	Volume vendu	Délégataire	252 875 m ³	258 921 m ³
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	246 753 m ³	253 003 m ³
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	m ³	m ³
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	6 122 m ³	5 918 m ³
	Consommation moyenne	Délégataire	134 l/hab/j	137 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	80 m ³ /abo/an	81 m ³ /abo/an

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

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

LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	86 %	83 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non	Non
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	Non	Non
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
Energie relevée consommée	Délégataire	219 803 kWh	241 643 kWh

1.7. Le prix du service public de l'eau

LA FACTURE 120 M³

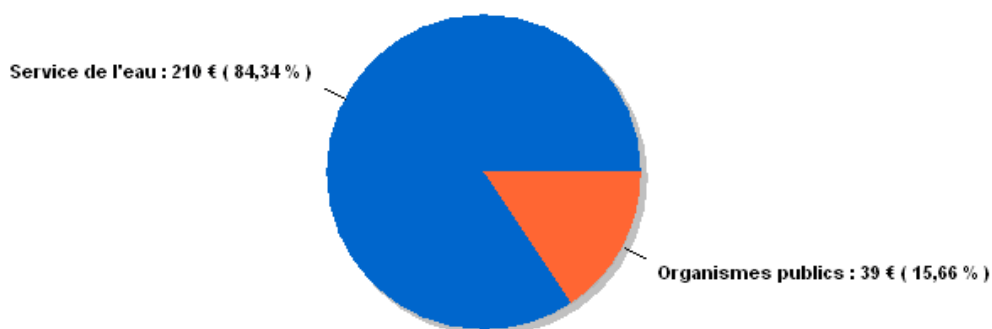
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120m³ représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

A titre indicatif sur la commune de SAINT PIERRE EGLISE, l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m³ **[D102.0]** pour 120 m³, au tarif en vigueur au 1^{er} janvier, est la suivante :

SAINT PIERRE EGLISE Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2019	Montant Au 01/01/2018	Montant Au 01/01/2019	N/N-1
Part syndicale			210,00	210,00	0,00%
Abonnement			65,00	65,00	0,00%
Consommation	120	1,2083	145,00	145,00	0,00%
Organismes publics			26,40	26,40	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	26,40	26,40	0,00%
Total € HT			236,40	236,40	0,00%
TVA			13,00	13,00	0,00%
Total TTC			249,40	249,40	0,00%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			2,08	2,08	0,00%

Le graphique ci-dessous présente la répartition du prix pour 120 m³ pour la commune de SAINT PIERRE EGLISE :

Facture 120m³ / Répartition du prix du service de l'Eau



Les factures type sont présentées en annexe.

2. Les consommateurs de votre service et leur consommation



2.1. Les consommateurs abonnés du service

→ *Le nombre d'abonnés*

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	3 129	3 140	3 170	3 185	3 200	0,5%
domestiques ou assimilés	3 126	3 137	3 167	3 183	3 198	0,5%
autres que domestiques	3	3	3	2	2	0,0%

→ *Les principaux indicateurs de la relation consommateurs*

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	508	361	617	442	223	-49,5%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	215	212	220	213	203	-4,7%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	19,9 %	19,9 %	24,4 %	24,4 %	24,6 %	0,8%
Taux de mutation	7,0 %	6,8 %	7,0 %	6,8 %	6,4 %	-5,9%

Les données consommateurs par commune sont disponibles en annexe.

2.2. La satisfaction des consommateurs

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

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

- la qualité de l'eau
- la qualité de la relation avec le consommateur abonné : accueil par les conseillers des Centres d'appel, par ceux de l'accueil de proximité...
- la qualité de l'information adressée aux abonnés

Les résultats représentatifs de la région dont dépend votre service en décembre 2018 sont :

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Satisfaction globale	86	89	89	86	83	-3
La continuité de service	89	93	95	95	95	0
La qualité de l'eau distribuée	65	78	79	77	77	0
Le niveau de prix facturé	51	55	54	55	59	+4
La qualité du service client offert aux abonnés	86	86	86	80	81	+1
Le traitement des nouveaux abonnements	91	88	90	85	90	+5
L'information délivrée aux abonnés	69	83	76	76	69	-7

Composition de votre eau !



Le calcaire, les nitrates, le chlore sont également une cause potentielle d'insatisfaction. Sur le site internet ou sur simple appel chaque consommateur, qu'il soit abonné au service ou habite en logement collectif sans abonnement direct peut demander la composition de son eau.



→ Les 5 promesses aux consommateurs de Veolia

Par ces 5 promesses, Veolia concrétise sa volonté de placer les consommateurs du territoire au cœur de son action. Elles témoignent de la mobilisation quotidienne des femmes et des hommes de Veolia à leur service, tout au long de leur parcours avec le service.

- #1 Qualité** : « Nous nous mobilisons à 100% pour la qualité de votre eau ».
- #2 Intervention** : « Nous réagissons et vous aidons à faire face aux incidents »
- #3 Budget** : « Nous vous accompagnons dans la gestion de votre facture d'eau »
- #4 Services** : « Nous sommes à votre écoute quand et comme vous le souhaitez »
- #5 Conseil** : « Nous vous aidons à maîtriser votre consommation »

2.3. Données économiques

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

Le taux d'impayés est calculé au 31/12 de l'année 2018 sur les factures émises au titre de l'année précédente. Le taux d'impayés correspond aux retards de paiement.

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

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Taux d'impayés	0,00 %	0,00 %			
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	0	0	0	0	
Montant facturé N - 1 en € TTC	167 342	6 017		0	

La loi Brottes du 15 avril 2013 a modifié les modalités de recouvrement des impayés par les services d'eau dans le cas des résidences principales. Quelles que soient les circonstances, les services d'eau ont interdiction de recourir aux coupures d'eau en cas d'impayés et doivent procéder au recouvrement des factures par toutes les autres voies légales offertes par la réglementation. Elles demeurent uniquement possibles dans le cas de résidences secondaires ou de locaux à strict usage professionnel, hors habitation. Cette situation a potentiellement pour effet de renchérir les coûts de recouvrement et/ou de pénaliser les recettes de l'ensemble des acteurs (délégataires, collectivités...).

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

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

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées [P151.1] est calculé à partir du nombre de coupures d'eau qui n'ont pas fait l'objet d'une information au moins 24h avant. En 2018, ce taux pour votre service est de 5,63/ 1000 abonnés.

	2014	2015	2016	2017	2018
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	4,15	5,10	1,89	4,08	5,63
Nombre d'interruptions de service	13	16	6	13	18
Nombre d'abonnés (clients)	3 129	3 140	3 170	3 185	3 200

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

L'accompagnement en cas de difficulté à payer les factures d'eau est une priorité pour votre collectivité et pour Veolia. Les dispositifs mis en œuvre s'articulent autour de trois axes fondamentaux :

- 💧 Urgence financière : des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation...) sont proposées aux abonnés rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau

- 💧 Accompagnement : en partenariat avec les services sociaux, nous nous engageons à accueillir et orienter les personnes en situation de précarité, en recherchant de façon personnalisée les solutions les plus adaptées pour faciliter l'accès à l'eau
- 💧 Assistance : pour les foyers en grande difficulté financière, Veolia participe au dispositif Solidarité Eau intégré au Fonds de Solidarité Logement départemental

En 2018, le montant des abandons de créance s'élevait à .

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	0	0	0	0	
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	0,00	0,00	0,00	0,00	
Volume vendu selon le décret (m3)	227 092	244 254	251 903	252 875	258 921

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

→ *Les échéanciers de paiement*

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	2	1	2	2	3

3. Le patrimoine de votre Service



3.1. L'inventaire des installations

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

Installation de captage	Débit des pompes (m3/h)
Captage Boutron-Brillevast	
Captage 1 Hameau Cauchon-Gonneville (1 tête de puits)	
Captage 2 Hameau Cauchon-Gonneville (2 têtes de puits)	
Captage 3 Hameau Cauchon-Gonneville	
Forage La Vallée - Gonneville	20
Forage Théville	25

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Capacité de stockage (m3)
Usine Gonneville	900	900
Usine Pont Aubin (SPE)-Clitourps	726	500
Capacité totale	1 626	1 400

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
Réservoir Anse Brick-Maupertus sur Mer	300
Réservoir Bellevue-Gonneville	900
Réservoir Hameau Carré-Fermanville	300
Réservoir Maison des Champs-St Pierre Eglise	500
Capacité totale	2 000

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)
Surpresseur Jean Mermoz-Gonneville	15
Surpression La Porterie-Gonneville	5

Autres installations eau
Débitmètre La Monteux-Breteville
Débitmètre Le Maurepas - Cosqueville
Le Maurepas - Renouville

3.2. L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

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

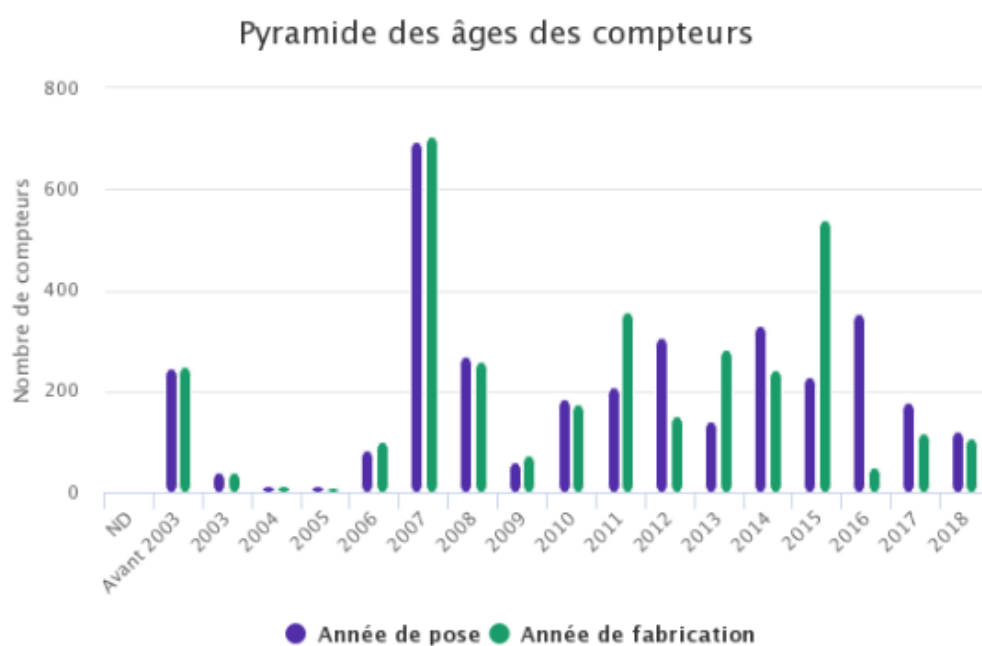
Les biens désignés comme biens de retour ou biens de reprise sont ceux expressément désignés comme tels au contrat, conformément au décret 2016-86 du 1er février 2016. S'il y a lieu, l'inventaire distingue les biens propres du délégataire.

→ Les réseaux, équipements, branchements et outils de comptage

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Canalisations						
Longueur totale du réseau (km)	185,5	185,8	185,7	186,1	186,2	0,1%
Longueur d'adduction (ml)	7 163	7 163	7 163	7 175	7 175	0,0%
Longueur de distribution (ml)	178 352	178 596	178 584	178 915	179 017	0,1%
<i>dont canalisations</i>	140 627	140 661	140 433	140 574	140 574	0,0%
<i>dont branchements</i>	37 725	37 935	38 151	38 341	38 443	0,3%
Equipements						
Nombre d'appareils publics	78	78	78	81	83	2,5%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	69	69	69	72	74	2,8%
<i>dont bouches d'incendie</i>	1	1	1	1	1	0,0%
<i>dont puisards d'incendie</i>	6	6	6	6	6	0,0%
<i>dont bouches d'arrosage</i>	2	2	2	2	2	0,0%
Branchements						
Nombre de branchements	3 363	3 384	3 420	3 458	3 475	0,5%

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1	Qualification
Compteurs							
Nombre de compteurs	3 371	3 388	3 426	3 463	3 477	0,4%	Bien de retour
<i>dont sur abonnements en service</i>	3 126	3 131	3 166	3 183	3 199	0,5%	
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>	245	257	260	280	278	-0,7%	

→ *Les compteurs*



3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

3.3.1. LE TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DES RESEAUX

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)				0,57	0,57
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	140 627	140 661	140 433	140 574	140 574
Longueur renouvelée totale (ml)	0	4 000	0	0	1498
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	0

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

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

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

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

Calculé sur un barème de 120 points (ou 100 points pour les services n'ayant pas la mission de distribution), la valeur de cet indice **[P103.2]** pour l'année 2018 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2014	2015	2016	2017	2018
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	73	73	73	83	83

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau		Barème	Valeur ICGPR
Code VP	Partie A : Plan des réseaux (15 points)		
VP.236	Existence d'un plan des réseaux	10	10
VP.237	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Code VP	Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)		
VP.238	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
VP.239	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		99,45 %
VP.240	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres		Oui
Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
VP.241	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	13
Total Parties A et B		45	43
Code VP	Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)		
VP.242	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
VP.243	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
VP.244	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
VP.245	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
VP.246	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	0
VP.247	Localisation des autres interventions	10	10
VP.248	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	5
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	0
Total:		120	83

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2018 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation. Toutefois, un plan d'action visant à compléter l'inventaire des canalisations pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Veolia se tient à la disposition de vos services pour établir ce plan d'action.

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

3.4. Gestion du patrimoine

3.4.1. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

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

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

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

→ Les installations

Lieu ou ouvrage	Description
UP_DE PONT AUBIN ELECTRICITE	Renouvellement TELESURVEILLANCE
UP_DE PONT AUBIN ELECTRICITE	Renouvellement DESHUMIDIFICATEUR 1
RESERVOIR PONT AUBIN - MAISON DES CHAMPS RESERVOIR	Renouvellement DEBITMETRE DN 100 MM
RESERVOIR PONT AUBIN - MAISON DES CHAMPS ELECTRICITE	Renouvellement TELESURVEILLANCE
RESERVOIR PONT AUBIN - MAISON DES CHAMPS ELECTRICITE	Renouvellement SONDES ET CAPTEURS
RESERVOIR PONT AUBIN - MAISON DES CHAMPS ELECTRICITE	Renouvellement DESHUMIDIFICATEUR
RESERVOIR PONT AUBIN - MAISON DES CHAMPS DIVERS	Renouvellement ECHELLES (3)
UP_GONNEVILLE POMPAGE ET TRAITEMENT DE L'EAU	Renouvellement GROUPE REFOULEMENT 1 - 48 M3H A 96 M
UP_GONNEVILLE POMPAGE ET TRAITEMENT DE L'EAU	Renouvellement DESHUMIDIFICATEUR FILTRES
SURPRESSEUR GONNEVILLE - LA PORTERIE ELECTRICITE	Renouvellement TELESURVEILLANCE
FORAGE GONNEVILLE - LA VALLEE POMPAGE	Renouvellement POMPE IMMERGE - 20 M3H
SURPRESSEUR GONNEVILLE - JEAN MERMOZ ELECTRICITE	Renouvellement TELESURVEILLANCE
RESERVOIR ANSE DU BRICK RESERVOIR	Renouvellement VANNE MOTORISEE
RESERVOIR ANSE DU BRICK DIVERS	Renouvellement CAPOTS
RESERVOIR DU HAMEAU CARRE RESERVOIR	Renouvellement VANNE MOTORISEE
RESERVOIR DU HAMEAU CARRE DIVERS	Renouvellement CAPOTS

Installations électromécaniques	Opération réalisée dans l'exercice	Mode de gestion
UP_ DE PONT AUBIN		
ELECTRICITE - COMMANDE		
TELESURVEILLANCE	Renouvellement	Programme
DESHUMIDIFICATEUR 1	Renouvellement	Programme
RESERVOIR PONT AUBIN - MAISON DES CHAMPS		
RESERVOIR		
DEBITMETRE DN 100 MM	Renouvellement	Programme
ELECTRICITE - COMMANDE		
TELESURVEILLANCE	Renouvellement	Programme
SONDES ET CAPTEURS	Renouvellement	Programme
DESHUMIDIFICATEUR	Renouvellement	Programme
DIVERS		
ECHELLES (3)	Renouvellement	Programme
UP_GONNEVILLE		
POMPAGE ET TRAITEMENT DE L'EAU		
GROUPE REFOULEMENT 1 - 48 M3H A 96 M	Renouvellement	Cté de service
DESHUMIDIFICATEUR FILTRES	Renouvellement	Programme
SURPRESSEUR GONNEVILLE - LA PORTERIE		
ELECTRICITE - COMMANDE		
TELESURVEILLANCE	Renouvellement	Programme
FORAGE GONNEVILLE - LA VALLEE		
POMPAGE		
POMPE IMMERGE - 20 M3H	Renouvellement	Programme
SURPRESSEUR GONNEVILLE - JEAN MERMOZ		
ELECTRICITE - COMMANDE		
TELESURVEILLANCE	Renouvellement	Programme
RESERVOIR ANSE DU BRICK		
RESERVOIR		
VANNE MOTORISEE	Renouvellement	Cté de service
DIVERS		
CAPOTS	Renouvellement	Cté de service
RESERVOIR DU HAMEAU CARRE		
RESERVOIR		
VANNE MOTORISEE	Renouvellement	Cté de service
DIVERS		
CAPOTS	Renouvellement	Cté de service

→ Les compteurs

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

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

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

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

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

Renouvellement des compteurs	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre de compteurs	3 371	3 388	3 426	3 463	3 477	0,4%
Nombre de compteurs remplacés	305	209	322	146	92	-37,0%
Taux de compteurs remplacés	9,1	6,2	9,4	4,2	2,7	-35,7%

→ Les réseaux

Renouvellements réalisés par la collectivité :

Pour l'année 2018, les travaux de renouvellement réalisés par la Collectivité figurent au tableau suivant :

RECAPITULATIF DES TRAVAUX SUR LA C.A.C (Année 2018)

Renforcement et renouvellement du réseau AEP sur les communes de Saint
Pierre Eglise, Varouville, Vicq sur Mer et Fermanville

Commune	Canalisations	Linéaire	Entreprise
TRANCHE FERME			
COMMUNE DE FERMANVILLE Hameau Inthéville	PVC Ø 110 PEHD Ø 50	658 ml 110 ml	TPC
COMMUNE DE VICQ SUR MER Hameau Remond	PVC Ø 63	20 ml	BERNASCONI
COMMUNE DE VICQ SUR MER Hameau Talfaret	PVC Ø 110 PEHD Ø 50	264 ml 115 ml □	TPC
TC N°1			
COMMUNE DE VICQ SUR MER Hameau de l'Eglise	PVC Ø 63 PVC Ø 90	36 ml 175 ml □	BERNASCONI
TC N°2			
COMMUNE DE VICQ SUR MER Hameau Remond	PVC Ø 75	120 ml □	BERNASCONI

→ Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre de branchements	3 363	3 384	3 420	3 458	3 475	0,5%
dont branchements plomb au 31 décembre (*)	0	0	0	0	0	0%
% de branchements plomb restant au 31 décembre	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	0	0	0	0	0%

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

(**) par le Délégué et par la Collectivité

3.4.2. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Les installations

Travaux réalisés par le délégataire :

Pas de travaux neufs sur les installations en 2018.

→ *Les réseaux, branchements et compteurs*

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

Commune	Détail de l'intervention
PERIMETRE DU CONTRAT	CREATION DE BRANCHEMENTS D'EAU POTABLE : 17

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



4.1. La qualité de l'eau

La qualité de l'eau distribuée constitue l'enjeu prioritaire de performance des services. Elle figure légitimement au premier rang des exigences des consommateurs de service d'eau.

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

4.1.1. LE CONTROLE DE LA QUALITE DE L'EAU

Dans tous les services qui lui sont confiés, Veolia fait le choix de compléter le contrôle réglementaire réalisé par l'Agence Régionale de Santé, par un plan d'auto-contrôle de la qualité de l'eau sur la ressource et sur l'eau produite ainsi que distribuée. Les prélèvements sont réalisés sur les points de captage, dans les usines de production d'eau potable et sur le réseau de distribution jusqu'au robinet du consommateur. Le contrôle réglementaire réalisé par l'ARS porte sur l'ensemble des paramètres réglementaires microbiologiques et physico-chimiques. L'auto-contrôle est adapté à chaque service et cible davantage les paramètres réglementés pour un suivi du bon fonctionnement des installations et de la qualité de l'eau distribuée.

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

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	42	148	
Physico-chimique	145	152	

4.1.2. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

→ Conformité des paramètres analytiques

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

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

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

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

→ Composition de l'eau du robinet

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	0,77	63	9	mg/l	Sans objet
Chlorures	27	27	1	mg/l	250
Magnésium	6,30	7,10	3	mg/l	Sans objet
Nitrates	12,50	16,10	7	mg/l	50
Sulfates	16	16	1	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	0	19,70	15	°F	Sans objet

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

→ Historique des données du contrôle officiel (ARS)

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Paramètres microbiologiques					
Taux de conformité microbiologique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	20	24	25	26	7
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	20	24	25	26	7
Paramètres physico-chimique					
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	20	26	28	25	7
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	20	26	28	25	7

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

→ Chlorure de Vinyle Monomère

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

En 2018, comme les années précédentes, les Agences Régionales de Santé (ARS) ont continué d'appliquer l'instruction de la Direction Générale de la Santé du 18 octobre 2012 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation humaine. La plupart des ARS appliquent une stratégie d'échantillonnage ciblée sur les canalisations précédemment repérées comme à risques. Il s'agit avant tout des canalisations susceptibles d'être concernées par le phénomène de migration du CVM compte-tenu de leurs caractéristiques patrimoniales (période de pose) et hydrauliques (temps de séjour de l'eau dans la canalisation).

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

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

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

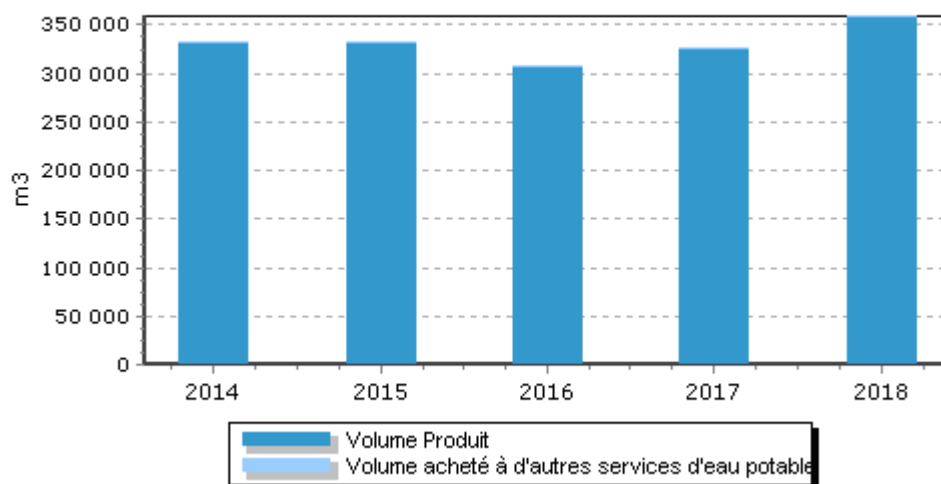
	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Volume prélevé (m3)	337 629	337 417	311 248	332 209	363 882	9,5%
Volume prélevé par ressource (m3)						
Usine Gonneville	200 872	199 032	183 560	194 256	222 517	14,5%
Usine Pont Aubin (SPE)-Clitourps	136 757	138 385	127 688	137 953	141 365	2,5%
Volume prélevé par nature d'eau (m3)						
Eau souterraine non influencée	337 629	337 417	311 248	332 209	363 882	9,5%
Eau souterraine influencée	0	0	0	0	0	0%
Eau de surface	0	0	0	0	0	0%

→ Le volume produit et mis en distribution

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Volume prélevé (m3)	337 629	337 417	311 248	332 209	363 882	9,5%
Besoin des usines	5 395	5 524	5 448	5 685	6 248	9,9%
Volume produit (m3)	332 234	331 893	305 800	326 524	357 634	9,5%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	455	527	1 192	495	1 593	221,8%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	5 516	7 030	7 017	6 122	5 918	-3,3%
Volume mis en distribution (m3)	327 173	325 390	299 975	320 897	353 309	10,1%

Evolution des volumes produits et achetés à d'autres services d'eau potable



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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	455	527	1 192	495	1 593	221,8%
PROXIMITE DE LA SAIRE			1 192	495	1 593	221,8%

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

→ Le volume vendu

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

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	227 092	244 254	251 903	252 875	258 921	2,4%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	221 576	237 224	244 886	246 753	253 003	2,5%
domestique ou assimilé	218 679	234 508	244 886	246 753	253 003	2,5%
autres que domestiques	2 897	2 716				
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	5 516	7 030	7 017	6 122	5 918	-3,3%

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

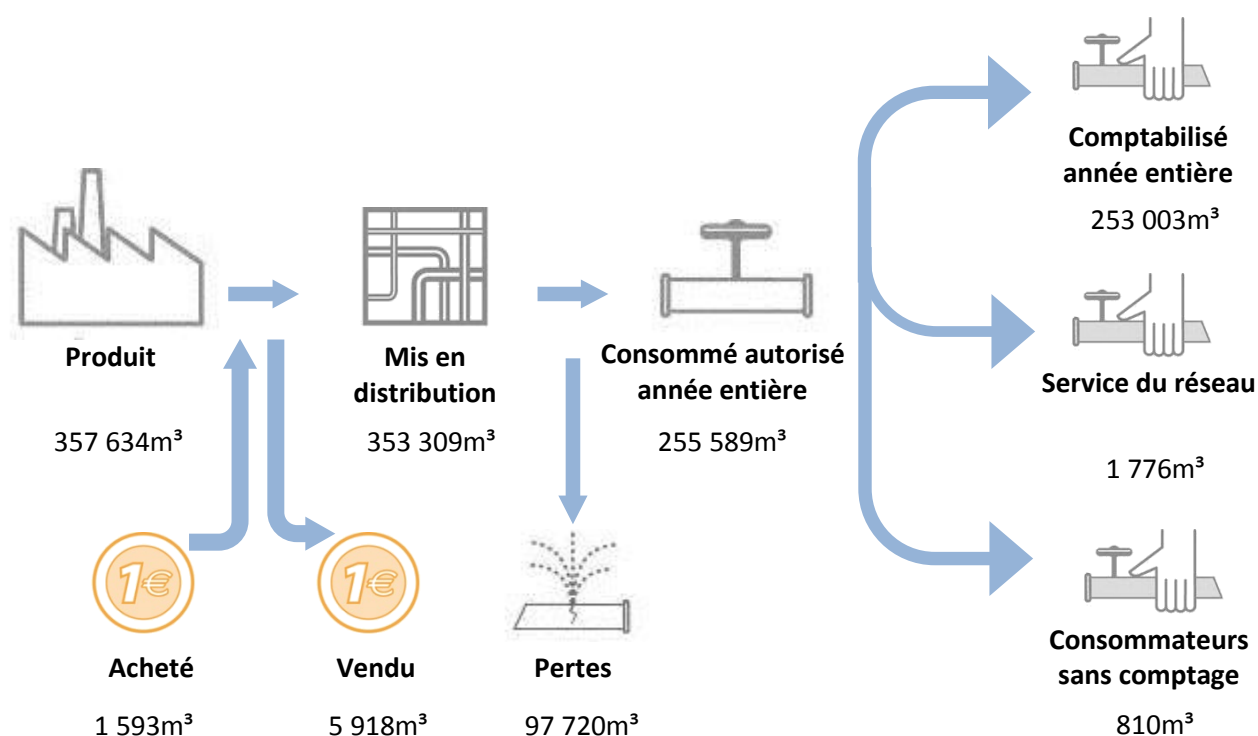
	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	5 516	7 030	7 017	6 122	5 918	-3,3%
PROXIMITE DE LA SAIRE	5 516	7 030	7 017	6 122	5 918	-3,3%

→ *Le volume consommé*

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	221 576	238 154	244 886	246 753	253 003	2,5%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	221 576	238 154	244 886	246 753	253 003	2,5%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	365	366	365	365	0,0%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	930	930	930	930	810	-12,9%
Volume de service du réseau (m3)	1 864	1 880	1 784	1 784	1 776	-0,4%
Volume consommé autorisé (m3)	224 370	240 964	247 600	249 467	255 589	2,5%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	224 370	240 964	247 600	249 467	255 589	2,5%

→ Synthèse des flux de volumes



4.2.3. LA MAÎTRISE DES PERTES EN EAU

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

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

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

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2018 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m³/j/km)	ILVNC (m³/j/km)	ILC (m³/j/km)
2018	72,8	66,02	1,90	1,95	5,10

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

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

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

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

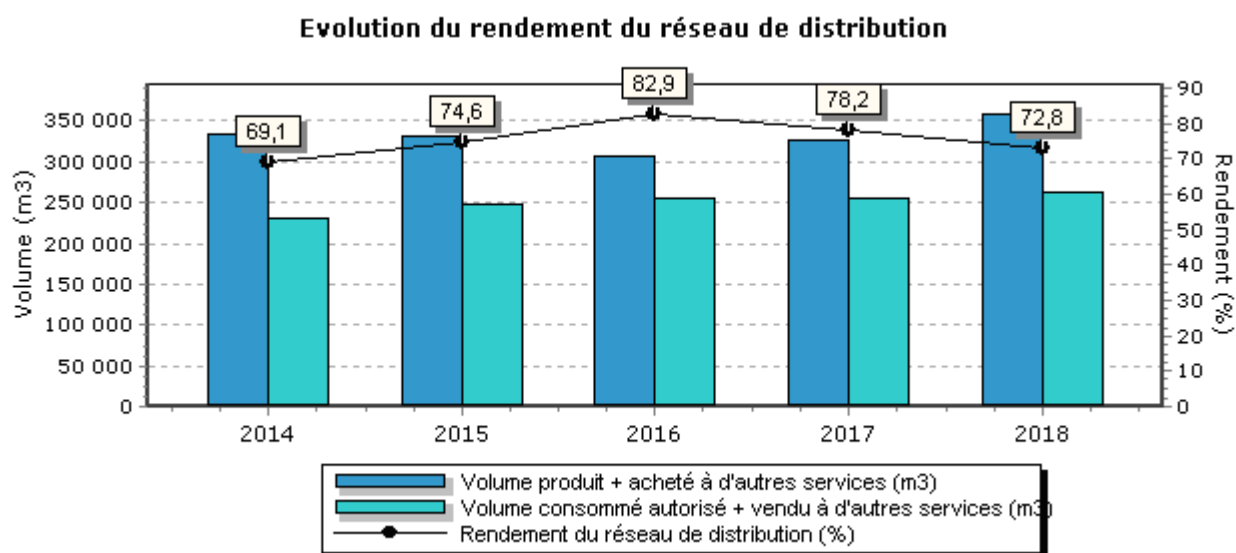
ILC (indice linéaire de consommation ($m^3/j/km$)) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	69,1 %	74,6 %	82,9 %	78,2 %	72,8 %	-6,9%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	224 370	240 964	247 600	249 467	255 589	2,5%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	5 516	7 030	7 017	6 122	5 918	-3,3%
Volume produit (m3) C	332 234	331 893	305 800	326 524	357 634	9,5%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	455	527	1 192	495	1 593	221,8%

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

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

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



Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2018 étant supérieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'actions spécifique. Veolia poursuivra ses efforts pour améliorer la performance du réseau dans la continuité des actions mises en œuvre en 2018.

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	2,06	1,70	1,07	1,45	1,95
Volume mis en distribution (m3) A	327 173	325 390	299 975	320 897	353 309
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	221 576	238 154	244 886	246 753	253 003
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	140 627	140 661	140 433	140 574	140 574

	2014	2015	2016	2017	2018
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	2,00	1,64	1,02	1,39	1,90
Volume mis en distribution (m3) A	327 173	325 390	299 975	320 897	353 309
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	224 370	240 964	247 600	249 467	255 589
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	140 627	140 661	140 433	140 574	140 574

4.3. La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

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

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



La gestion centralisée des interventions

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

4.3.1. LES OPERATIONS DE MAINTENANCE DES INSTALLATIONS

→ Les installations

Nom du réservoir	Date de nettoyage
Réservoir de la Maison des Champs (cuve inté)	17/10/2018
Réservoir de la Maison des Champs (cuve exté)	17/10/2018
Réservoir de Gonneville 1	30/10/2018
Réservoir de Gonneville 2	30/10/2018
Réservoir de Gonneville 3	31/10/2018
Réservoir de Gonneville 4	31/10/2018
Réservoir de la Maison des Champs (St Pierre) (D)	14/11/2018
Réservoir de la Maison des Champs (St Pierre) (G)	15/11/2018
Bâche eau traitée de Gonneville	21/11/2018
Bâche eau traitée de Pont Aubin (St Pierre)	22/11/2018
Bâche surpresseur de Porterie	19/12/2018
Réservoir du Hameau Carré	21/12/2018
Réservoir de l'Anse de Brick	20/12/2018

4.3.2. LES OPERATIONS DE MAINTENANCE DU RESEAU

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

4.3.3. LES RECHERCHES DE FUITES

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	17	10	7	1	12	1 100,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1	100%
Nombre de fuites sur branchement	26	23	10	8	4	-50,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,8	0,7	0,3	0,2	0,1	-50,0%
Nombre de fuites sur compteur	14	19	15	28	25	-10,7%
Nombre de fuites sur équipement	1	0	0	0	0	0%
Nombre de fuites sur autre support	0	0	0	0	0	0%
Nombre de fuites réparées	58	52	32	37	41	10,8%
Linéaire soumis à recherche de fuites	15 000	18 000	16 000	17 000	17 000	0,0%

4.4. L'efficacité environnementale

4.4.1. LA PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU



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

	2014	2015	2016	2017	2018
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2014	2015	2016	2017	2018
Usine Gonneville	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Usine Pont Aubin (SPE)-Clitourps	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

4.4.2. LE BILAN ENERGETIQUE DU PATRIMOINE



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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	213 631	210 534	198 899	219 803	241 643	9,9%
Circulateur ou accélérateur	1 306	1 240	1 411	1 619	4 082	152,1%
Surpresseur	6 159	4 124	3 903	4 277	3 306	-22,7%
Installation de captage	10 896	11 920	9 302	13 036	16 342	25,4%
Installation de production	194 721	193 250	183 831	200 482	217 390	8,4%
Réservoir ou château d'eau	549		452	389	523	34,4%

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

4.4.3. LA CONSOMMATION DE REACTIFS

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

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

Les quantités de réactifs utilisés sur l'exercice s'élèvent à :

Lieu ou ouvrage	Réactif	Quantité 2014	Quantité 2015	Quantité 2016	Quantité 2017	Quantité 2018
UP PONT AUBIN	CHLORE	1	1	1	1	1
	nbre de bouteille de 45kg					
	CALCAIRE Neutralg d=1,08	28,9	11,2	13,22	11,22	8,3
	en t					
UP GONNEVILLE	CHLORE	2	2	1	2	2
	nbre de bouteille de 45kg					
	CALCAIRE Neutralg d=1,08	36	20	27,26	25,72	29
	en t					

4.4.4. LA VALORISATION DES SOUS-PRODUITS

→ La valorisation des déchets liés au service

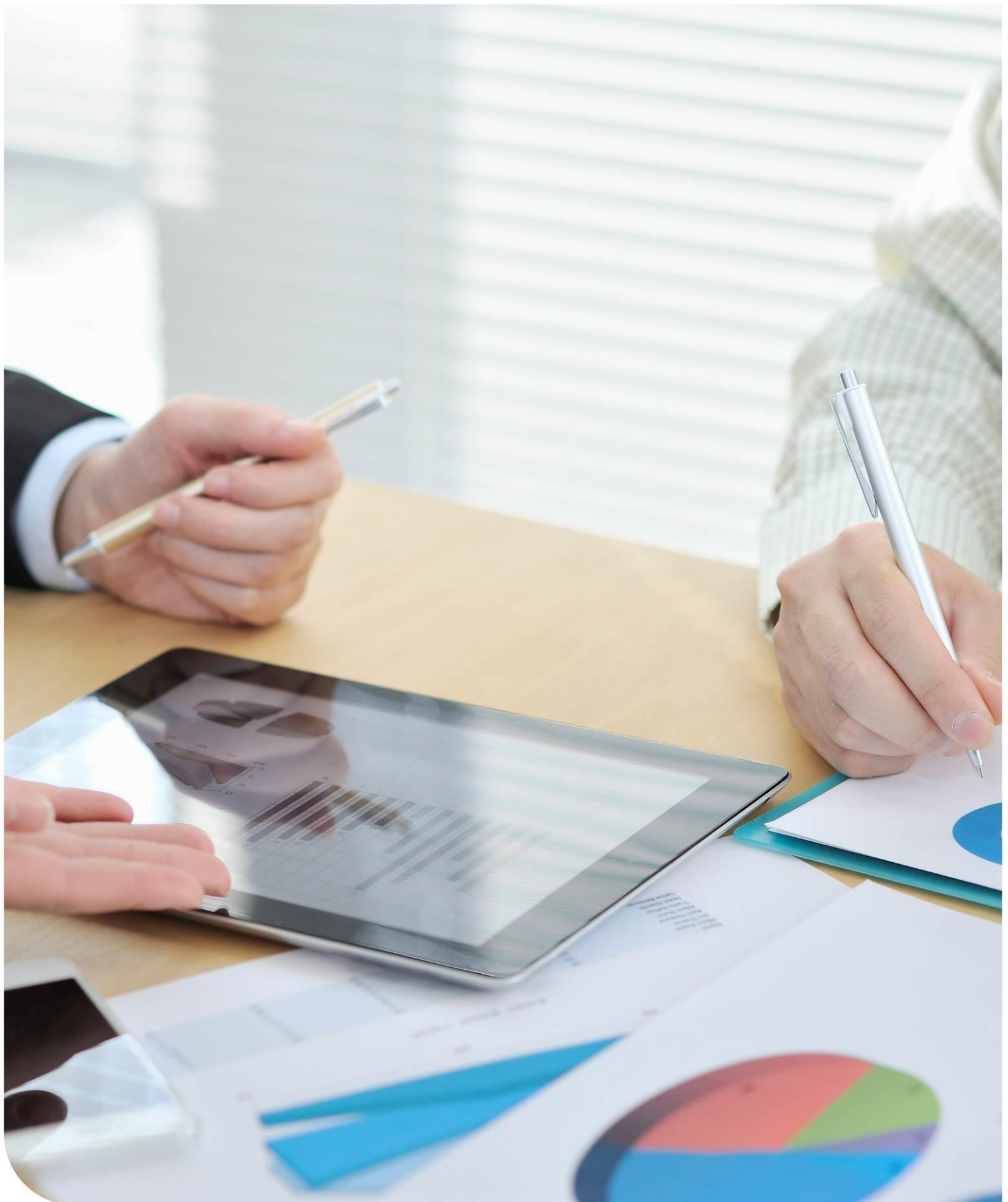


Les déchets liés à l'activité du service sont gérés suivant des filières respectueuses de l'environnement. Le recyclage des matériaux est privilégié.

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

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

5. Le rapport financier du service



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

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

→ Le CARE

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2018 (en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: F503E - SIAEP DE SAINT PIERRE EGLISE

Eau

LIBELLE	2017	2018	Ecart %
PRODUITS	257 405	261 988	1.78 %
Exploitation du service	222 492	236 846	
Travaux attribués à titre exclusif	26 281	17 609	
Produits accessoires	8 632	7 533	
CHARGES	299 747	305 345	1.87 %
Personnel	113 623	108 014	
Energie électrique	20 097	21 833	
Produits de traitement	10 469	11 473	
Analyses	1 190	9 189	
Sous-traitance, matières et fournitures	46 329	54 949	
Impôts locaux et taxes	5 282	4 633	
Autres dépenses d'exploitation	55 188	45 775	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	7 212	3 892	
<i>engins et véhicules</i>	25 332	28 496	
<i>informatique</i>	6 912	7 753	
<i>assurances</i>	2 027	2 759	
<i>locaux</i>	9 225	4 505	
<i>autres</i>	4 482	- 1 630	
Contribution des services centraux et recherche	17 077	18 241	
Charges relatives aux renouvellements	28 757	29 357	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	7 301	7 661	
<i>programme contractuel (renouvellements)</i>	21 456	21 696	
Charges relatives aux investissements	1 657	1 682	
<i>programme contractuel (investissements)</i>	1 657	1 682	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	77	198	
RESULTAT AVANT IMPOT	- 42 342	- 43 357	-2.40 %
RESULTAT	- 42 341	- 43 357	-2.40 %

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

4/17/2019

→ **L'état détaillé des produits**

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

Etat détaillé des produits (1)
Année 2018

Collectivité: F503E - SIAEP DE SAINT PIERRE EGLISE

Eau

LIBELLE	2017	2018	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	222 492	236 846	6.45 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	<i>222 492</i>	<i>236 846</i>	
Exploitation du service	222 492	236 846	6.45 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	26 281	17 609	-33.0 %
Produits accessoires	8 632	7 533	-12.73 %

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

4/17/19

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

5.2. Situation des biens

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

→ *Inventaire des biens*

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

→ *Situation des biens*

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

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

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

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

5.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

→ Programme contractuel de renouvellement

Installations électromécaniques	Renouvelé exercices antérieurs	Renouvelé dans l'exercice
ACCELERATEUR GONNEVILLE - LE CALVAIRE		
POMPAGE		
ANTIBELIER 200 L	2017	
ANTIBELIER 750 L	2017	
FORAGE GONNEVILLE - LA VALLEE		
ELECTRICITE - COMMANDE		
ARMOIRE ELECTRIQUE DE COMMANDE BT	2013	
TELESURVEILLANCE	2013	
POMPAGE		
POMPE IMMERGE - 20 M3H		2018
FORAGE PONT AUBIN - THEVILLE		
FORAGE		
POMPE IMMERGEE - 25 M3H	2015	
RESERVOIR PONT AUBIN - MAISON DES CHAMPS		
DIVERS		
ECHELLES (3)		2018
ELECTRICITE - COMMANDE		
DESHUMIDIFICATEUR		2018
SONDES ET CAPTEURS		2018
TELESURVEILLANCE		2018
RESERVOIR		
DEBITMETRE DN 100 MM		2018
SURPRESSEUR GONNEVILLE - JEAN MERMOZ		
ELECTRICITE - COMMANDE		
TELESURVEILLANCE		2018
SURPRESSEUR GONNEVILLE - LA PORTERIE		
ELECTRICITE - COMMANDE		
TELESURVEILLANCE		2018
POMPAGE		
ANTIBELIER 750 L	2014	
POMPE 1 - 5 M3H A 60 M	2015	
UP_ DE PONT AUBIN		
ELECTRICITE - COMMANDE		
DEMARREUR ELECTRONIQUE P1	2014	
DESHUMIDIFICATEUR 1		2018
TELESURVEILLANCE		2018
POMPAGE ET TRAITEMENT DE L'EAU		
ANALYSEUR CHLORE ET PH EN CONTINU	2016	
COMPTEUR DN 100 MM	2012	
UP_ GONNEVILLE		
ELECTRICITE - COMMANDE		

TELESURVEILLANCE	2012	
POMPAGE ET TRAITEMENT DE L'EAU		
ANALYSEUR CHLORE ET PH EN CONTINU	2013	
ANTIBELIER 300 L	2016	
COMPTAGE EAU DE SERVICE DN 15 MM	2017	
COMPTAGE REFOULEMENT DN 100 MM	2017	
DESHUMIDIFICATEUR FILTRES		2018
Réseaux	Quantité renouvelée exercices antérieurs	Quantité renouvelée dans l'exercice
COMPTEURS EAU DIA: 12- 20	1445	100

→ 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 la continuité du service ou d'un fonds contractuel de renouvellement.

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

Dépenses relevant d'une garantie pour la continuité du service :

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

Nature des biens	2018
Equipements (€)	10 634,70

5.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

5.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

→ Régularisations de TVA

Si Veolia a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à 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 la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia du montant dû à l'Administration Fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

→ Biens de retour

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

→ Biens de reprise

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

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 repris dans le BOFiP (BOI-TVA-CHAMP-10-10-50-10)

→ *Autres biens ou prestations*

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

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

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

5.4.2. DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL

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

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

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

→ *Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de Veolia*

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La liste nominative des 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.

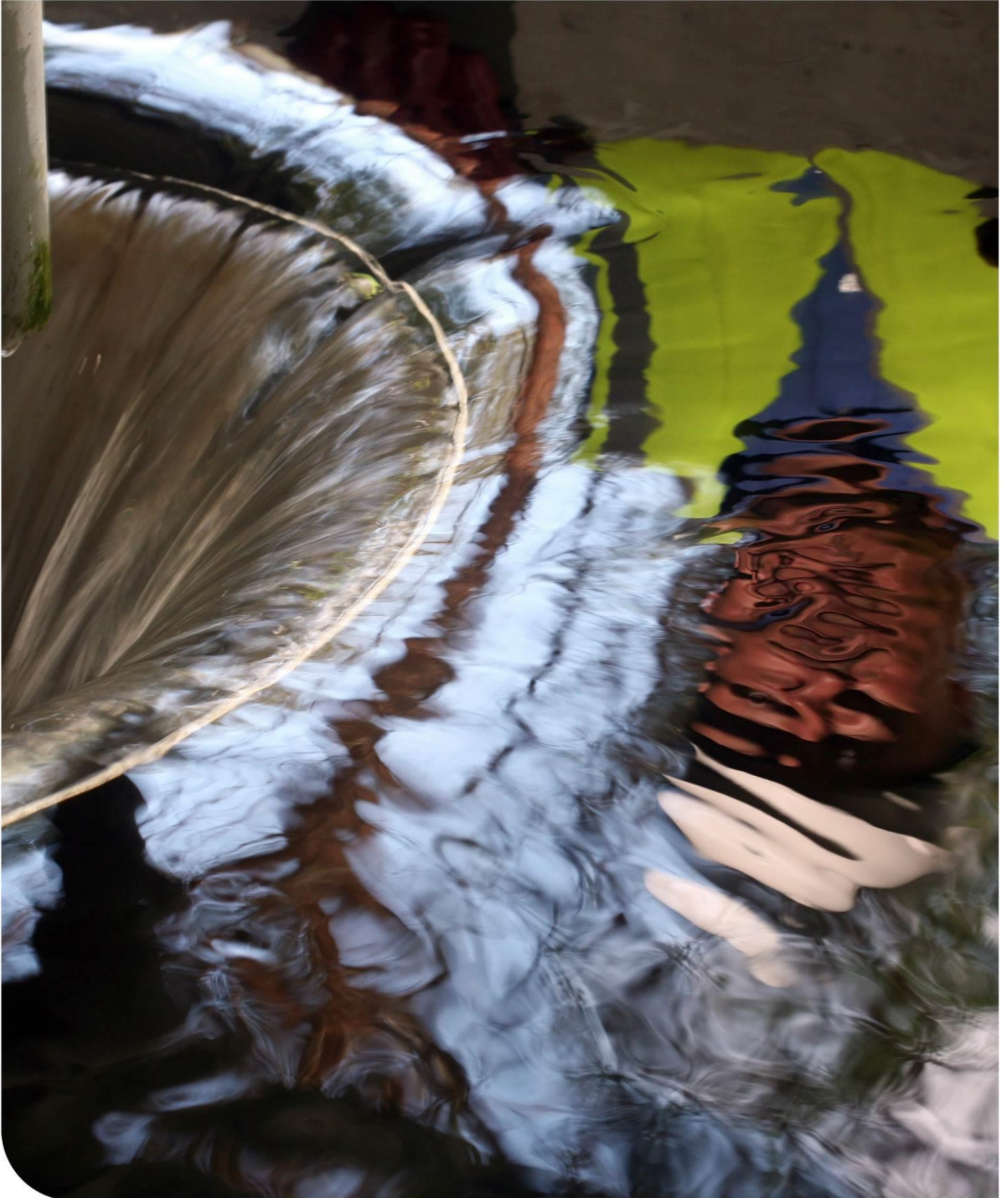
→ *Comptes entre employeurs successifs*

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 afférant) rattachables à la période effective d'activité dont il a bénéficié ; le calcul est fait sur la base du salaire de référence ayant déterminé le montant de la charge mais plafonné à celui applicable au jour de transfert : ce compte déterminera notamment les prorata 13^{ème} mois, de primes annuelles, de congés payés, décomptes des heures supplémentaires ou repos compensateurs,....,
- ◆ concernant les autres rémunérations : pas de comptes à établir au titre des rémunérations différées dont les droits ne sont exigibles qu'en cas de survenance d'un événement ultérieur non encore intervenu : indemnité de départ à la retraite, droits à des retraites d'entreprises à prestations définies, médailles du travail,...

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.

6. Annexes



6.1. La facture 120 m³

CARNEVILLE	m ³	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
Production et distribution de l'eau			210,00	210,00	0,00%
Part syndicale			210,00	210,00	0,00%
Abonnement			65,00	65,00	0,00%
Consommation	120	1,2083	145,00	145,00	0,00%
Organismes publics et TVA			39,40	39,40	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	26,40	26,40	0,00%
TVA			13,00	13,00	0,00%
TOTAL € TTC			249,40	249,40	0,00%

FERMANVILLE	m ³	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
Production et distribution de l'eau			210,00	210,00	0,00%
Part syndicale			210,00	210,00	0,00%
Abonnement			65,00	65,00	0,00%
Consommation	120	1,2083	145,00	145,00	0,00%
Organismes publics et TVA			39,40	39,40	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	26,40	26,40	0,00%
TVA			13,00	13,00	0,00%
TOTAL € TTC			249,40	249,40	0,00%

GONNEVILLE-LE THEIL	m ³	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
Production et distribution de l'eau			210,00	210,00	0,00%
Part syndicale			210,00	210,00	0,00%
Abonnement			65,00	65,00	0,00%
Consommation	120	1,2083	145,00	145,00	0,00%
Organismes publics et TVA			39,40	39,40	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	26,40	26,40	0,00%
TVA			13,00	13,00	0,00%
TOTAL € TTC			249,40	249,40	0,00%

MAUPERTUS SUR MER	m³	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
Production et distribution de l'eau			210,00	210,00	0,00%
Part syndicale			210,00	210,00	0,00%
Abonnement			65,00	65,00	0,00%
Consommation	120	1,2083	145,00	145,00	0,00%
Organismes publics et TVA			39,40	39,40	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	26,40	26,40	0,00%
TVA			13,00	13,00	0,00%
TOTAL € TTC			249,40	249,40	0,00%

SAINT PIERRE EGLISE	m³	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
Production et distribution de l'eau			210,00	210,00	0,00%
Part syndicale			210,00	210,00	0,00%
Abonnement			65,00	65,00	0,00%
Consommation	120	1,2083	145,00	145,00	0,00%
Organismes publics et TVA			39,40	39,40	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	26,40	26,40	0,00%
TVA			13,00	13,00	0,00%
TOTAL € TTC			249,40	249,40	0,00%

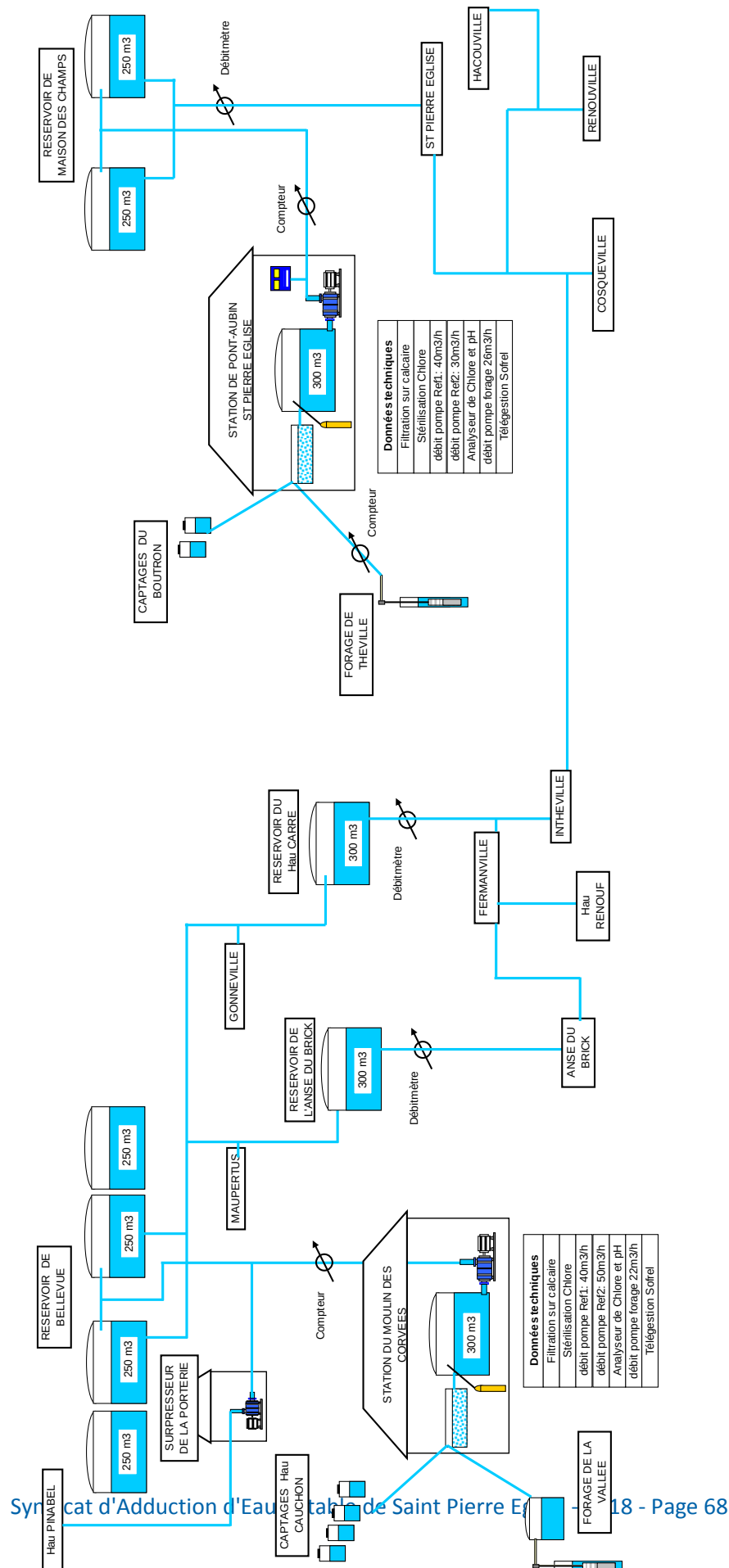
THEVILLE	m³	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
Production et distribution de l'eau			210,00	210,00	0,00%
Part syndicale			210,00	210,00	0,00%
Abonnement			65,00	65,00	0,00%
Consommation	120	1,2083	145,00	145,00	0,00%
Organismes publics et TVA			39,40	39,40	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	26,40	26,40	0,00%
TVA			13,00	13,00	0,00%
TOTAL € TTC			249,40	249,40	0,00%

VICQ-SUR-MER	m³	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
Production et distribution de l'eau			210,00	210,00	0,00%
Part syndicale			210,00	210,00	0,00%
Abonnement			65,00	65,00	0,00%
Consommation	120	1,2083	145,00	145,00	0,00%
Organismes publics et TVA			39,40	39,40	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	26,40	26,40	0,00%
TVA			13,00	13,00	0,00%
TOTAL € TTC			249,40	249,40	0,00%

6.2. Les données consommateurs par commune

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
CARNEVILLE						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	229	229	231	232	243	4,7%
Nombre d'abonnés (clients)	137	136	137	138	138	0,0%
Volume vendu (m3)	9 148	10 161	10 531	10 533	10 326	-2,0%
FERMANVILLE						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 421	1 422	1 411	1 373	1 342	-2,3%
Nombre d'abonnés (clients)	1 043	1 050	1 053	1 039	1 041	0,2%
Volume vendu (m3)	64 552	68 876	68 662	63 555	67 891	6,8%
GONNEVILLE-LE THEIL						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	913	922	925	940	940	0,0%
Nombre d'abonnés (clients)	412	413	413	411	412	0,2%
Volume vendu (m3)	35 427	36 848	36 765	46 540	41 474	-10,9%
MAUPERTUS SUR MER						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	255	245	236	232	228	-1,7%
Nombre d'abonnés (clients)	169	168	171	170	172	1,2%
Volume vendu (m3)	12 644	20 208	19 518	17 239	21 157	22,7%
SAINT PIERRE EGLISE						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 806	1 793	1 779	1 786	1 827	2,3%
Nombre d'abonnés (clients)	951	958	976	987	993	0,6%
Volume vendu (m3)	76 075	77 258	83 552	83 575	84 217	0,8%
THEVILLE						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	31	31	31	31	32	3,2%
Nombre d'abonnés (clients)	12	12	12	12	12	0,0%
Volume vendu (m3)	1 012	763	839	858	780	-9,1%
VICQ-SUR-MER						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	470	463	461	466	465	-0,2%
Nombre d'abonnés (clients)	405	403	408	428	432	0,9%
Volume vendu (m3)	22 718	23 110	25 019	24 453	27 158	11,1%

6.3. Le synoptique du réseau



6.4. La qualité de l'eau

6.4.1. LA RESSOURCE

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique			10	10
Physico-chimique			11	11

Tous les résultats sont conformes.

6.4.2. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

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

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

→ Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	7	7	21	21	28	28
Physico-chimie	7	7	4	4	11	11

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

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

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

→ Conformité des paramètres analytiques

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à limite de qualité des paramètres soumis à une référence de qualité⁴ :

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	14	14	42	42
Physico-chimique	22	22	4	4
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	28	28	75	75
Physico-chimique	74	74	108	108
Autres paramètres analysés				
Microbiologique			21	
Physico-chimique	49		29	

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

6.4.3. NOMBRE DE RESULTATS ET CONFORMITE DES ANALYSES SUR L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUE PAR ENTITES RESEAU

PC - Capt.du Hameau Cauchon Mélange

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	1		1	1	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	<= 10000
Flore saprophyte (37°C)	3		3	1	(+)	
Turbidité	0.3	0.3	0.3	1	NFU	
Température de l'eau	11	11	11	1	°C	<= 25

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

PC - Forage de Vallée

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		0	1	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		0	1	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	1	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	<= 10000
Flore saprophyte (37°C)	0		0	1	(+)	
pH à température de l'eau	7.82	7.82	7.82	1	Unité pH	
Turbidité	0.33	0.33	0.33	1	NFU	
Température de l'eau	9.5	9.5	9.5	1	°C	<= 25
Arsenic	7	7	7	4	µg/l	<= 100
Chlore libre	0.28	0.28	0.28	1	mg/l	
Chlore total	0.3	0.3	0.3	1	mg/l	

UP - Station de Gonneville

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	7	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		3	7	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		6	7	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	7	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	7	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	7	n/100ml	= 0
Flore saprophyte (37°C)	0		1	6	(+)	
pH à température de l'eau	7.31	7.612	7.82	6	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.7	7.7	7.7	1	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	13.4	16.633	19.1	6	°F	
Titre Hydrotimétrique	0	14.12	18.8	5	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0.15	0.242	0.34	6	NFU	<= 2
Température de l'eau	10.3	13.017	15.9	6	°C	<= 25
Fer total	3	3	3	1	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Calcium	0.77	46.214	62	5	mg/l	
Chlorures	27	27	27	1	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	401	445.6	488	5	µS/cm	[200 - 1200]
Conductivité à 25°C in situ	478	478	478	1	µS/cm	<= 1100
Magnésium	6.3	6.7	7.1	2	mg/l	
Sulfates	16	16	16	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.2	0.4	2	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 0.1
Nitrates	15	15	15	1	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.3	0.3	0.3	1	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.1
Arsenic	4	4.4	5	5	µg/l	<= 10
Chlore libre	0.23	0.28	0.33	6	mg/l	
Chlore total	0.24	0.324	0.39	5	mg/l	

UP - St.Pont-Aubin-St Pierre Eglise

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	6	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		0	6	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		5	6	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	6	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	6	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	6	n/100ml	= 0
Flore saprophyte (37°C)	0		0	6	(+)	
pH à température de l'eau	7.12	7.452	7.63	6	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique Complet	14.4	15.525	16.5	4	°F	
Titre Hydrotimétrique	16.8	17.775	18.8	4	°F	
Turbidité	0.19	0.288	0.56	6	NFU	<= 2
Température de l'eau	10	12.067	14	6	°C	<= 25
Calcium	56	60.125	63	4	mg/l	
Conductivité à 25°C	436	447.5	455	4	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	6.3	6.3	6.3	1	mg/l	
Carbone Organique Total	0	0	0	1	mg/l C	<= 2
Chlore libre	0.24	0.313	0.42	6	mg/l	
Chlore total	0.26	0.34	0.45	5	mg/l	

ZD - Achat à la CC de la Saire

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		13	2	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		0	2	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	2	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	2	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	2	n/100ml	= 0
Flore saprophyte (37°C)	0		0	2	(+)	
pH à température de l'eau	7.16	7.33	7.5	2	Unité pH	[6,5 - 9]
Turbidité	0.21	0.345	0.48	2	NFU	<= 2
Température de l'eau	11	15.3	19.6	2	°C	<= 25
Chlore libre	0.13	0.185	0.24	2	mg/l	
Chlore total	0.19	0.26	0.33	2	mg/l	

ZD - Gonneville

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	3	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		11	6	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		20	6	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	6	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	6	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	6	n/100ml	= 0
Flore saprophyte (37°C)	0		0	3	(+)	
pH à température de l'eau	7.02	7.528	7.81	6	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.6	7.7	7.8	3	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	3	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	15.1	17.067	18.3	3	°F	
Titre Hydrotimétrique	17.3	18.633	19.7	3	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		1	3	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Turbidité	0.11	0.263	0.49	6	NFU	<= 2
Température de l'eau	9.7	12.7	19	6	°C	<= 25
Fer total	0	2	3	3	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C in situ	428	463	482	3	µS/cm	
Carbone Organique Total	0.3	0.367	0.4	3	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	3	mg/l	<= 0.1
Nitrates	14.7	15	15.2	3	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.294	0.3	0.304	3	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	3	mg/l	<= 0.5
Chlore libre	0.11	0.218	0.3	6	mg/l	
Chlore total	0.22	0.264	0.32	5	mg/l	

ZD - Saint Pierre Eglise

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	3	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		5	7	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		6	7	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	7	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	7	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	7	n/100ml	= 0
Flore saprophyte (37°C)	0		1	4	(+)	
pH à température de l'eau	7.45	7.617	7.77	7	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.6	7.7	7.8	3	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	3	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	16.6	16.7	16.8	3	°F	
Titre Hydrotimétrique	17.5	18	18.5	3	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Turbidité	0.1	0.344	0.73	7	NFU	<= 2
Température de l'eau	9	12.771	17.8	7	°C	<= 25
Fer total	0	0.667	2	3	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	459	459	459	1	µS/cm	[200 - 1200]
Conductivité à 25°C in situ	454	458	462	2	µS/cm	
Carbone Organique Total	0.3	0.3	0.3	3	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	3	mg/l	<= 0.1
Nitrates	12.5	13.7	16.1	3	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.25	0.274	0.322	3	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	3	mg/l	<= 0.5
Chlore libre	0.13	0.194	0.3	7	mg/l	
Chlore total	0.19	0.233	0.31	7	mg/l	

6.5. Le bilan énergétique du patrimoine

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

Installation de production

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Usine Gonneville						
Energie relevée consommée (kWh)	114 816	116 172	109 872	118 807	135 145	13,8%
Energie facturée consommée (kWh)	118 359	120 021	119 527	116 183	136 616	17,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	580	593	609	623	619	-0,6%
Volume produit refoulé (m3)	197 881	195 921	180 494	190 757	218 230	14,4%
Usine Pont Aubin (SPE)-Clitourps						
Energie relevée consommée (kWh)	79 905	77 078	73 959	81 675	82 245	0,7%
Energie facturée consommée (kWh)	80 179	76 966	83 501	80 672	82 814	2,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)	595	567	590	602	590	-2,0%
Volume produit refoulé (m3)	134 353	135 972	125 306	135 767	139 404	2,7%

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Surpresseur Jean Mermoz-Gonneville						
Energie relevée consommée (kWh)	4 305	2 871	2 729	2 920	2 025	-30,7%
Energie facturée consommée (kWh)	4 405	1 832	2 817	2 836	2 734	-3,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	26 574	61 085	26 495	16 977	3 115	-81,7%
Volume pompé (m3)	162	47	103	172	650	277,9%
Surpression La Porterie-Gonneville						
Energie relevée consommée (kWh)	1 854	1 253	1 174	1 357	1 281	-5,6%
Energie facturée consommée (kWh)	1 000	1 021	1 092	1 500	1 283	-14,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)	512	596	537	472	503	6,6%
Volume pompé (m3)	3 619	2 102	2 186	2 878	2 548	-11,5%

Réservoir ou château d'eau

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Réservoir Anse Brick-Maupertus sur Mer						
Energie relevée consommée (kWh)	195		193	196	207	5,6%
Energie facturée consommée (kWh)	194	179	195	200	204	2,0%
Réservoir Bellevue-Gonneville						
Energie relevée consommée (kWh)	122		66	4	117	2 825,0%
Energie facturée consommée (kWh)	154	-52	0	77	-2	-102,6%
Reservoir Hameau Carré-Fermanville						
Energie relevée consommée (kWh)	232		193	189	199	5,3%
Energie facturée consommée (kWh)	240	150	200	156	236	51,3%

Circulateur ou accélérateur

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Accélérateur du Calvaire-St Pierre Eglise						
Energie relevée consommée (kWh)	1 306	1 240	1 411	1 619	4 082	152,1%
Energie facturée consommée (kWh)	1 519	1 089	1 315	1 961	4 645	136,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	1 056	1 808	705 500	888	1 042	17,3%
Volume pompé (m3)	1 237	686	2	1 823	3 918	114,9%

Installation de captage

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Captage Boutron-Brillevast						
Volume pompé (m3)	112 281	86 208	98 203	83 455	77 517	-7,1%
Forage La Vallée - Gonneville						
Energie relevée consommée (kWh)	10 896	11 920	9 302	13 036	16 342	25,4%
Energie facturée consommée (kWh)	11 822	9 329	9 987	11 969	15 928	33,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	177	178	178	180	195	8,3%
Volume pompé (m3)	61 652	66 896	52 135	72 236	83 788	16,0%
Forage Théville						
Volume pompé (m3)	30 691	44 944	27 088	52 868	59 862	13,2%

Autres installations eau

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Débitmètre Le Maurepas - Cosqueville						
Energie facturée consommée (kWh)		108	123		164	

6.6. Annexes financières

→ Les modalités d'établissement du CARE

Introduction générale

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

Le CARE établi au titre de 2018 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Organisation de la Société au sein de la Région et de Veolia Eau France

L'organisation de la Société Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux au sein de la Région Normandie 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.

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

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

Pour mémoire, l'organisation antérieure s'articulait autour de 20 Centres Régionaux regroupés au sein de 4 Zones et en charge d'environ 330 services. Dans un souci de simplification, de proximité plus grande avec les réalités locales et donc de réactivité accrue, le niveau de la zone a ainsi été supprimé.

Au sein de cette organisation, et notamment pour accroître la qualité des services rendus à ses clients, la Société Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux a pris part à la démarche engagée par Veolia Eau visant à accroître la collaboration entre ses différentes sociétés.

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

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

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

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

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

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

Faits Marquants

Comme évoqué précédemment, Veolia Eau a décidé de mettre en œuvre à compter de 2018 une nouvelle organisation plus adaptée aux enjeux du secteur.

Cette nouvelle organisation, qui s'articule autour de 9 Régions et 67 Territoires aux moyens renforcés pour l'exploitation, s'est déployée à compter du 1^{er} janvier 2018.

Ainsi, la Région Normandie mise en place dans le cadre de la nouvelle organisation est elle désormais responsable de 257 contrats de DSP exploités qui, dans le cadre de l'organisation précédente, étaient suivis par l'ancien Centre Régional Normandie.

Les moyens du Groupe ont été alloués aux différents niveaux en fonction des missions qui leur sont confiées : coordination et mutualisation pour les Régions, proximité, opérations et développement pour les Territoires, exécution opérationnelle pour les Services Locaux.

Cette réorganisation a eu plusieurs impacts sur l'ensemble des CARE établis au titre de 2018 par la Société :

D'une part, la mise en place de cette nouvelle organisation a engendré en 2018 des coûts de restructuration - par nature exceptionnels - qui ont été répartis entre les contrats de la Société.

D'autre part, ces changements d'organisation ont nécessairement modifié la répartition des charges indirectes en 2018 (ce qui est le propre de tout changement d'organisation dans toute entreprise quelle que soit la clef utilisée) : les moyens mutualisés entre les contrats ont été organisés différemment et leurs coûts sont répartis sur des périmètres redessinés.

Par ailleurs, le projet d'entreprise « Osons 20/20 ! » comporte d'importantes ambitions en termes de relation consommateurs, avec la volonté de mettre celle-ci au cœur des opérations tout en modernisant les outils utilisés. Cette dynamique se traduit à la fois par la mise en place dans l'ensemble des Territoires de compétences consommateur de terrain tout en professionnalisant toujours davantage les processus de masse tels que facturation, encaissement, centre d'appels.

Ces dernières fonctions sont mutualisées au sein de 2 plateformes nationales:

- la plateforme Produits & Cash qui gère la facturation de masse, les encaissements, la relation et les échanges de données avec les prestataires de recouvrement, les versements aux collectivités.
- La plateforme RC 360 qui gère les flux mails, courriers, appels téléphonique des consommateurs.

Dans un souci de simplification du suivi comptable et de meilleure compréhension des coûts de celles-ci sur le terrain, l'enregistrement des charges des plateformes dans les CARE a évolué en 2018.

Le coût de ces plateformes intègre différentes composantes : des coûts de personnel, des loyers, de la sous traitance... Dans l'approche retenue jusqu'au 31 12 2017, lorsque ces charges étaient réparties entre les différents CARE de la Société, elles étaient ventilées par nature ligne à ligne sur toutes les rubriques concernées (les charges de personnel sur la ligne « personnel », les loyers sur la ligne « locaux »...). A compter du 1^{er} janvier 2018, cette présentation a été simplifiée : la quote part du coût des plateformes répartie sur chaque contrat est regroupée pour être enregistrée sur la seule ligne « sous traitance ».

Ce changement de présentation, toutes choses égales par ailleurs, n'a pas pour effet de modifier le montant réparti sur un contrat donné : il enregistre sur une seule ligne un montant qui était auparavant ventilé sur plusieurs d'entre elles.

A noter toutefois que dans le contexte de montée en puissance progressive de la nouvelle organisation et des contraintes associées, le coût de ces plateformes a été réparti de la façon suivante : une pré répartition du coût des plateformes vers les Territoires a été effectuée en tenant compte de l'organisation antérieure et sur la base de la valeur ajoutée simplifiée de 2017. La répartition entre les contrats s'est ensuite effectuée selon la clef de la valeur ajoutée simplifiée 2018 tel qu'exposé au paragraphe 2.2.

1. Produits

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

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

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

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

2. Charges

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

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

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

2.1. Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

2.1.1. Dépenses courantes d'exploitation

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

En cours d'année, les imputations directes de dépenses de personnel opérationnel au contrat ou au chantier sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote-part de frais « d'environnement » (véhicule, matériel et outillage, frais de déplacement, encadrement de proximité...). En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau du Service Local (ancienne UO) dont dépendent les agents et le coût standard imputé fait l'objet d'une répartition au prorata des heures imputées sur les contrats du Service Local. Cet écart est ventilé selon sa nature sur trois rubriques des CARE (personnel, véhicules, autres charges) ; à noter qu'il s'agit d'une simplification par rapport à l'approche retenue jusqu'au 31 12 2017 où l'écart sur les charges autres que de personnel et de véhicules était reparti sur autant de rubriques que de natures de charges concernées.

Par ailleurs, la précision suivante est apportée sur la prise en compte de la fiscalité indirecte applicable aux consommations d'électricité. Depuis 1^{er} janvier 2016, la Contribution au Service Public de l'Energie (CSPE) est désormais calculée comme une majoration du prix du KWH selon un barème fonction de l'électrointensivité de la Société au cours de l'année considérée. Ce taux applicable n'est donc pas nécessairement connu en début d'année et des régularisations peuvent donc avoir lieu au cours des exercices suivants.

Ces régularisations sont enregistrées dans les CARE lors de leur versement effectif. A ce titre , les CARE présentés au titre de 2018 peuvent comprendre des remboursements obtenus au titre de consommations d'électricité survenues en 2016 et 2017. Ces régularisations sont imputées au contrat selon les points de livraison de l'électricité consommée.

2.1.2. Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

Charges relatives au renouvellement :

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

- Garantie pour continuité du service

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

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

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

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

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

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

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

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

- Programme contractuel

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

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

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

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

Charges relatives aux investissements :

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

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

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

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

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

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

- 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.

- Investissements du domaine privé

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

2.1.3. Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement

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

2.1.4. Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2018 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,3% et contribution exceptionnelle applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils, mais aussi sans tenir compte du taux réduit applicable sur la première tranche de bénéfices imposables. Il s'entend également hors effet du crédit d'impôt Compétitivité Emploi (CICE) dont a pu bénéficier la société et qui a été porté en minoration de son impôt sur les sociétés dans ses comptes sociaux.

2.2. Charges réparties

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

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

2.2.1. Principe de répartition

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

Ces charges (qui incluent les éventuelles charges de restructuration) proviennent de chaque niveau organisationnel de Veolia Eau intervenant au profit du contrat : services centraux, Régions, Territoires (et regroupements spécifiques de contrats le cas échéant).

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

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

Par ailleurs, et dans certains cas, le GIE peut être amené à facturer des prestations à des Sociétés de Veolia Eau France dans le cadre de conventions spécifiques. Les montants facturés à ce titre viennent selon les cas de figure en diminution du montant global des frais à facturer entre sociétés comme évoqué ci-dessus et/ou à répartir entre les contrats au sein de la Société.

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

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

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

2.2.2. Prise en compte des frais centraux

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

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

2.3. Autres charges

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

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

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

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

2.3.2. Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2018 au titre de l'exercice 2017.

2.4. Autres informations

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

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

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

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

- Déficits antérieurs

La ligne « déficits antérieurs » peut rappeler pour mémoire le solde des déficits cumulés indiqués en renvoi de bas de page sur les comptes annuels de résultat de l'exploitation 2017, corrigé du résultat brut 2017, le solde corrigé étant indexé par l'indice TP01 de manière à l'exprimer en euros de 2018.

Notes :

1. *Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.*
2. *C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.*
3. *L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:*
 - *le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire,*
 - *la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours.*
4. *Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1990, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1990.*

→ **Avis des commissaires aux comptes**

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

6.7. Reconnaissance et certification de service

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

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

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

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



Certificat
Certificate

N° 2015/69288.4

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 50001 : 2011

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

Adresse
Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

N° SIREN
572025526

Liste des sites certifiés en pages suivantes / List of certified locations on the following pages

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

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

2018-11-11

Jusqu'au
until

2021-08-20

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

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



Recevez ce certificat électronique, consultable sur www.afnor.org, 24h/24 et 7j/7, à l'adresse de la certification de l'organisme. The electronic certificate only, available on www.afnor.org, 24h/24 and 7j/7, at the certification body's address.
Recevez ce certificat électronique, consultable sur www.afnor.org, 24h/24 et 7j/7, à l'adresse de la certification de l'organisme. The electronic certificate only, available on www.afnor.org, 24h/24 and 7j/7, at the certification body's address.

Flasquez ce QR Code
pour vérifier la validité
du certificat



Certificat

Certificate

N° 2015/69286.5

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE & D'EAU DE PROCESS.
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES.
ACCUEIL ET SERVICE AUX CONSOMMATEURS.

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

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

ISO 14001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au
Until

2021-11-09

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

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



Placez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Real le certificat électronique, consultable sur www.afnor.org dès 10 jours après la date de la certification de l'organisme. The electronic certificate only available on www.afnor.org after 10 days after the date of the certification of the organization. Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probante. This document is electronically signed. It stands for an electronic original with probatory value. AFNOR Certification est certifiée par ISO 9001. AFNOR Certification is certified by ISO 9001. AFNOR Certification est certifiée par ISO 14001. AFNOR Certification is certified by ISO 14001.

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 00 00
SAS au capital de 16 187 000 € - 479 078 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION

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

6.8. Actualité réglementaire 2018

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

Services publics locaux

→ *Loi Notre et transfert de compétences*

La loi 2018-702 du 3 août 2018, complétée par la circulaire du 28 août 2018, modifie les modalités de transfert des compétences « eau » et « assainissement » introduites par la loi NOTRe du mois d'août 2015, tout en maintenant le principe. Ces modifications portent sur trois points :

- La loi permet dans certaines conditions un report au 1er janvier 2026 du transfert obligatoire des compétences « eau » et « assainissement » aux communautés de communes. En ce cas, c'est le maintien optionnel de cette compétence au profit des communautés de communes (CC). Cette faculté de report ne concerne pas les communes ayant déjà transféré ces compétences, ni les communautés d'agglomération.
- La loi instaure, à l'instar de la loi dite ALUR, une minorité de blocage pour rendre effectif ce report. Cette minorité de blocage doit être constituée d'« au moins 25% des communes membres de la communauté de communes représentant au moins 20% de la population qui délibèrent en ce sens » et cela avant le 1er juillet 2019.
- Enfin, si après le 1er janvier 2020 une CC n'exerce pas les compétences relatives à l'eau et à l'assainissement ou à l'une d'entre elle, la loi lui offre la possibilité de se prononcer par un vote sur l'exercice de plein droit d'une ou de ces compétences par la communauté. Cependant, si une minorité de blocage est réunie dans les 3 mois qui suivent l'adoption de la délibération de la CC, le transfert ne sera pas effectif.

Par ailleurs, la loi prévoit que l'exercice par une CC de la compétence assainissement non collectif ne fait pas obstacle à la possibilité de bénéficier d'un report concernant le transfert de la totalité de la compétence eau et assainissement.

→ *GEMAPI*

Dans une note d'information du 3 avril 2018 (publiée le 5 avril 2018), le Ministère de la Transition écologique et solidaire revient sur les assouplissements apportés à la mise en œuvre de la compétence de gestion des milieux aquatiques et de prévention des inondations (GEMAPI). Cette note rappelle l'introduction d'une possibilité de sécabilité dans le transfert des quatre missions attachées à la compétence GEMAPI dont le cadre doit néanmoins rester cohérent par rapport à l'exercice de chacune des missions au regard des caractéristiques de chaque Etablissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI). Cette note précise aussi les modalités de participation financière des départements ou des régions à l'exercice de cette compétence par les EPCI.

→ *Secret des affaires*

La loi 2018-670 du 30 juillet 2018 et son décret n° 2018-1126 du 11 décembre 2018 transposent en droit français une directive européenne du 6 juin 2016 sur la protection des savoir-faire et des informations commerciales non divulgués, ou encore secrets des affaires, contre l'obtention, l'utilisation et la divulgation illicites. Les entreprises françaises disposent désormais d'un cadre légal plus protecteur, les secrets des affaires étant reconnus comme composants essentiels de leur capital immatériel. Les collectivités doivent prendre en compte ce contexte.

→ *Commande publique*

L'ordonnance n°2018-1074 du 26 novembre 2018 pour la partie législative, complétée par le décret n°2018-1075 du 3 décembre 2018 pour la partie réglementaire, constitue le nouveau code de la commande publique qui codifie à droit constant les ordonnances et décrets « concessions » et « marchés publics » de 2015 et 2016. Le Conseil d'Etat a rappelé à cette occasion que l'égalité de traitement, la liberté d'accès et la transparence des procédures sont les principes fondamentaux de la commande publique.

En toute fin d'année, le décret n°2018-1225 du 24 décembre 2018 ainsi que l'arrêté du 26 décembre 2018 ont complété le dispositif réglementaire en permettant, à titre expérimental et pour une durée de 3 ans, aux acheteurs publics de passer des marchés négociés sans publicité ni mise en concurrence préalables portant sur des solutions innovantes dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 € HT.

→ *Numérique*

Protection des données personnelles

L'ordonnance 2018-1125 du 12 décembre 2018 prise en application de l'article 32 de la loi 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles rappelle l'ensemble des règles applicables à la collecte et au traitement des données à caractère personnel.

Signature électronique

L'arrêté du 12 avril 2018 impose la signature électronique pour tout document sous forme électronique d'un marché public et ceci depuis le 1^{er} octobre 2018.

Dématérialisation de la commande publique

Un premier arrêté du 27 juillet 2018 (JO du 5 août 2018) rappelle que l'accès aux documents de la consultation pour les marchés publics se fait de manière gratuite, complète, directe et sans restriction.

La procédure de dématérialisation obligeant les potentiels candidats à télécharger les documents de consultation, l'acheteur public doit indiquer les moyens électroniques par lesquels ces documents peuvent être obtenus gratuitement même lorsqu'ils sont très volumineux. Les opérateurs économiques peuvent indiquer à l'acheteur le nom de la personne physique chargée du téléchargement et une adresse électronique afin que les éventuelles modifications apportées aux documents de consultation lui soient communiquées.

L'arrêté fixe également le régime applicable à la copie de sauvegarde qui fera l'objet d'une ouverture si :

- un programme informatique malveillant est détecté dans les candidatures ou offres transmises par voie électronique,
- la candidature est reçue de manière incomplète, hors délais ou n'a pu être ouverte, sous réserve que la transmission de la candidature ou de l'offre électronique ait commencé avant la clôture de la remise des candidatures ou des offres.

Lorsque la copie de sauvegarde a été ouverte, elle est conservée conformément aux décrets 2016-360 et 2016-361 du 25 mars 2016. Lorsque la copie de sauvegarde n'est pas ouverte ou a été écartée, elle est détruite.

Un second arrêté, également daté du 27 juillet 2018 (JO du 5 août 2018), définit les "moyens de communication électronique" que sont des outils ou dispositifs de communication et d'échanges d'information par voie électronique et liste les garanties que doivent respecter ces moyens :

- identité des parties,
- intégrité des données,
- heure et la date exactes de la réception,
- gestion des droits,
- les garanties de niveaux de sécurité exigés sont déterminées par l'acheteur.

Ce même arrêté énonce les obligations à la charge de l'acheteur public.

→ *ICPE / IOTA / Evaluation environnementale*

La loi 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance a apporté quelques allègements en matière d'évaluation environnementale par l'examen dit au cas par cas de certains projets. La loi a par ailleurs étendu la procédure de rescrit, qui permet de figer les règles applicables à un projet, aux redevances des Agences de l'eau.

Le décret 2018-435 du 4 juin 2018 assouplit la nomenclature des projets soumis à étude d'impact (annexée à l'article R122.2 du code de l'environnement). Cette nomenclature précise la liste des projets soumis à évaluation environnementale soit systématiquement soit après examen au cas par cas.

L'arrêté du 24 septembre 2018 qui fixe les règles de calcul et les modalités de constitution des garanties financières, prévues par l'article R. 516-2-I du code de l'environnement, pour les installations « Seveso seuil haut » permet dorénavant à l'exploitant de plusieurs installations de ce type de mutualiser les garanties financières exigées.

Une note technique du 5 février 2018 relative à l'instruction des dossiers de déclaration au titre de la loi sur l'eau propose des critères objectifs permettant de hiérarchiser les modalités d'instruction des dossiers selon les enjeux.

→ **Amiante**

Dans une note technique du 5 décembre 2017, la Direction Générale du Travail (DGT) précise le cadre juridique applicable aux interventions susceptibles de provoquer l'émission de fibres d'amiante. Dans cinq fiches thématiques, la DGT précise la nature des interventions considérées comme susceptibles de provoquer l'émission de fibres d'amiante. Une fiche est dédiée aux spécificités liées aux opérations initiales de repérage de matériaux amiantés. La note revient enfin sur les obligations concernant les modes opératoires, la mise à disposition des travailleurs des EPI (équipements de protection individuelle) adaptés, ainsi que leur renouvellement.

L'arrêté interministériel du 30 mai 2018 (JO du 29 juin 2018) fixe de nouvelles conditions pour le mesurage des niveaux d'empoussièrement d'amiante. Il rend d'application obligatoire la norme NF X 43-269 (2017). L'arrêté modifie également les modalités de contrôle du respect de la valeur limite d'exposition professionnelle à la fibre cancérogène.

→ **Travaux à proximité des réseaux**

La réglementation sur les conditions d'exécution des travaux à proximité des réseaux (réforme communément nommée « anti-endommagement » ou « DT-DICT ») a fait l'objet d'une refonte majeure en 2018. Celle-ci a donné lieu à la publication du décret 2018-899 du 22 octobre 2018 (JO du 24 octobre 2018) et de l'arrêté du 26 octobre 2018 (JO du 30 novembre 2018) qui modifie en profondeur le précédent arrêté du 15 février 2012.

L'objectif premier de cette nouvelle réglementation porte sur l'amélioration de la géolocalisation des réseaux, sensibles et non-sensibles (dont font partie la très grande majorité des réseaux d'eau et d'assainissement). A partir du 1er janvier 2026 en zone urbaine et 1er janvier 2032 en zone rurale, les coûts de localisation et/ou des investigations complémentaires préalables à l'exécution des travaux seront portés à la charge des exploitants des réseaux d'eau et/ou d'assainissement si ceux-ci n'ont pas encore été géolocalisés avec la meilleure classe de précision (« classe A »).

Ces nouveaux textes comportent également d'autres dispositions, applicables dès le 1er janvier 2020, qui redéfinissent les responsabilités entre les parties prenantes que sont les responsables des travaux, les exploitants (réseaux sensibles et non-sensibles) et les exécutants de travaux.

Ils ont été complétés par les arrêtés du 29 octobre 2018 (JO du 6 décembre 2018) et du 18 décembre 2018 (JO du 29 décembre 2018) qui dressent la liste des diplômes professionnels justifiant la délivrance de l'Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux (AIPR).

Enfin, l'arrêté du 13 novembre 2018 (JO du 24 novembre 2018) fixe le barème des redevances instituées pour financer le téléservice « Guichet Unique » (de l'INERIS) référençant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux tiers.

Service public de l'eau

→ Facture d'eau

L'arrêté du 20 novembre 2018 a modifié celui du 10 juillet 1996 relatif aux factures d'eau et d'assainissement. A partir du 1^{er} juillet 2019 lorsque le prix de l'eau varie en cours de période de consommation, le volume consommé pour chaque période tarifaire devra être indiqué ; au cas contraire une notice annexée à la facture devra préciser le mode de répartition des volumes estimés pour chaque période.

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

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

Dans une note d'information du 9 janvier 2018 (mise en ligne le 23 février 2018), la Direction Générale de la Santé détaille pour les préfets et les Agences Régionales de Santé les éléments de références et les outils à leur disposition pour promouvoir la mise en oeuvre de plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux (PGSSE) par les personnes responsables de la production et de la distribution d'eau destinée à la consommation humaine. Conformément aux annexes II et III de la directive européenne 2015/1787, la mise en oeuvre des PGSSE relève d'une démarche volontaire, sans caractère d'obligation.

Gestion des non-conformités dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine

Dans une instruction « cadre » aux Agences Régionales de Santé (ARS), en date du 21 mars 2018 (mise en ligne le 30 avril 2018), la DGS annonce les notes d'information relatives à la gestion de non-conformités dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine qui seront diffusées aux ARS au cours de l'année 2018. Cette instruction apporte également des éléments d'information relatifs aux travaux d'expertise sur lesquels les ARS pourront s'appuyer dans la gestion des situations de non-conformité.

- La première note d'information du 21 mars 2018 (mise en ligne le 26 avril 2018) concerne le contrôle sanitaire et la gestion des risques sanitaires liés à la présence du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine, en application des arrêtés du 9 décembre 2015 fixant notamment les modalités de mesure du radon dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine.
- La seconde note d'information du 5 avril 2018 (mise en ligne le 24 mai 2018) porte sur la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement des limites de qualité pour le bore et le sélénium dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine, conformément aux articles R 1321-26 à R 1321-36 du Code de la Santé Publique.

→ Sécurité sanitaire et matériaux en contact avec l'Eau Destinée à la Consommation Humaine (EDCH)

Pris en application de l'article R.1321-48 du Code de la Santé Publique, l'arrêté du 18 janvier 2018 (JO du 26 janvier 2018) définit les conditions auxquelles doivent répondre les matériaux et objets étamés (ayant fait l'objet d'un traitement de surface par application d'un revêtement à base d'étain) mis sur le marché et destinés aux installations de production, de distribution et de conditionnement qui entrent en contact avec l'eau destinée à la consommation.

Dans un avis publié au JO du 23 janvier 2018, la Direction Générale de la Santé modifie la nature des essais et critères techniques que doivent satisfaire les matériaux et objets, constitués à base de ciment, entrant au contact d'eau destinée à la consommation humaine dans les installations de production, de traitement et de distribution d'eau pour bénéficier d'un certificat de conformité aux listes positives (CLP) indispensable à leur première mise sur le marché. Le précédent avis avait été publié en février 2012.

→ **Traitement des Eaux Destinées à la Consommation Humaine (EDCH)**

Dans deux avis publiés respectivement aux JO des 21 et 23 décembre 2018, la Direction Générale de la Santé met à jour la liste des modules de filtration membranaire et des réacteurs équipés de lampes à rayonnement ultraviolet (UV) qui bénéficient de l'attestation de conformité sanitaire (ACS) pour être utilisés pour le traitement de l'eau destinée à la consommation humaine.

→ **Sécurité des systèmes d'information / cybersécurité**

Par extension des dispositions prévues à la loi de Programmation Militaire (LPM), la loi 2018-133 du 26 février définit les mesures destinées à assurer le renforcement de la sécurité des réseaux informatiques et des systèmes d'information conformément à la Directive Européenne 2016/1146 du 6 juillet 2016 (dite « NIS », pour « Network and Information Security »).

Cette loi a donné lieu à la publication de plusieurs textes d'application, à savoir, le décret n°2018-384 du 23 mai 2018, les arrêtés du 13 juin 2018 (JO du 26 juin 2018), 1^{er} août 2018 (JO du 3 août 2018) et 14 septembre 2018 (JO du 29 septembre 2018).

La sécurité des réseaux et systèmes d'information consiste en leur capacité de résister à un niveau de confiance donné, à des actions qui compromettent la disponibilité, l'authenticité, l'intégrité ou la confidentialité des données stockées, transmises ou faisant l'objet d'un traitement, et de services connexes. Les opérateurs de services considérés comme essentiels (OSE) doivent mettre en œuvre des dispositions relatives à la sécurité de leurs réseaux et de leurs systèmes d'informations.

A travers ces différents textes d'application, le Premier Ministre dresse la liste des services considérés comme essentiels, dont les services publics d'eau, d'assainissement et d'évacuation des eaux pluviales, et fixe les règles de sécurité nécessaires à la protection des réseaux et systèmes d'informations avec pour objectif de garantir un niveau de sécurité, adapté aux risques existants.

Les opérateurs de ces services essentiels (OSE) peuvent être soumis à des contrôles avec des amendes, en cas de non-respect de leurs engagements, entre 75 000 et 125 000 €.

→ **Cahier des Clauses Techniques Générales applicables aux marchés de travaux**

L'arrêté du 28 mai 2018 (JO du 14 juin 2018) modifie certaines dispositions techniques relevant du Cahier des Clauses Techniques Générales (CCTG) applicable aux marchés publics de travaux. Il approuve officiellement des fascicules techniques faisant office de CCTG dans différents secteurs de travaux. Il dresse également la dénomination des six fascicules applicables au secteur de l'eau et de l'assainissement. Ceux-ci sont en cours de refonte au sein de la profession en vue d'une prochaine approbation par voie réglementaire.

Biodiversité et Qualité des milieux

→ **Substances dans les milieux**

Par une décision d'exécution du 5 juin 2018 (publiée le 7 juin 2018), la Commission Européenne a mis à jour la liste de vigilance des substances à surveiller dans les milieux aquatiques. Cette liste comporte huit polluants. Ces derniers sont susceptibles de présenter un risque pour l'environnement mais l'état de la connaissance ne permet pas de le confirmer. Par rapport à la précédente liste publiée en mars 2015, la Commission Européenne introduit trois nouvelles substances et en exclut cinq présentes dans la précédente liste.

→ *Surveillance des milieux aquatiques*

Evaluation des masses d'eau

Pris au titre des articles R. 212-10, R. 212-11 et R. 212-18 du code de l'environnement, l'arrêté du 27 juillet 2018 (JO du 30 août 2018) modifie 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.

La note technique du 26 décembre 2017 (mise en ligne le 24 janvier 2018) du Ministère de la Transition écologique et solidaire à destination des préfets de région précise les modalités de mise en œuvre du suivi des substances de l'état chimique des eaux de surface dans le biote, par bioaccumulation dans les organismes vivants (poissons, crustacés ou mollusques), dans le cadre de la directive cadre sur l'eau conformément à la directive 2013/39/UE du 12 août 2013.

L'arrêté du 17 octobre 2018 (publié au JO du 13 novembre 2018) ajoute le suivi dans le biote, par bioaccumulation dans les organismes vivants (poissons, crustacés ou mollusques), pour les substances de l'état chimique. Il propose également la mise à jour des normes ou des guides techniques pour l'échantillonnage, le traitement et l'analyse des échantillons des éléments de qualité écologique des cours d'eau et plans d'eau de métropole et d'outre-mer.

Méthodes d'analyse et agrément des laboratoires

Dans un avis publié au JO du 14 avril 2018, le Ministère de Transition écologique et solidaire modifie les limites de quantification des paramètres chimiques que doivent satisfaire les laboratoires agréés effectuant des analyses de l'eau et les milieux aquatiques. Ces limites de quantification se déclinent selon chaque matrice environnementale (eau douce, eau saline, sédiment, etc). Cet avis annule et remplace les précédents avis de janvier 2012 et de novembre 2015.

Le décret 2018-685 du 1er août 2018 (JO du 3 août 2018) modifie la procédure d'agrément des laboratoires d'analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques. L'agrément est désormais délivré pour une durée de cinq ans, contre deux ans auparavant. L'Agence Française pour la Biodiversité est chargée de l'instruction des demandes d'agrément.

Plans d'actions opérationnels territorialisés

L'instruction du Gouvernement en date du 14 août 2018, à destination des préfets de département (mise en ligne le 28 août 2018), fixe le cadre de la mise à jour des plans d'actions opérationnels territorialisés (PAOT) de la directive cadre sur l'eau pour l'année 2019 et introduit le guide technique national d'accompagnement de ce travail.

Cyanobactéries

Dans une instruction technique en date du 21 août 2018, la Direction Générale de l'Alimentation du Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation dresse l'état de connaissances actuelles sur les épisodes de contamination des cours et plans d'eau douce par des efflorescences de cyanobactéries. Cette instruction propose des lignes directrices des actions à entreprendre en cas d'épisode de développement massif. Elle fait suite à l'occurrence de très nombreux épisodes au cours de l'été 2018.

→ *Protection des données de biodiversité*

Un arrêté du 17 mai 2018 publié le 4 juin 2018 crée une plateforme pour dépôt légal des données acquises par les maîtres d'ouvrage à l'occasion de projets d'aménagement et leur diffusion à titre gratuit. Ce dispositif résulte de l'article 7 de la loi Biodiversité de 2016 (art. L 411-1A du Code de l'environnement) qui précise qu'il s'agit des données brutes recueillies entre autres lors des études d'impact de certaines ICPE, IOTA et autres projets.

6.9. Glossaire

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

Abonnement :

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

Abonnés domestiques ou assimilés :

Les abonnés non domestiques sont redevables directement à l'Agence de l'eau pour les redevances de pollution et de modernisation des réseaux perçues habituellement sur les factures d'eau et d'assainissement. Il s'agit d'établissements dont les activités sont définies par un arrêté du 21/12/2017, et dont le volume d'activité dépasse certains seuils. Les abonnés non domestiques ne doivent pas être confondus avec les abonnés industriels. La notion d'abonnés industriels correspond à des critères propres au règlement de service.

Capacité de production :

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

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification ISO 50001 :

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

Certification OHSAS 18001 :

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

Consommateur – abonné (client) :

Le consommateur abonné est une personne physique ou morale ayant souscrit un ou plusieurs abonnements auprès de l'opérateur du service public (par exemple service de l'eau, de l'assainissement, etc.). Il 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 consommateurs eau, les consommateurs assainissement collectif et les consommateurs assainissement non collectif. Il perd sa qualité de consommateur abonné à un point de service donné lorsque le service n'est plus délivré à ce point de service, de façon définitive, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé). Pour Veolia, un consommateur abonné correspond à un abonnement : le nombre de consommateurs abonnés est égal au nombre d'abonnements.

Consommation individuelle unitaire :

Consommation annuelle des consommateurs particuliers individuels divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de consommateurs 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/consommateur/an).

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

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

Développement durable :

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

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

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

Eau souterraine influencée :

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

HACCP :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

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

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

Avec :

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

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

Taux de mensualisation :

Pourcentage du nombre total de clients (consommateurs particuliers, clients industriels, etc.) ayant opté pour un règlement mensuel par prélèvement bancaire.

Taux de prélèvement :

Pourcentage du nombre total de clients (consommateurs particuliers, clients industriels, etc.) 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 consommateurs) rapporté au nombre total de consommateurs, exprimé en pour cent.

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

6.10. Listes d'interventions

6.10.1. LISTE DES FUITES SUR CANALISATIONS

Commune	Date	Adresse	Diamètre	Commentaires
MAUPERTUS-SUR-MER	07/01/2018	LA PLACE	90	_Autre
FERMANVILLE	02/02/2018	CHASSE DES LOGES	50	Casse / Fissure longitudinale
GONNEVILLE-LE-THEIL	29/03/2018	ROUTE DE LA PORTERIE	75	Casse / Fissure longitudinale
GONNEVILLE-LE-THEIL	16/05/2018	ROUTE DE LA PORTERIE	75	Déboîtement
FERMANVILLE	13/06/2018	VILLAGE INGLEMARE	50	Rupture accessoire/pièce
CARNEVILLE	29/08/2018	VLG LA VALLEE DES MOULINS	40	Déboîtement
GONNEVILLE-LE-THEIL	29/08/2018	ROUTE DE DIGOSVILLE (D120)	40	Déboîtement
VICQ-SUR-MER	31/08/2018	LE HAMEAU DE LA HALMONNERIE	75	Rupture accessoire/pièce
GONNEVILLE-LE-THEIL	05/09/2018	ROUTE DU HAMEL ES RONCHES (D901)	100	Fuite sur joint
GONNEVILLE-LE-THEIL	12/10/2018	ROUTE DU HAMEAU CAUCHON	50	Déboîtement
GONNEVILLE-LE-THEIL	01/10/2018	ROUTE DE LA HAYE DE DIGOSVILLE	75	Défaillance accessoire
VICQ-SUR-MER	12/12/2018	HAMEAU DE LA MER	63	Casse transversale

6.10.2. LISTE DES FUITES SUR BRANCHEMENTS

Commune	Date	Adresse	Diamètre
VICQ-SUR-MER	19/01/2018	HAMEAU DE L'EGLISE	
SAINT-PIERRE-EGLISE	15/02/2018	RUE DES BROCHES	
FERMANVILLE	19/03/2018	VILLAGE INGLEMARE	
SAINT-PIERRE-EGLISE	18/06/2018	RUE DE RAFFOVILLE	

Ressourcer le monde

Crédits photos : © Gettyimages

Veolia

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

www.veolia.com



RAPPORT ANNUEL 2018 DU DELEGATAIRE

POLE DE PROXIMITE DE ST PIERRE EGLISE

REPERES DE LECTURE

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

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

L'édito



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2018

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous adresser le Rapport Annuel du Délégué qui vous permet d'accéder aux informations relatives à la gestion de votre service de l'eau et de l'assainissement de l'année 2018. A travers ses différentes composantes, techniques, économiques et environnementales, vous pourrez ainsi analyser la performance de votre service.

Tout au long de l'année, c'est l'engagement et l'expertise des femmes et des hommes de Veolia Eau France qui garantissent, à vos côtés, la qualité des services essentiels que sont l'eau et l'assainissement pour vos concitoyens. C'est pour honorer ce travail conjoint que nous avons mis à l'honneur nos collaborateurs dans une campagne, "Potable!", diffusée en 2018 auprès du grand public. C'est également pour concrétiser notre volonté de placer les consommateurs du territoire au cœur de notre action, dans le cadre d'une relation attentionnée et personnalisée, que nous avons conçu les 5 promesses aux consommateurs qui doivent guider notre quotidien. Le service de l'eau que nous rendons ensemble a une grande valeur, qui mérite d'être soulignée.

Je vous remercie de la confiance que vous accordez, au quotidien, à nos équipes. Notre Directeur de Territoire est garant du service délivré et des engagements de qualité de Veolia. Il est, avec nos collaborateurs présents sur le terrain, à votre disposition.

Par ailleurs, à l'heure où les conséquences du changement climatique se font de plus en plus sensibles, il faut souligner combien les moyens consacrés à l'entretien et à la modernisation des infrastructures de votre service permettent de renforcer la résilience du cycle de l'eau de votre territoire. C'est pour appréhender au mieux cet enjeu que Veolia a participé activement à la première séquence des Assises de l'Eau qui s'est achevée le 29 août 2018. Une série de mesures a été annoncée par les pouvoirs publics pour diminuer par deux la durée du cycle de renouvellement des infrastructures des services d'eau et d'assainissement.

Si vous le souhaitez, nos équipes seront à vos côtés pour mettre en œuvre, selon les caractéristiques du patrimoine de votre service, les projets qui pourraient en découler, dans un esprit de co-construction et d'innovation propre à notre nouvelle approche de « contrat de service public ».

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

Frédéric Van Heems

Directeur Général Veolia Eau France

Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE	7
1.1. Un dispositif à votre service	8
1.2. Présentation du Contrat.....	10
1.3. Les chiffres clés	11
1.4. L'essentiel de l'année 2018.....	12
1.5. Les indicateurs réglementaires 2018	15
1.6. Autres chiffres clés de l'année 2018	17
1.7. Le prix du service public de l'assainissement.....	19
2. LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION	21
2.1. Les consommateurs et l'assiette de la redevance.....	22
2.2. La satisfaction des consommateurs	23
2.3. Données économiques.....	24
3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	27
3.1. L'inventaire des installations.....	28
3.2. L'inventaire des réseaux	30
3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine	31
3.4. Gestion du patrimoine	33
4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	35
4.1. La maintenance du patrimoine	36
4.2. L'efficacité de la collecte	38
4.3. L'efficacité du traitement.....	42
4.4. L'efficacité environnementale	68
5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	69
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	70
5.2. Situation des biens	72
5.3. Les investissements et le renouvellement	73
5.4. Les engagements à incidence financière	75
6. ANNEXES	79
6.1. Le Synoptique du réseau.....	80
6.2. La facture 120m3	85
6.3. Les données consommateurs par commune	87
6.4. Le bilan de conformité détaillé par usine	88
6.5. Le bilan énergétique du patrimoine.....	97
6.6. Annexes financières	103
6.7. Reconnaissance et certification de service	113
6.8. Actualité réglementaire 2018	116
6.9. Glossaire.....	122

1. L'essentiel de l'année



1.1. Un dispositif à votre service

VOTRE LIEU D'ACCUEIL

Accueil du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et 13h30 à 16h30 :

au 21 a Rue Sainte Marie 50630 QUETTEHOU Téléphone 02.33.71.60.10

TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



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

NOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE :

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

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

VOS URGENCES 7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24



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

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

LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS COTES

Photo	Fonction	Nom	Téléphone
	Directeur de Territoire	Xavier LEFRANCOIS	02.33.77.34.87 06.20.51.45.36
	Directeur Développement	Daniel LANGLET	02.33.91.28.01 06.18.94.38.57
	Directeur des Opérations	Thierry GADENNE	02.33.77.41.38 06.10.76.50.27
	Manager de Service Local	Jacky MOUCHEL	02.33.71.60.11 06.10.48.73.89

1.2. Présentation du Contrat

Données clés

💧 Déléataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
💧 Périmètre du service	FERMANVILLE, SAINT PIERRE EGLISE, VICQ-SUR-MER
💧 Numéro du contrat	F583A
💧 Nature du contrat	Affermage
💧 Date de début du contrat	01/01/2013
💧 Date de fin du contrat	31/12/2020

💧 Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
2	01/01/2017	Modification du périmètre de l'affermage, traitement des eaux usées
1	20/07/2016	Intégration 25 mini PR

1.3. Les chiffres clés

Chiffres clés



3 882

Nombre d'habitants desservis



1 262

Nombre d'abonnés
(clients)



5

Nombre d'installations de
dépollution



3 363

Capacité de dépollution
(EH)



43

Longueur de réseau
(km)



153 735

Volume traité
(m³)

1.4. L'essentiel de l'année 2018

1.4.1. PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

Prise de la compétence du Service d'assainissement par la Communauté d'Agglomération Le Cotentin, au 1^{er} janvier 2018.

COSQUEVILLE Les Coutures : Vol du panneau photovoltaïque

Analyse sur le fonctionnement du système de collecte d'une part et sur son dispositif d'autosurveillance d'autre part :

Points sensibles réseaux :

1-Arrivée d'eaux parasites dans les réseaux.

Points sensibles STEP de SAINT PIERRE EGLISE

- 1 Fissures apparentes, avec suintement sur la poche à boue.
Le stockage des boues est difficile dans son exploitation de part une quantité impossible à extraire en fond de poche (phase de décantation et brassage non adapté : la siccité est devenue élevée)
- 2 Terrain le long du ruisseau instable (éboulements et formation de trous).
- 3 Impact important de fientes de mouettes sur l'aspect de la propreté des équipements.
- 4 Comme les années précédentes, le jugement de conformité doit prendre en considération les nombreux rejets directs.

Points sensibles Lagune de COSQUEVILLE BOURG

- 1- Faucardage réalisé mécaniquement (pelle mécanique avec godet et coupe) car il n'est pas possible d'assécher les lits pour marcher dessus (impact sanitaire)

Points forts réseaux :

- 1- Un diagnostic réseau sera initié par la CAC en 2019 avec le Bureau d'Etudes ARTELIA

Points forts STEP de SAINT PIERRE EGLISE

- 1 Le renouvellement du dégrilleur, en juin 2017, a impliqué moins de bouchage des pompes EB, donc impact sur la diminution du volume de déversement du BT.
La mise en place d'un compacteur a permis de réduire de façon significative la quantité des refus; on évalue une siccité des refus >30%.

Points amélioration STEP de SAINT PIERRE EGLISE

- 1 Renouvellement de l'automate en février 2019 : impact envisagé en gain énergétique par l'automatisation de l'aération.

Dysfonctionnements Lagune de COSQUEVILLE BOURG

- 1 Système de traitement maintenu en contentieux pour la problématique filtration sur les filtres plantés de roseaux

Programme d'amélioration Lagune de COSQUEVILLE BOURG.

- 1 Faire une étude de positionnement d'une turbine d'agitation sur les lagunes afin d'éviter la prolifération des lentilles.

1.4.2. PROPOSITIONS D'AMELIORATION

L'accès du camion hydrocureur sur le PR Ausserie n'est plus possible. Une refonte de l'accès est demandée.

Le renouvellement de la clôture de la station d'épuration de Saint Pierre Eglise ne peut être faite suite à un problème de bornage de terrain.

Mise en place d'un préleveur automatique sur le trop plein du bassin tampon de la STEP de SAINT PIERRE EGLISE.

Remplacement de la poche à boues à la STEP de SAINT PIERRE EGLISE

Remplacement de télésurveillances SOFREL S50 par une gamme S500, d'ici 2023.

EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

1. La réglementation sur les conditions d'exécution des travaux à proximité des réseaux (réforme communément nommée « anti-endommagement » ou « DT-DICT ») a fait l'objet d'une refonte majeure en 2018.

Celle-ci a donné lieu à la publication du décret n°2018-899 du 22 octobre 2018 (JO du 24/10/2018) et de l'arrêté du 26 octobre 2018 (JO du 30/11/2018) qui modifie en profondeur le précédent arrêté du 15 février 2012.

L'objectif premier de cette nouvelle réglementation porte sur l'amélioration de la géolocalisation des réseaux, sensibles et non-sensibles (dont font partie la très grande majorité des réseaux d'eau et d'assainissement). A partir du 1er janvier 2026 en zone urbaine et 1er janvier 2032 en zone rurale, les coûts de localisation et/ou des investigations complémentaires préalables à l'exécution des travaux seront portés à la charge des exploitants des réseaux d'eau et/ou d'assainissement si ceux-ci n'ont pas encore été géolocalisés avec la meilleure classe de précision (« classe A »).

Ces nouveaux textes publiés fin 2018 comportent également d'autres dispositions, applicables dès le 1er janvier 2020, qui redéfinissent les responsabilités entre les parties prenantes que sont les responsables des travaux, les exploitants (réseaux sensibles et non-sensibles) et les exécutants de travaux.

Nos équipes se tiennent à votre disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de ces textes importants pour la sécurité des travaux et évaluer leurs conséquences pour votre service.

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

Dans ce contexte, votre délégataire a adressé à tous les abonnés de votre service une note précisant sa politique de confidentialité et les modalités d'exercice de leurs droits. Cette politique de confidentialité a été publiée sur notre site internet www.eau.veolia.fr, elle est également tenue à disposition dans tous nos sites d'accueil. Ces dispositions s'insèrent dans notre démarche de mise en conformité au RGPD, et doivent être complétées par une mise à jour du règlement du service.

Un Délégué à la Protection des Données a été nommé au sein de Veolia Eau France. Sa mission principale est de s'assurer du respect de la protection des données personnelles liées à nos activités, en coordination avec un réseau de référents locaux. Vous pouvez le solliciter à l'adresse suivante : veolia-eau-france.dpo@veolia.com.

« DEFI EAU 2030 » - 17 OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Veolia se mobilise à vos côtés pour la prise en compte des 17 Objectifs de Développement Durable de l'agenda 2030 des Nations Unies. Nos équipes se tiennent à votre disposition pour de nouvelles expériences concrètes, en particulier sur les 8 cibles de l'objectif 6 dédié à l'Eau.

Les ODD, ensemble relevons le défi – zoom actions 2018 : Veolia a été partenaire du tour de France des ODD, organisé par le comité 21 en 2018. En septembre, la Fondation Veolia a soutenu le nouveau cours en ligne sur les 17 ODD de l'UVED (Université Virtuelle Environnement et Développement. Accessible à tous ce cours apporte des idées, outils et expériences concrètes. Plus de 13000 apprenants l'ont suivi. En mai 2018 Veolia a rejoint la «Toilet Board Coalition», autour de l'objectif «un assainissement pour tous». Veolia participe depuis 2017 au Forum Politique de Haut Niveau.

1.5. Les indicateurs réglementaires 2018

Service public de l'assainissement collectif

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
[D201.0]	Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif	Collectivité (2)	3 873	3 882
[D202.0]	Nombre d'autorisations de déversement	Collectivité (2)	0	0
[D203.0]	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Délégataire	12,1 t MS	19,4 t MS
[D204.0]	Prix du service de l'assainissement seul au m ³ TTC	Délégataire	5,01 €/m ³	5,14 €/m ³
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
[P201.1]	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)	%	%
[P202.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité et Délégataire (2)	62	62
[P203.3]	Conformité de la collecte des effluents (*)	Police de l'eau	A la charge de la Police de l'eau	
[P204.3]	Conformité des équipements d'épuration	Police de l'eau	A la charge de la Police de l'eau	
[P205.3]	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration	Police de l'eau (2)	A la charge de la Police de l'eau	
[P206.3]	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes	Délégataire	100 %	100 %
[P207.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	2	2
[P207.0]	Montant d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	39	22
[P251.1]	Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Délégataire	0,00 u/1000 habitants	u/1000 habitants
[P252.2]	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage pour 100 km de réseau	Délégataire	0,00 u/100 km	0,00 u/100 km
[P253.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (2)		0,00
[P254.3]	Conformité des performances des équipements d'épuration	Délégataire	100 %	100 %
[P255.3]	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (1)	90	90
[P256.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
[P257.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	2,20 %	3,14 %
[P258.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,00 u/1000 abonnés	u/1000 abonnés

(1) Le délégataire fournit dans le corps du rapport les informations en sa possession en fonction de la prise en compte dans son contrat de délégation de l'arrêté du 21 juillet 2015

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

(*) A ce jour, cet indicateur n'est pas défini

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

Service public de l'assainissement non collectif

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
[D301.0]	Evaluation du nombre d'habitants desservis par le service public de l'assainissement non collectif	Collectivité	0	0
[D302.0]	Indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif	Collectivité	A la charge de la collectivité	
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
[P301.3]	Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif	Délégataire		

(1) Le délégataire fournit dans le corps du rapport les informations en sa possession en fonction de la prise en compte dans son contrat de délégation de l'arrêté du 21 juillet 2015

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

(*) A ce jour, cet indicateur n'est pas défini

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

1.6. Autres chiffres clés de l'année 2018

LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
	Conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)	Délégataire	89,8 %	83,0 %
	Conformité réglementaire des rejets (directive européenne)	Délégataire	83,4 %	83,0 %
LA GESTION DU PATRIMOINE		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
	Nombre de branchements eaux usées et/ou unitaires	Délégataire	1 230	1 230
	Nombre de branchements eaux pluviales	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	9	2
VP.077	Linéaire du réseau de collecte	Collectivité (2)	42 686 ml	42 687 ml
	Nombre de postes de relèvement	Délégataire	32	32
	Nombre d'usines de dépollution	Délégataire	5	5
	Capacité de dépollution en équivalent-habitants	Délégataire	3 363 EH	3 363 EH
COLLECTE DES EAUX USEES		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
	Nombre de désobstructions sur réseau	Délégataire	1	0
	Longueur de canalisation curée	Délégataire	2 482 ml	1 912 ml
LA DEPOLLUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
	Volume arrivant (collecté)	Délégataire	137 417 m ³	164 106 m ³
VP.176	Charge moyenne annuelle entrante en DBO5	Délégataire	106 kg/j	104 kg/j
	Charge moyenne annuelle entrante en EH	Délégataire	1 769 EH	1 739 EH
	Volume traité	Délégataire	124 060 m ³	153 735 m ³
L'EVACUATION DES SOUS-PRODUITS		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
	Masse de refus de dégrillage évacués	Délégataire	1,1 t	0,5 t
	Masse de sables évacués	Délégataire	34,0 t	17,0 t
	Volume de graisses évacuées	Délégataire	27,0 m ³	16,5 m ³
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
	Nombre de communes desservies	Délégataire	4	4
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	1 380	1 262
	- Nombre d'abonnés du service	Délégataire	1 380	1 262
	- Nombre d'autres services (réception d'effluent)	Délégataire		
VP.068	Assiette totale de la redevance	Délégataire	89 729 m ³	313 795 m ³
	- Assiette de la redevance des abonnés du service	Délégataire	89 729 m ³	313 795 m ³
	- Assiette de la redevance « autres services » (réception d'effluent)	Délégataire	m ³	m ³

(1) Le délégataire fournit dans le corps du rapport les informations en sa possession en fonction de la prise en compte dans son contrat de délégation de l'arrêté du 21 juillet 2015

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

LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	86 %	83 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non	Non
Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	Non	Non
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui	Oui

1.7. Le prix du service public de l'assainissement

LA FACTURE 120 m³

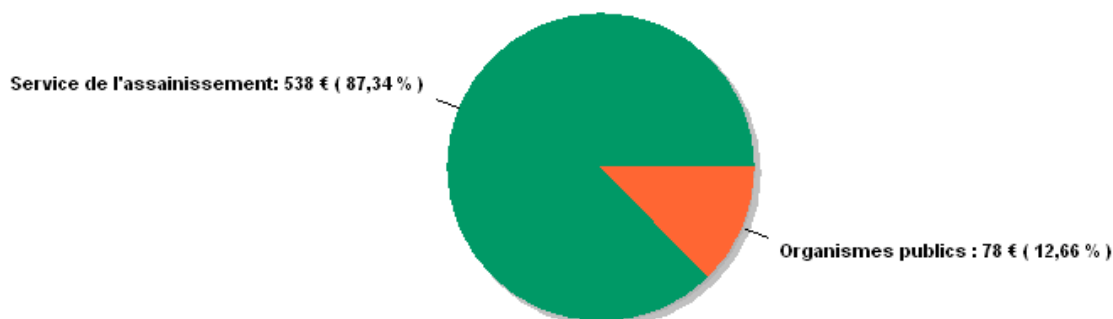
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120m³ représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

A titre indicatif sur la commune de SAINT PIERRE EGLISE l'évolution du prix du service d'assainissement par m³ [D102.0] et pour 120 m³, au 1^{er} janvier est la suivante :

SAINT Prix du service de l'assainissement collectif	PIERRE	EGLISE	Volume	Prix Au 01/01/2019	Montant Au 01/01/2018	Montant Au 01/01/2019	N/N-1
Part délégataire					151,06	154,46	2,25%
Abonnement					37,14	37,98	2,26%
Consommation			120	0,9707	113,92	116,48	2,25%
Part communale					366,60	383,70	4,66%
Abonnement					105,00	105,00	0,00%
Consommation			120	2,3225	261,60	278,70	6,54%
Organismes publics					28,80	22,20	-22,92%
Modernisation du réseau de collecte			120	0,1850	28,80	22,20	-22,92%
Total € HT					546,46	560,36	2,54%
TVA					54,65	56,04	2,54%
Total TTC					601,11	616,40	2,54%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3					5,01	5,14	2,59%

Le graphique ci-dessous présente la répartition du prix pour 120 m³ pour la commune de SAINT PIERRE EGLISE

Facture 120m³ / Répartition du prix du service de l'Assainissement



Les factures type sont présentées en annexe.

2. Les consommateurs et leur consommation

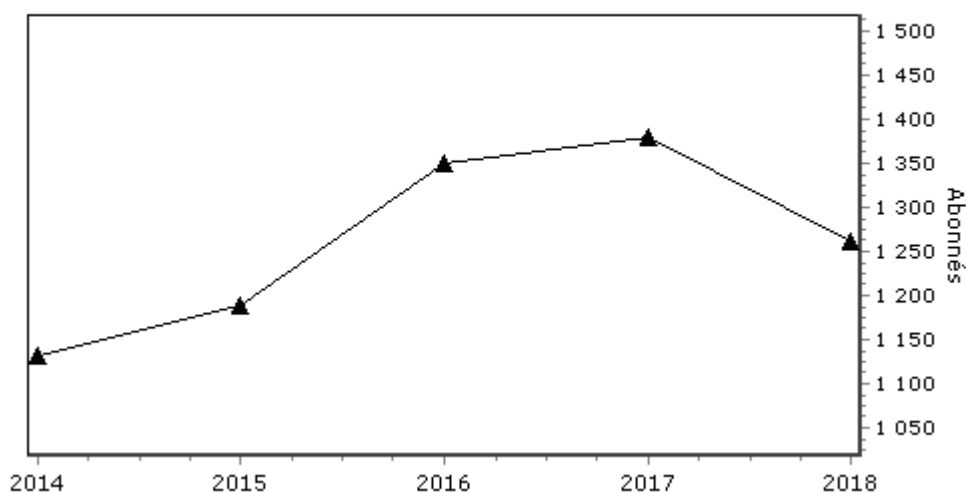


2.1. Les consommateurs et l'assiette de la redevance

Le nombre de consommateurs abonnés (clients) par catégorie constaté au 31 décembre, au sens du décret du 2 mai 2007, figure au tableau suivant :

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre d'abonnés (clients) desservis	1 132	1 190	1 349	1 380	1 262	-8,6%
Abonnés sur le périmètre du service	1 132	1 190	1 349	1 380	1 262	-8,6%
Assiette de la redevance (m3)	69 807	74 647	72 041	89 729	313 795	249,7%
Effluent collecté sur le périmètre du service	69 807	74 647	72 041	89 729	313 795	249,7%

Evolution du nombre d'abonnés



Le volume de la redevance correspondant à la réception d'effluents en provenance d'autres services se détaille de la façon suivante :

→ Les principaux indicateurs de la relation consommateurs

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	2	4	9	8	7	-12,5%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	122	169	128	120	97	-19,2%
Taux de mutation	10,9 %	14,4 %	9,6 %	8,8 %	7,8 %	-11,4%

2.2. La satisfaction des consommateurs

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

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

- la qualité de la relation avec le consommateur abonné : accueil par les conseillers des Centres d'appel, par ceux de l'accueil de proximité,...
- la qualité de l'information adressée aux abonnés.

Les résultats représentatifs de votre service en décembre 2018 sont :

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Satisfaction globale	86	89	89	86	83	-3
La continuité de service	89	93	95	95	95	0
Le niveau de prix facturé	51	55	54	55	59	+4
La qualité du service client offert aux abonnés	86	86	86	80	81	+1
Le traitement des nouveaux abonnements	91	88	90	85	90	+5
L'information délivrée aux abonnés	69	83	76	76	69	-7

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

→ Les 5 promesses aux consommateurs de Veolia

Par ces 5 promesses, Veolia concrétise sa volonté de placer les consommateurs du territoire au cœur de son action. Elles témoignent de la mobilisation quotidienne des femmes et des hommes de Veolia à leur service, tout au long de leur parcours avec le service : nous leur devons chaque jour une eau potable distribuée à domicile, l'assainissement de leurs eaux usées, mais aussi un accompagnement, une réactivité et une transparence sans faille.

#1 Qualité : « Nous nous mobilisons à 100% pour la qualité de votre eau ».

#2 Intervention : « Nous réagissons et vous aidons à faire face aux incidents »

#3 Budget : « Nous vous accompagnons dans la gestion de votre facture d'eau »

#4 Services : « Nous sommes à votre écoute quand et comme vous le souhaitez »

#5 Conseil : « Nous vous aidons à maîtriser votre consommation »

2.3. Données économiques

→ Le taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente [P257.0]

Le taux d'impayés est calculé au 31/12 de l'année 2018 sur les factures émises au titre de l'année précédente. Le taux d'impayés correspond aux retards de paiement.

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

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Taux d'impayés	3,24 %	2,27 %	2,59 %	2,20 %	3,14 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	18 976	3 949	17 337	10 995	15 994
Montant facturé N - 1 en € TTC	585 104	174 281	670 219	500 909	508 781

La loi Brottes du 15 avril 2013 a modifié les modalités de recouvrement des impayés par les services d'eau dans le cas des résidences principales. Quelles que soient les circonstances, les services d'eau ont interdiction de recourir aux coupures d'eau en cas d'impayés et doivent procéder au recouvrement des factures par toutes les autres voies légales offertes par la réglementation. Elles demeurent uniquement possibles dans le cas de résidences secondaires ou de locaux à strict usage professionnel, hors habitation. Cette situation a potentiellement pour effet de renchérir les coûts de recouvrement et/ou de pénaliser les recettes de l'ensemble des acteurs (délégataires, collectivités...).

→ Le montant des abandons de créance et total des aides accordées [P207.0]

L'accompagnement en cas de difficulté à payer les factures d'eau est une priorité pour votre collectivité et pour Veolia. Les dispositifs mis en œuvre s'articulent autour de trois axes fondamentaux :

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

En 2018, le montant des abandons de créance s'élevait à 22 €.

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	5	8	2	2	2
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	139,46	199,02	28,80	38,70	22,08
Assiette totale (m3)	69 807	74 647	72 041	89 729	313 795

Ces éléments permettent à la Collectivité de calculer l'indicateur du décret **[P 207.0]**, en ajoutant à ce montant ses propres versements et en divisant par l'assiette de la redevance.

→ *Les échéanciers de paiement*

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	37	77	96	92	47

3. Le patrimoine de votre service



3.1. L'inventaire des installations

Cette section présente la liste des usines de dépollution et des postes de relèvement/refoulement associés au contrat.

Usines de dépollution	Capacité épuratoire en DBO5 (kg/j)	Capacité équivalent habitant (EH)	Capacité hydraulique (m3/j)
Lagune de Cosqueville Bourg	17	280	42
Lagune de Cosqueville carrefour des Coutures	17	280	42
Lagune de Réthoville	13	220	33
Lagune Fermanville Tocqueboeuf	24	400	60
Station d'épuration St Pierre Eglise	131	2 183	345
Capacité totale :	202	3 363	522

Capacité épuratoire en kg de DBO5 / j et capacité hydraulique en m3/j selon les données du constructeur, capacité en EH établie sur une base de 60 g de DBO5 par habitant et par jour.

Postes de refoulement / relèvement	Trop plein	Débit des pompes (m3/h)
Lagune de Cosqueville Bourg	Non	40
Lagune de Réthoville	Non	43
Poste Biretterie Saint Pierre Eglise	Non	6
Poste Conservatoire Fermanville	Non	25
Poste de l'Ausserie Fermanville	Non	15
Poste du camping de Cosqueville PR2	Non	11
Poste du Stade de St Pierre Eglise	Non	12
Poste Fréval Les Casernes Fermanville	Non	6
Poste Hameau de bas Réthoville	Non	6
Poste Hameau de la Mer Vicq RD 26 Cosqueville	Non	4
Poste Hameau Denneret Cosqueville	Non	6
Poste Hameau Es Blond Réthoville	Non	6
Poste Hameau Monnaie Cosqueville PR3	Non	6
Poste Hameau Remond Cosqueville	Non	13
Poste Les Douaniers Fermanville	Non	11
Poste Longuemarerie Saint Pierre Eglise	Non	8
Poste lotissement Hameau Deschamps Cosqueville PR4	Non	7
Poste Maison de Retraite St Pierre Eglise	Non	17
Poste principal hameau de la mer Cosqueville PR1	Non	10
Poste ZAC du Pavillon St Pierre Eglise	Non	9
PR1 Poste Route du Val de Saire Roville GATTEVILLE	Non	5
PR10 Poste Vieux clocher GATTEVILLE	Non	9
PR11 Poste RD116 Clos Fontaine GATTEVILLE	Non	12
PR12 Poste Quénanville	Non	26
PR2 Poste Rue de la ferme Roville GATTEVILLE	Non	8
PR3 Poste Cache Infremar GATTEVILLE	Non	9
PR4 Poste Route du phare GATTEVILLE	Non	12
PR5 Poste Grange de Dîme GATTEVILLE	Non	13
PR6 Poste Gattermare GATTEVILLE	Non	17
PR7 Poste La Hougue GATTEVILLE	Non	18
PR8 Poste La Houquette GATTEVILLE	Non	5
PR9 Poste Cache Frigout GATTEVILLE	Non	8

3.2. L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

- ◆ des réseaux de collecte,
- ◆ des équipements du réseau,
- ◆ des branchements.

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

→ Les canalisations, branchements et équipements

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Canalisations						
Longueur totale du réseau (km)	22,5	25,7	32,0	42,7	42,7	0,0%
Canalisations eaux usées (ml)	22 504	25 708	32 049	42 686	42 687	0,0%
<i>dont gravitaires (ml)</i>	17 098	18 565	21 997	26 211	26 211	0,0%
<i>dont refoulement (ml)</i>	5 406	7 143	10 052	16 475	16 476	0,0%
Branchements						
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	905	1 092	1 221	1 230	1 230	0,0%
Ouvrages annexes						
Nombre de regards	466	506	594	591	731	23,7%
Nombre de déversoirs d'orage	1	1	1	0	0	

3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine

Branchements, réseaux, postes de relèvement, usines de dépollution, installations de traitement des boues, bâtiments..., constituent un patrimoine physique et financier considérable pour la Collectivité.

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

La mise à jour de l'intégralité des données patrimoniales du service est réalisée grâce à des outils de connaissance du patrimoine et d'un Système d'Information Géographique (SIG). L'analyse de l'ensemble des données apporte à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état. Veolia est à même de procéder aux arbitrages entre réparation et renouvellement, et de proposer à la Collectivité, pour les opérations à sa charge, les éléments justifiant les priorités de renouvellement.

3.3.1. LE TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DES RESEAUX [P253.2]

Pour l'année 2018, le taux moyen de renouvellement des réseaux [P253.2] est de 0,00 %. Le tableau suivant précise les linéaires renouvelés portés à la connaissance du délégataire et permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'assainissement, en prenant le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur du réseau.

	2014	2015	2016	2017	2018
Taux moyen de renouvellement des réseaux (%)	0,00	0,00			0,00
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchement (ml)	22 504	25 708	32 049	42 686	42 687
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	
Longueur renouvelée totale (ml)	0	0	0	0	

3.3.2. L'INDICE DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DES RESEAUX [P202.2]

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Loi Grenelle II de juillet 2010, il faut que l'Indice de Connaissance et Gestion Patrimoniale du Réseau atteigne un total de 40 points sur les 45 premiers points du barème pour que le service soit réputé disposer du descriptif détaillé.

Calculée sur un barème de 120 points (ou 110 points pour les services n'ayant pas la mission de collecte), la valeur de cet indice [P202.2] pour l'année 2018 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2014	2015	2016	2017	2018
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	51	52	52	62	62

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau		Barème	Valeur ICGPR
Code VP	Partie A : Plan des réseaux (15 points)		
VP250	Existence d'un plan des réseaux	10	10
VP251	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)			
VP252	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
VP253	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		98,32 %
VP254	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres		Oui
Combinaison des variables VP252, VP253 et VP254	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
VP255	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	12
Total Parties A et B		45	42
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)			
VP256	Existence information géographique précisant altimétrie canalisations	15	0
VP257	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
VP258	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
VP259	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
VP260	Localisation des autres interventions	10	
VP261	Définition mise en oeuvre plan pluriannuel enquête et auscultation réseau	10	
VP262	Mise en oeuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	
Total:		120	62

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

3.4. Gestion du patrimoine

3.4.1. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

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

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

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

→ Les installations

Lieu ou ouvrage	Description
RESEAU SAINT PIERRE EGLISE RELEVEMENT DE LA BIRETTERIE	Renouvellement TELESURVEILLANCE
UDEP SAINT PIERRE EGLISE - 2300 EH ELECTRICITE AUTOMATISME COMMANDE	Renouvellement TELESURVEILLANCE
UDEP SAINT PIERRE EGLISE - 2300 EH RECIRCULATION	Renouvellement POMPE RECIRCULATION 1
RESEAU RETHOVILLE - PR HAMEAU ESBLOND	Renouvellement POMPE 1 - 6 M3H

Installations électromécaniques	Opération réalisée dans l'exercice	Mode de gestion
RESEAU SAINT PIERRE EGLISE		
RELEVEMENT DE LA BIRETTERIE		
TELESURVEILLANCE	Renouvellement	Programme
UDEP SAINT PIERRE EGLISE - 2300 EH		
ELECTRICITE AUTOMATISME COMMANDE		
TELESURVEILLANCE	Renouvellement	Programme
RECIRCULATION		
POMPE RECIRCULATION 1	Renouvellement	Programme
RESEAU RETHOVILLE		
PR HAMEAU ESBLOND		
POMPE 1 - 6 M3H	Renouvellement	Cté de service

→ *Les réseaux et branchements*

3.4.2. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ *Les installations*

Travaux réalisés par le délégataire :

Pas de travaux neufs sur les installations en 2018.

→ *Les réseaux et branchements*

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

Lieu ou ouvrage	Description
GATTEVILLE LE PHARE	CREATION D'UN BRANCHEMENT ASSAINISSEMENT
ST PIERRE EGLISE	CREATION D'UN BRANCHEMENT ASSAINISSEMENT

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



4.1. La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

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

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



La gestion centralisée des interventions

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

→ *Les opérations de maintenance des installations*

Les interventions de maintenance curatives (électriques, mécaniques) sont rédigées mensuellement dans le livre de bord. Ce dernier est mis à disposition, sur demande, auprès du maître d'ouvrage et/ou des organismes de tutelle.

Une remise en état des installations électriques et de levage est assurée selon les prescriptions de l'organisme de contrôle réglementaire.

→ *Les réseaux et branchements*

Lieu ou ouvrage	Description
SAINT PIERRE EGLISE	MISE A LA COTE DE 23 TAMPONS

→ *L'auscultation du réseau de collecte*

Interventions d'inspection et de contrôle	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Longueur de canalisation inspectée par caméra (ml)	81	820	0	0	0	0%

→ *Le curage*

Interventions de curage préventif	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre d'interventions sur réseau	0	0				
sur canalisations	0	0				
Longueur de canalisation curée (ml)	5 300	3 610	4 325	2 482	1 912	-23,0%

Interventions curatives	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre de désobstructions sur réseau	1	2	1	1	0	-100,0%
sur branchements	1	1	1	0	0	0%
sur canalisations	0	1	0	1	0	-100,0%
Longueur de canalisation curée dans le cadre d'une opération de désobstruction (ml)	200	110	0	50	0	-100,0%

En 2018, le taux de curage curatif sur branchements et canalisations est de **0,00 / 1000 abonnés**.

→ *Les points « noirs » du réseau de collecte [P252.2]*

Concernant le réseau de collecte, le nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage **[P252.2]** permet à la fois de mettre en évidence la présence de défauts structurels ponctuels et d'évaluer les stratégies d'exploitation mises en œuvre pour pallier ces défauts. Ces défauts sont naturellement susceptibles de constituer des points prioritaires d'amélioration.

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre total de points concernés sur le réseau	0	0	0	0	0	0%
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	22 504	25 708	32 049	42 686	42 687	0,0%
Nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100km	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0%

4.2. L'efficacité de la collecte

4.2.1. LA MAITRISE DES ENTRANTS

→ *Les rejets d'eaux usées d'origine non domestique*

Les effluents non domestiques peuvent présenter des caractéristiques physico-chimiques particulières ne permettant pas un traitement similaire à celui effectué dans un système d'assainissement collectif des eaux usées domestiques classiques.

L'impact de ces effluents, s'ils ne sont pas maîtrisés, peut être important sur le fonctionnement et la gestion du système d'assainissement collectif, mais aussi sur le milieu naturel.

Aussi, la maîtrise des rejets non domestiques dans les réseaux publics d'assainissement contribue à :

- ◆ améliorer le fonctionnement du système de collecte et de traitement,
- ◆ préserver les ouvrages/équipements du système d'assainissement et le patrimoine de la Collectivité,
- ◆ garantir les performances du système de traitement,
- ◆ garantir la qualité des boues, et leur innocuité,
- ◆ respecter la réglementation.

Il importe donc d'identifier les rejets non domestiques à risque, de définir les conditions de leur raccordement (arrêtés d'autorisation, conventions de déversement) et de les contrôler.

Chaque année, un plan d'action est défini afin de cibler les établissements à contrôler en priorité dans l'année :

- ◆ à partir de la demande de la Collectivité ou des industriels eux-mêmes, les services de l'Etat (DREAL, ARS...) étant souvent à l'origine de la démarche des industriels,
- ◆ après détection de substances pouvant nuire à la valorisation agricole des boues et l'identification des établissements pouvant être à l'origine de la pollution,
- ◆ après détection de substances significatives (au sens de la réglementation RSDE - note du 12 août 2016) dans les effluents de la station d'épuration pouvant conduire à des impacts sur les milieux récepteurs. En effet, la note du 12 août 2016, au-delà des campagnes régulières d'analyse des substances en entrée et en sortie de stations d'épuration supérieures à 10 000 EH impose aux Maîtres d'ouvrage du réseau de Collecte la responsabilité de réaliser un diagnostic visant à identifier les sources de substances et à proposer les actions correctives pour les réduire. Aussi, dans ce cadre, des contrôles des établissements pourront être d'intérêt.

La définition du plan d'action tient par ailleurs compte de :

- ◆ la localisation à l'échelle de la Collectivité de l'ensemble des établissements déversant dans les réseaux des eaux usées autres que domestiques,
- ◆ l'évaluation des principaux apports à partir de la synthèse des données existantes (études, autocontrôles, données Agence de l'Eau, consommations d'eau, ...),
- ◆ l'établissement de la liste des établissements à risques.

Afin de s'adapter aux constatations de terrain, le plan d'action pourra être modifié en cours d'année à la demande de la Collectivité.

→ **Le bilan 2018 des Arrêtés d'Autorisation de Déversement (AAD) et des Conventions Spéciales de Déversement (CSD)**

Le tableau ci-dessous présente le nombre total de conventions et d'arrêtés d'autorisation de déversement établis au 31/12 de l'année :

	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de conventions de déversement	0	0	0	0	0
Nombre arrêtés d'autorisation de déversement	0	0	0	0	0

→ **La conformité des branchements domestiques**

Le contrôle de la conformité des branchements pour s'assurer de l'absence de mauvais branchements (par exemple, branchement pluvial raccordé au réseau d'eaux usées dans le cas d'un réseau séparatif) est également un élément de maîtrise des entrants dans le système d'assainissement.

17 contrôles de branchements assainissement ont été réalisés au cours de l'année 2018.

ADRESSE ABONNE	VILLE ABONNE	CONCLUSION CONTRÔLE
33 RUE DU GENERAL DE GAULLE	ST PIERRE EGLISE	NON CONFORME
7 RUE DU MARECHAL LECLERC	ST PIERRE EGLISE	NON CONFORME
5b RUE DE LA LONGUEMARERIE	ST PIERRE EGLISE	CONFORME
9 RUE LE GRAND CLOS	ST PIERRE EGLISE	CONFORME
50 PLACE ABBE ST PIERRE	ST PIERRE EGLISE	CONFORME
9 HAMEAU DE BAS -RETHOVILLE	VICQ SUR MER	CONFORME
RUE DES FOLLIERES	ST PIERRE EGLISE	CONFORME avec réserve
3 RUE DES TROIS PRINCESSES	ST PIERRE EGLISE	NON CONFORME
93 RUE DU CALVAIRE	ST PIERRE EGLISE	NON CONFORME
13 LA LONGUEMARERIE	ST PIERRE EGLISE	CONFORME avec réserve
11d RUE DES PEUPLIERS	ST PIERRE EGLISE	CONFORME
48 RUE DES FOLLIERES	ST PIERRE EGLISE	CONFORME
63 LE TÔT DE BAS	FERMANVILLE	CONFORME
22 RUE DU CALVAIRE	ST PIERRE EGLISE	NON CONFORME
90 RUE DE RAFFOVILLE	ST PIERRE EGLISE	NON CONFORME
69 RUE DU GENERAL DE GAULLE	ST PIERRE EGLISE	NON CONFORME
14 RUE DU CALVAIRE	ST PIERRE EGLISE	NON CONFORME

4.2.2. LA MAITRISE DES DEVERSEMENTS EN MILIEU NATUREL

→ La connaissance des déversements vers le milieu naturel [P255.3]

Le tableau ci-dessous présente les points de rejets au milieu naturel identifié :

Nombre de points de rejet	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre d'usines de dépollution	5	5	5	5	5
Nombre de déversoirs d'orage	1	1	1	0	

Les déversoirs d'orage et les « trop-pleins » des postes de relèvement ont été initialement mis en place pour permettre de déverser au milieu naturel les effluents en excès par temps de pluie.

La connaissance fine de ces points de rejet et l'évaluation de la pollution rejetée sont nécessaires pour maîtriser l'impact environnemental du réseau d'assainissement. L'indicateur « Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées » [P255.3] (voir définition dans le glossaire en annexe du présent document) permet de mesurer l'avancement de cette politique.

Cet indicateur est à établir par la Collectivité avec l'appui du délégataire. Les informations dont nous disposons et qui sont utiles au calcul de l'indicateur sont les suivantes :

	2014	2015	2016	2017	2018
Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte			90	90	90

Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte	Barème	Valeur ICR
Partie A : Eléments communs à tous les types de réseaux (100 points)		
Identification des points de rejets potentiels aux milieux récepteurs	20	20
Évaluation de la pollution collectée en amont de chaque point potentiel de rejet	10	10
Etude terrain des points de déversements - id moment et taille du déversement	20	20
Mesures débit et pollution sur les points de rejet	30	30
Réalisation rapport sur la surveillance des systèmes de collecte et stations d'épuration	10	10
Connaissance qualité des milieux récepteurs et évaluation impact des rejets sur le milieu récepteur	10	0
Total Partie A	100	90
Partie B : Pour les secteurs équipés en réseaux séparatifs ou partiellement séparatifs (10 points qui ne sont comptabilisés que si 80 points au moins ont été obtenus en partie A)		
Évaluation de la pollution déversée par les réseaux pluviaux au milieu récepteur	10	0
Partie C : Pour les secteurs équipés en réseaux séparatifs ou mixtes (10 points qui ne sont comptabilisés que si 80 points au moins ont été obtenus en partie A)		
Mise en place suivi de la pluviométrie des principaux déversoirs d'orage	10	0
Total:	120	90

→ La conformité de la collecte [P203.3]

Cet indicateur [P203.3] (voir définition dans le glossaire en annexe du présent document) permet d'évaluer la conformité du réseau de collecte d'un service d'assainissement au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.

Le mode de calcul de cet indicateur en cours de refonte n'a pas été communiqué à la date d'établissement du présent rapport. Veolia est en attente de la publication de la fiche indicateur sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

Dans l'attente de la publication de cet indicateur, Veolia met à disposition de la Collectivité les informations suivantes qui seront utiles pour établir la conformité du réseau de collecte et, le cas échéant, identifier les axes de progrès :

Pluviométrie :

Hauteur de pluie totale (mm)

Aucune information sur ce contrat.

Bilan global des déversements :

Volumes totaux déversés (par temps sec et par temps de pluie) (en m3) :

Point de déversement

Aucune information sur ce contrat.

Charges totales déversées (par temps sec et par temps de pluie) (en kgDBO5) :

Point de déversement

Aucune information sur ce contrat.

4.3. L'efficacité du traitement

La conformité des systèmes de traitement aux prescriptions réglementaires concerne le niveau d'équipement des installations, ainsi que la qualité des rejets et leur impact sur le milieu naturel. Cette conformité est évaluée au travers, d'une part, des indicateurs de l'arrêté du 2 mai 2007 et, d'autre part, des critères de l'arrêté du 21 juillet 2015.

Dans le cadre de la mise en œuvre de l'arrêté du 21 juillet 2015, les services en charge de la Police de l'Eau sont susceptibles d'avoir modifié les critères d'évaluation de la conformité des réseaux de collecte et des installations de traitement.

Les informations fournies ci-après relatives à la conformité réglementaire sont à considérer comme indicatives et restant à confirmer par les services en charge de la Police de l'Eau.

C'est également pourquoi, nous avons rappelé les hypothèses sur lesquelles se fondent nos évaluations de conformité.

En effet, les modalités précises d'évaluation retenues pour évaluer la conformité s'appuient en premier lieu sur les critères des services en charge de la Police de l'Eau lorsque ceux-ci ont été inscrits dans un arrêté préfectoral et/ou portés à la connaissance de Veolia. A défaut, les critères pris en compte sont ceux énoncés dans les guides généraux d'application de l'arrêté du 21 juillet 2015 élaborés par la Direction de l'Eau et la Biodiversité.

4.3.1. CONFORMITE GLOBALE

→ *La conformité des équipements d'épuration [P204.3]*

Cet indicateur **[P204.3]** permet d'évaluer la conformité des équipements de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU. Cet indicateur résulte des conformités de chaque station de traitement des eaux usées (STEU) du service, pondérées par la charge entrante en DBO5 (moyenne annuelle). La conformité de chacune des STEU est établie par les services de l'état et est adressée à l'exploitant en vertu de l'article 22 de l'arrêté du 21 juillet 2015. La valeur de cet indicateur n'a pas été communiquée à Veolia à la date d'établissement du présent rapport.

→ *La conformité de la performance des ouvrages d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU [P205.3]*

Cet indicateur permet d'évaluer la conformité de la performance de l'ensemble des stations d'un service, au regard des dispositions réglementaires issues de la Directive européenne ERU. Il **[P205.3]** est à établir par la Police de l'eau, qui doit l'adresser à l'exploitant en vertu de l'article 22 de l'arrêté du 21 juillet 2015. La valeur de cet indicateur n'a pas été communiquée à Veolia à la date d'établissement du présent rapport.

En l'absence de réception à la date d'établissement du présent rapport annuel des éléments relatifs à cet indicateur, Veolia présente ci-dessous un indicateur approché, établi à partir des données issues de l'autosurveillance mise en œuvre et des valeurs caractéristiques de référence de la station (CBPO, Qref) à utiliser, établies et communiquées par le service de Police des eaux (arrêté préfectoral d'autorisation, ou à défaut manuel d'autosurveillance). Ces valeurs sont rappelées par station dans le tableau ci-dessous.

L'évaluation est réalisée en écartant les bilans correspondant à un débit arrivant à la station (en amont du DTS) au-delà du débit de référence caractéristique de la station et les bilans en situations inhabituelles (opérations de maintenance programmées, circonstances exceptionnelles telles que catastrophes naturelles, inondations...).

Les indices suivants mesurent la conformité par rapport à la réglementation (arrêté du 21 juillet 2015 transposant la Directive ERU).

Conformité réglementaire des rejets	à la directive Européenne	à l'arrêté préfectoral
Performance globale du service (%)	83,02	83,02
Lagune de Cosqueville Bourg	100,00	100,00
Lagune de Cosqueville carrefour des Coutures	100,00	100,00
Lagune de Réthoville	100,00	100,00
Lagune Fermanville Tocqueboeuf	0,00	0,00
Station d'épuration St Pierre Eglise	100,00	100,00

Pour établir la performance globale, dans le cas de plusieurs usines de dépollution, le taux de chaque usine est pondéré par la charge en DBO5 arrivant sur le système de traitement.

→ La conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel [P254.3]

Cet indicateur [P254.3], qui concerne uniquement les usines d'épuration de plus de 2000 EH, correspond au nombre de bilans conformes aux objectifs de rejet spécifiés par l'arrêté préfectoral ou, par défaut, selon les règles d'évaluation de la conformité identifiées avec la Police de l'Eau, rapporté au nombre total de bilans réalisés sur 24 heures. Pour calculer cet indicateur, les bilans correspondant à un débit arrivant à la station (en amont du DTS) au-delà du débit de référence caractéristique de la station et les bilans en situations inhabituelles (opérations de maintenance programmées, circonstances exceptionnelles telles que catastrophes naturelles, inondations...) sont écartés, selon la réglementation en vigueur.

Conformité des performances des équipements d'épuration	2014	2015	2016	2017	2018
Performance globale du service (%)	100	89	100	100	100
Station d'épuration St Pierre Eglise	100	89	100	100	100

Pour établir la performance globale, dans le cas de plusieurs usines de dépollution, le taux de chaque usine est pondéré par la charge en DBO5 arrivant sur le système de traitement.

→ Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes [P206.3]

Cet indicateur mesure la proportion des boues évacuées par l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, et traitées ou valorisées conformément à la réglementation. Les filières de traitement et/ou de valorisation de ces boues peuvent être la valorisation agricole, le compostage, l'incinération, la gazéification et la décharge agréée.

	2014	2015	2016	2017	2018
Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)	100	100	100	100	100
Lagune Fermanville Tocqueboeuf	100	100		100	
Station d'épuration St Pierre Eglise	100	100	100	100	100

4.3.2. BILAN D'EXPLOITATION ET CONFORMITES PAR STATION

Les données de bilan et conformité sont détaillées en annexe du présent document.

Les autres données d'auto-surveillance sont consultables sur les registres d'autosurveillance, tenus à jour conformément à l'arrêté du 21 juillet 2015.

Lagune de Cosqueville Bourg

Rappel des valeurs caractéristiques de la station et des performances de traitement attendues

Les valeurs caractéristiques utilisées pour l'évaluation de la conformité de la station sont présentées dans le tableau qui suit. Il s'agit des valeurs établies et communiquées par le service de Police des eaux (arrêté préfectoral d'autorisation, ou à défaut manuel d'autosurveillance) (Débit de référence) ou fournies par le constructeur (capacité nominale).

Valeurs caractéristiques utilisées pour l'évaluation de conformité

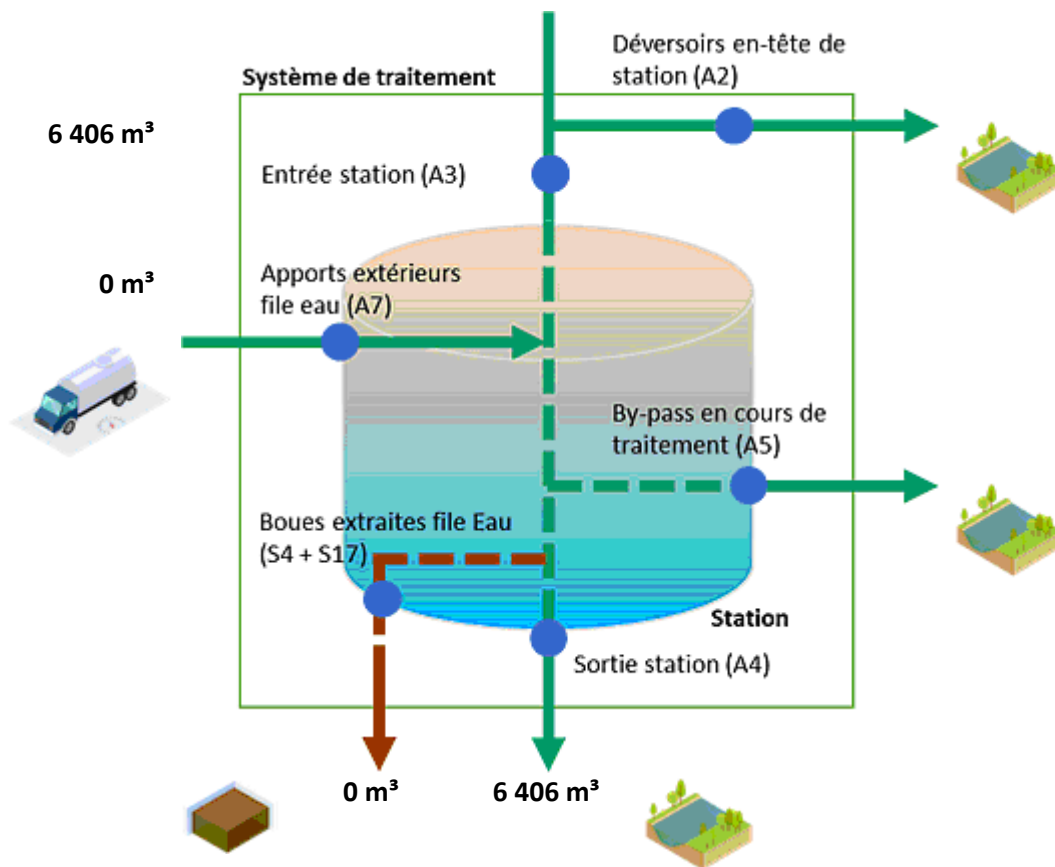
	2018
Débit de référence (m3/j)	42
Capacité nominale (kg/j)	17

Performances attendues (selon arrêté préfectoral) (*)

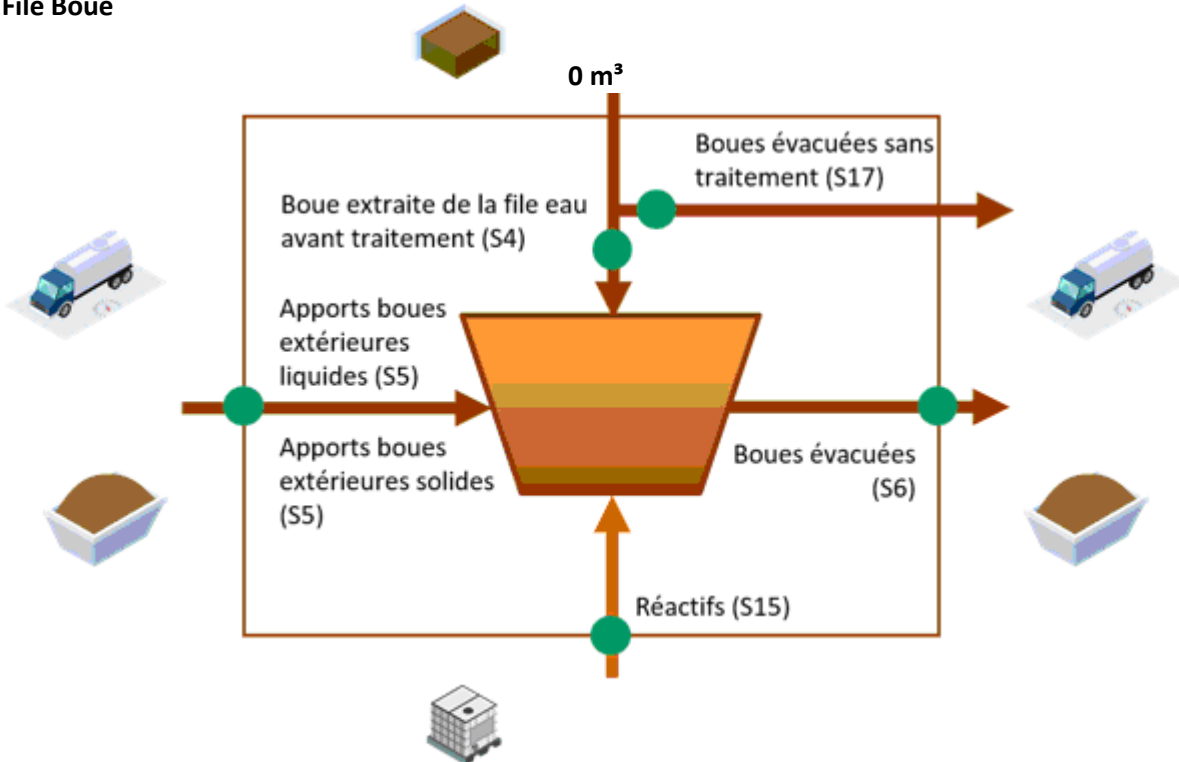
	DCO	DBO5	MES	NTK	NGL	NH4	Ptot
Concentration maximale à respecter (mg/L) (*)							
moyenne journalière par bilan	125,00	25,00	150,00	25,00			
Concentration réductible en sortie (mg/L)							
moyenne journalière par bilan	400,00	70,00	85,00				
Charge maximale à respecter (kg/j)							
Rendement minimum moyen (%)							
moyen journalier par bilan	90,00	90,00	50,00	60,00			

* : En général, pour les paramètres NTK, NGL et Ptot, les conformités se jugent en moyennes annuelles, et pour les autres paramètres en moyennes journalières par bilan, cela sous réserve d'absence d'indications complémentaires d'arrêtés préfectoraux locaux.

File Eau



File Boue



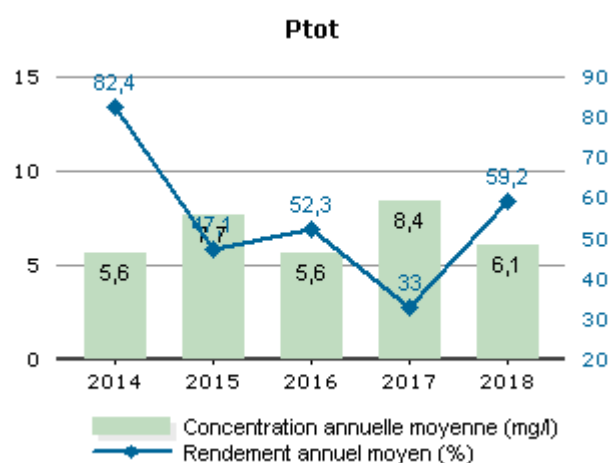
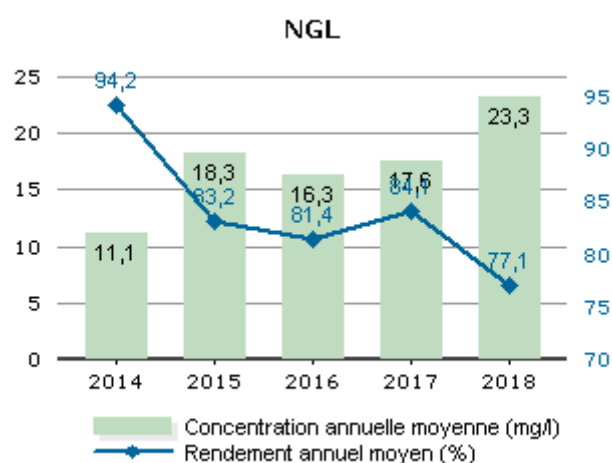
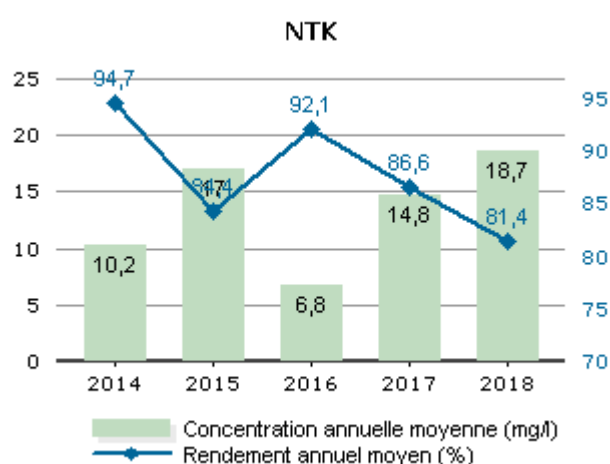
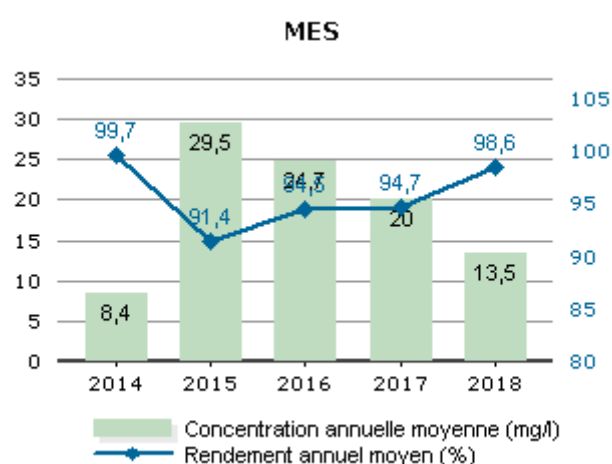
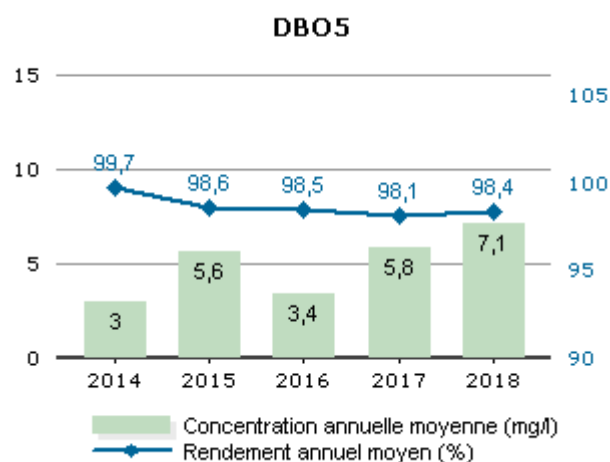
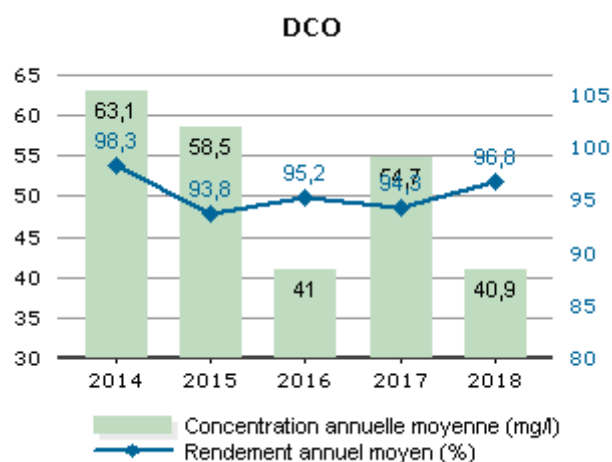
Fréquences d'analyses

Le tableau suivant présente le nombre de bilans disponibles par paramètre.

	2018
DCO	2
DBO5	2
MES	2
NTK	2
NGL	2
Ptot	2

Concentrations en sortie et rendements épuratoires

Les graphiques suivants présentent la qualité d'eau obtenue en sortie de station de traitement ainsi que les rendements épuratoires obtenus :



Les valeurs moyennes observées (concentrations et rendements) ne permettent pas de mesurer le respect de la prescription lorsque celle-ci s'applique bilan par bilan. L'évaluation du taux de respect fait l'objet de l'indicateur de conformité présenté dans la suite de la présente section.

Conformité de la performance

Les évaluations de la conformité sont réalisées en excluant les bilans pour lesquels le débit entrant dépasse le débit de référence retenu et les bilans en situations inhabituelles (catastrophes naturelles, inondations, ...). La conformité à la Directive Européenne est évaluée au regard du respect des objectifs de traitement définis dans l'arrêté du 21 juillet 2015 et la conformité locale est définie au regard des prescriptions de l'arrêté préfectoral.

	2014	2015	2016	2017	2018
Conformité à la Directive Européenne	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Conformité à l'arrêté préfectoral	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Qualité du traitement des boues

Destination des boues évacuées

Ce tableau présente le détail pour l'année des destinations des boues évacuées.

	Produit brut (t)	Siccité (%)	Matières sèches (t)	Destination conforme (%) *
Total				

* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches.

Lagune de Cosqueville carrefour des Coutures

Rappel des valeurs caractéristiques de la station et des performances de traitement attendues

Les valeurs caractéristiques utilisées pour l'évaluation de la conformité de la station sont présentées dans le tableau qui suit. Il s'agit des valeurs établies et communiquées par le service de Police des eaux (arrêté préfectoral d'autorisation, ou à défaut manuel d'autosurveillance) (Débit de référence) ou fournies par le constructeur (capacité nominale).

Valeurs caractéristiques utilisées pour l'évaluation de conformité

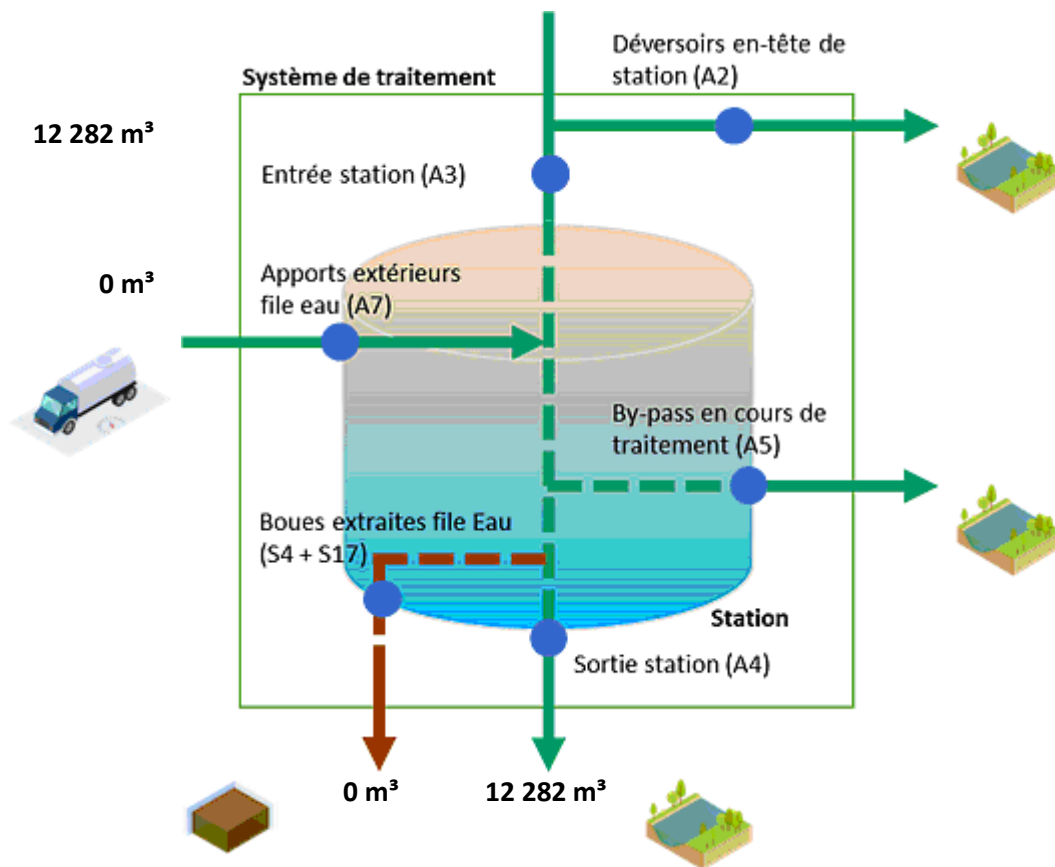
	2018
Débit de référence (m3/j)	42
Capacité nominale (kg/j)	17

Performances attendues (selon arrêté préfectoral) (*)

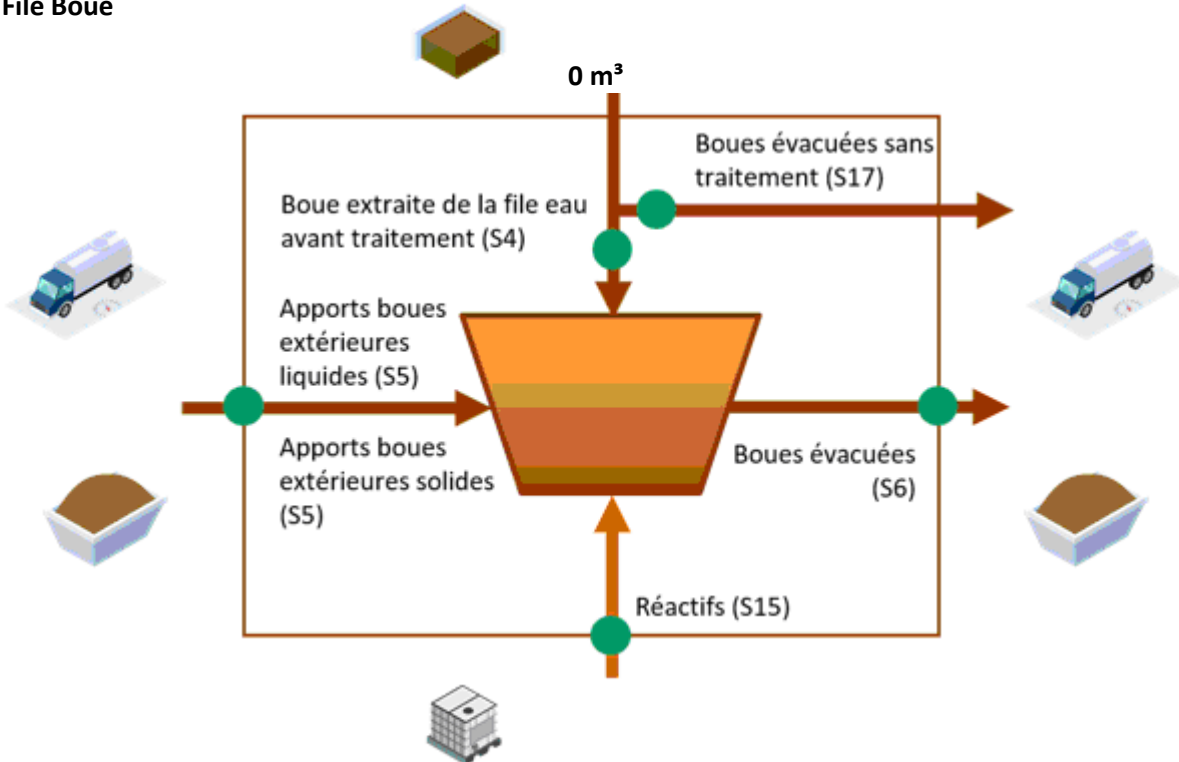
	DCO	DBO5	MES	NTK	NGL	NH4	Ptot
Concentration maximale à respecter (mg/L) (*)							
moyenne journalière par bilan	200,00	35,00					
Concentration réductible en sortie (mg/L)							
moyenne journalière par bilan	400,00	70,00	150,00				
Charge maximale à respecter (kg/j)							
Rendement minimum moyen (%)							
moyen journalier par bilan	60,00	60,00	50,00				

* : En général, pour les paramètres NTK, NGL et Ptot, les conformités se jugent en moyennes annuelles, et pour les autres paramètres en moyennes journalières par bilan, cela sous réserve d'absence d'indications complémentaires d'arrêtés préfectoraux locaux.

File Eau



File Boue



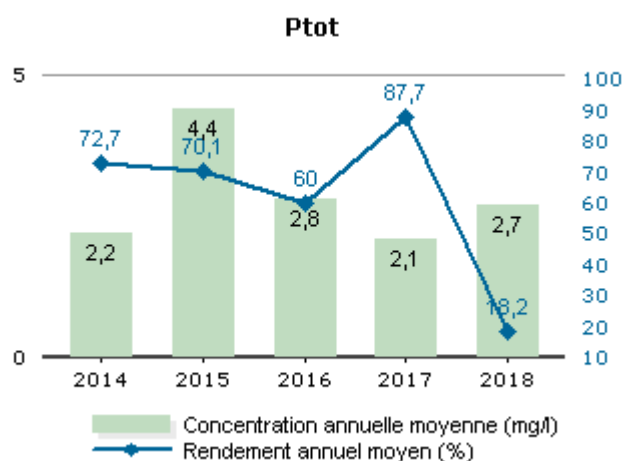
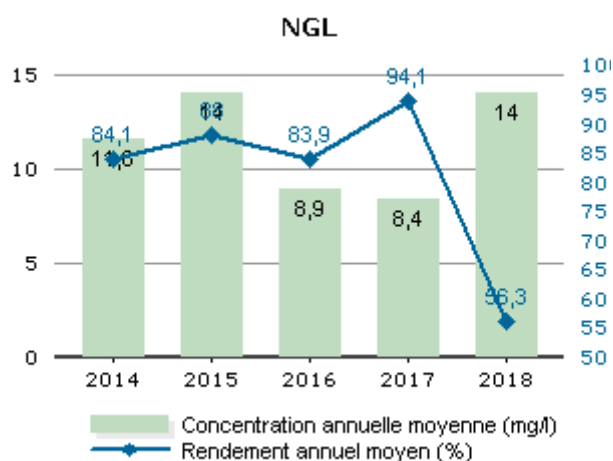
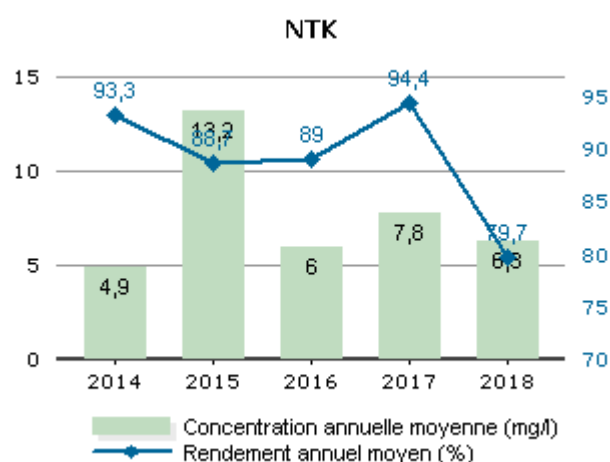
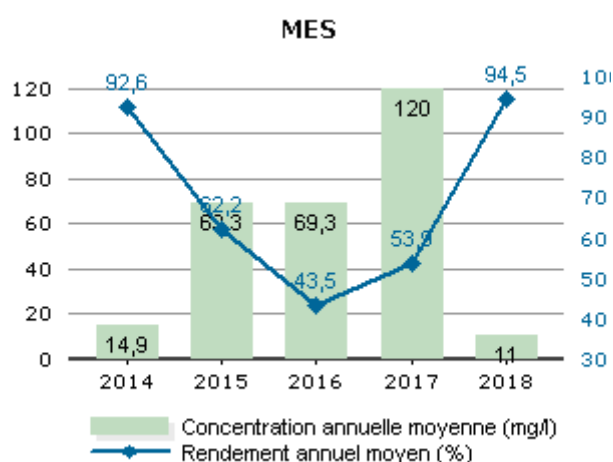
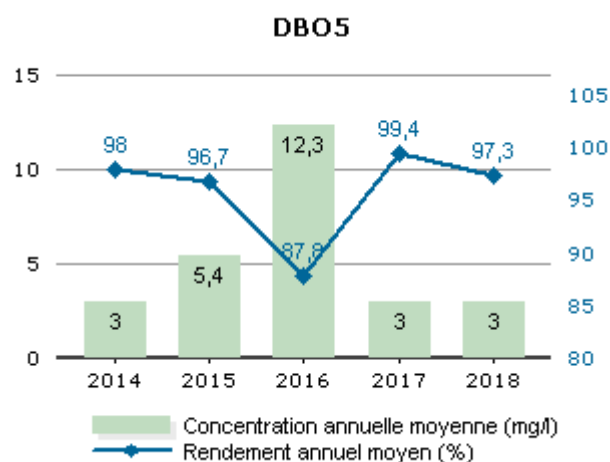
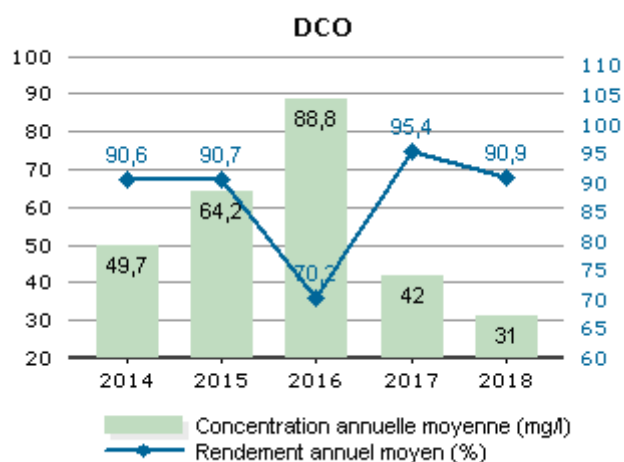
Fréquences d'analyses

Le tableau suivant présente le nombre de bilans disponibles par paramètre.

	2018
DCO	1
DBO5	1
MES	1
NTK	1
NGL	1
Ptot	1

Concentrations en sortie et rendements épuratoires

Les graphiques suivants présentent la qualité d'eau obtenue en sortie de station de traitement ainsi que les rendements épuratoires obtenus :



Les valeurs moyennes observées (concentrations et rendements) ne permettent pas de mesurer le respect de la prescription lorsque celle-ci s'applique bilan par bilan. L'évaluation du taux de respect fait l'objet de l'indicateur de conformité présenté dans la suite de la présente section.

Conformité de la performance

Les évaluations de la conformité sont réalisées en excluant les bilans pour lesquels le débit entrant dépasse le débit de référence retenu et les bilans en situations inhabituelles (catastrophes naturelles, inondations, ...). La conformité à la Directive Européenne est évaluée au regard du respect des objectifs de traitement définis dans l'arrêté du 21 juillet 2015 et la conformité locale est définie au regard des prescriptions de l'arrêté préfectoral.

	2014	2015	2016	2017	2018
Conformité à la Directive Européenne	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
Conformité à l'arrêté préfectoral	100,00	0,00	0,00	100,00	100,00

Qualité du traitement des boues

Destination des boues évacuées

Ce tableau présente le détail pour l'année des destinations des boues évacuées.

	Produit brut (t)	Siccité (%)	Matières sèches (t)	Destination conforme (%) *
Total				

* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches.

Lagune de Réthoville

Rappel des valeurs caractéristiques de la station et des performances de traitement attendues

Les valeurs caractéristiques utilisées pour l'évaluation de la conformité de la station sont présentées dans le tableau qui suit. Il s'agit des valeurs établies et communiquées par le service de Police des eaux (arrêté préfectoral d'autorisation, ou à défaut manuel d'autosurveillance) (Débit de référence) ou fournies par le constructeur (capacité nominale).

Valeurs caractéristiques utilisées pour l'évaluation de conformité

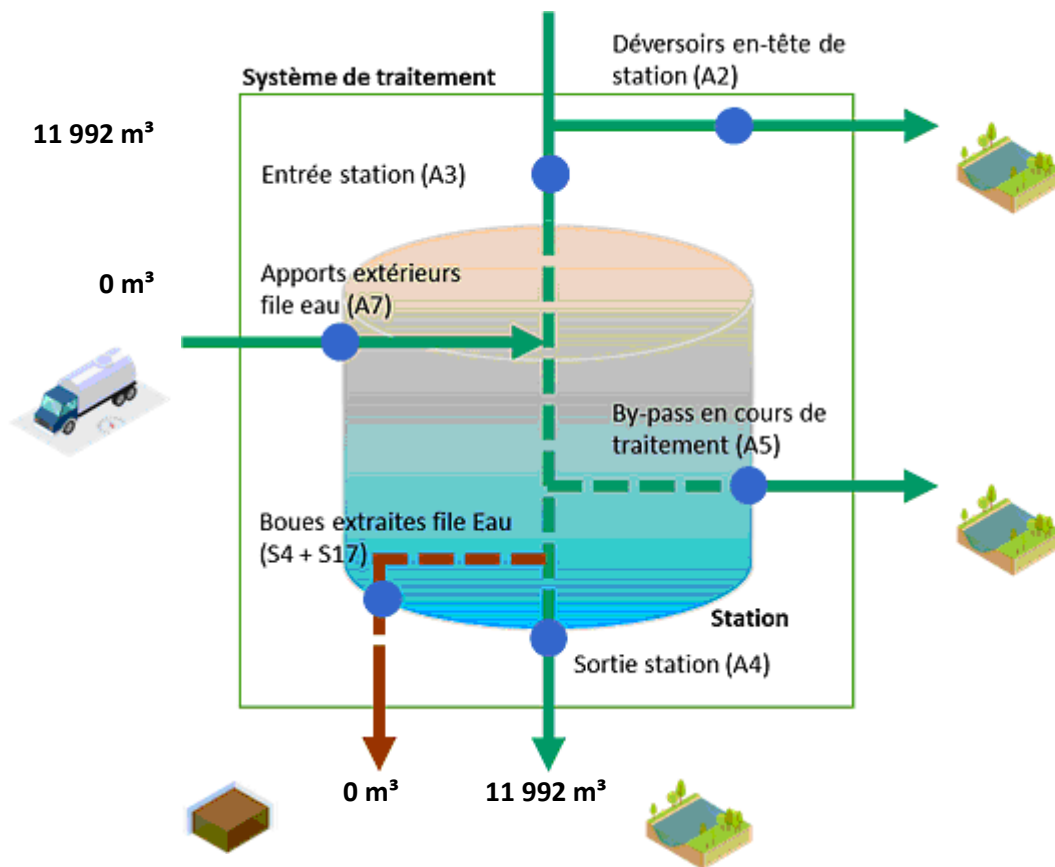
	2018
Débit de référence (m3/j)	33
Capacité nominale (kg/j)	13

Performances attendues (selon arrêté préfectoral) (*)

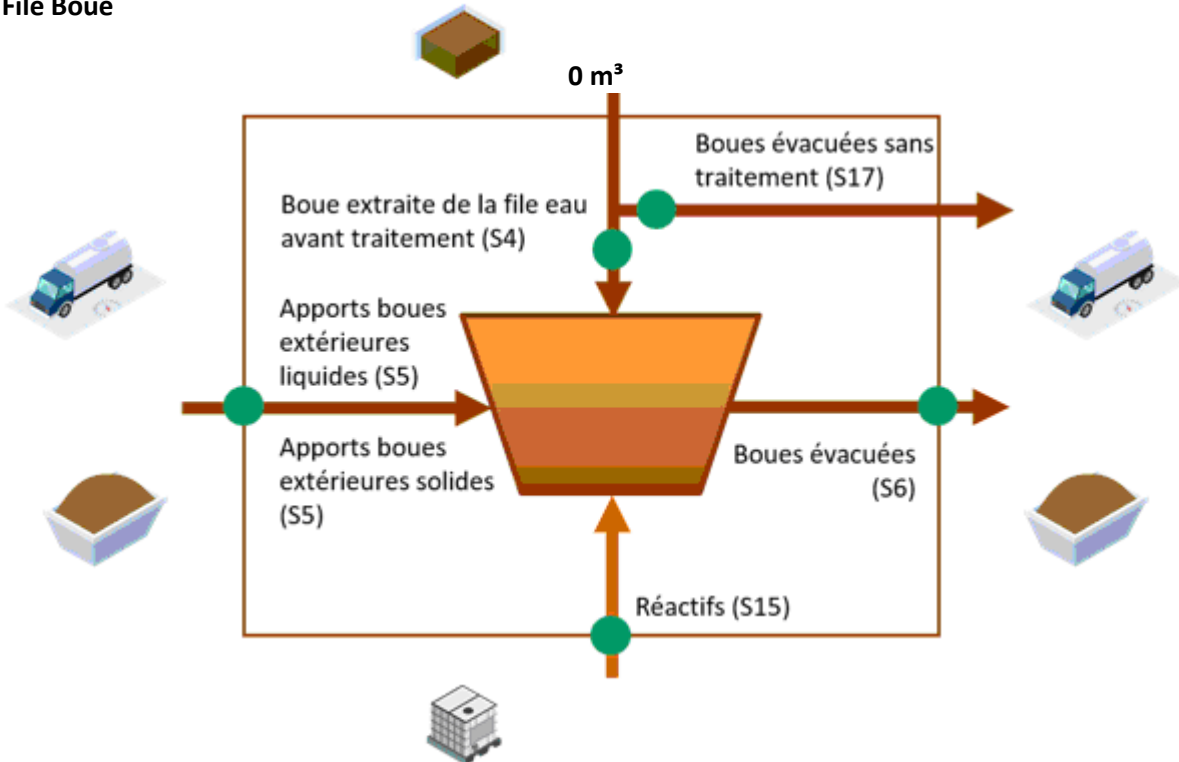
	DCO	DBO5	MES	NTK	NGL	NH4	Ptot
Concentration maximale à respecter (mg/L) (*)							
moyenne journalière par bilan	200,00	25,00	35,00	25,00			
Concentration réductible en sortie (mg/L)							
moyenne journalière par bilan	400,00		150,00				
Charge maximale à respecter (kg/j)							
Rendement minimum moyen (%)							
moyen journalier par bilan	60,00		90,00	80,00			

* : En général, pour les paramètres NTK, NGL et Ptot, les conformités se jugent en moyennes annuelles, et pour les autres paramètres en moyennes journalières par bilan, cela sous réserve d'absence d'indications complémentaires d'arrêtés préfectoraux locaux.

File Eau



File Boue



Fréquences d'analyses

Le tableau suivant présente le nombre de bilans disponibles par paramètre.

	2018
DCO	2
DBO5	2
MES	2
NTK	2
NGL	2
Ptot	2

Concentrations en sortie et rendements épuratoires

Les graphiques suivants présentent la qualité d'eau obtenue en sortie de station de traitement ainsi que les rendements épuratoires obtenus :

Les valeurs moyennes observées (concentrations et rendements) ne permettent pas de mesurer le respect de la prescription lorsque celle-ci s'applique bilan par bilan. L'évaluation du taux de respect fait l'objet de l'indicateur de conformité présenté dans la suite de la présente section.

Conformité de la performance

Les évaluations de la conformité sont réalisées en excluant les bilans pour lesquels le débit entrant dépasse le débit de référence retenu et les bilans en situations inhabituelles (catastrophes naturelles, inondations, ...). La conformité à la Directive Européenne est évaluée au regard du respect des objectifs de traitement définis dans l'arrêté du 21 juillet 2015 et la conformité locale est définie au regard des prescriptions de l'arrêté préfectoral.

	2014	2015	2016	2017	2018
Conformité à la Directive Européenne	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Conformité à l'arrêté préfectoral	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Qualité du traitement des boues

Destination des boues évacuées

Ce tableau présente le détail pour l'année des destinations des boues évacuées.

	Produit brut (t)	Siccité (%)	Matières sèches (t)	Destination conforme (%) *
Total				

* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches.

Lagune Fermanville Tocqueboeuf

Rappel des valeurs caractéristiques de la station et des performances de traitement attendues

Les valeurs caractéristiques utilisées pour l'évaluation de la conformité de la station sont présentées dans le tableau qui suit. Il s'agit des valeurs établies et communiquées par le service de Police des eaux (arrêté préfectoral d'autorisation, ou à défaut manuel d'autosurveillance) (Débit de référence) ou fournies par le constructeur (capacité nominale).

Valeurs caractéristiques utilisées pour l'évaluation de conformité

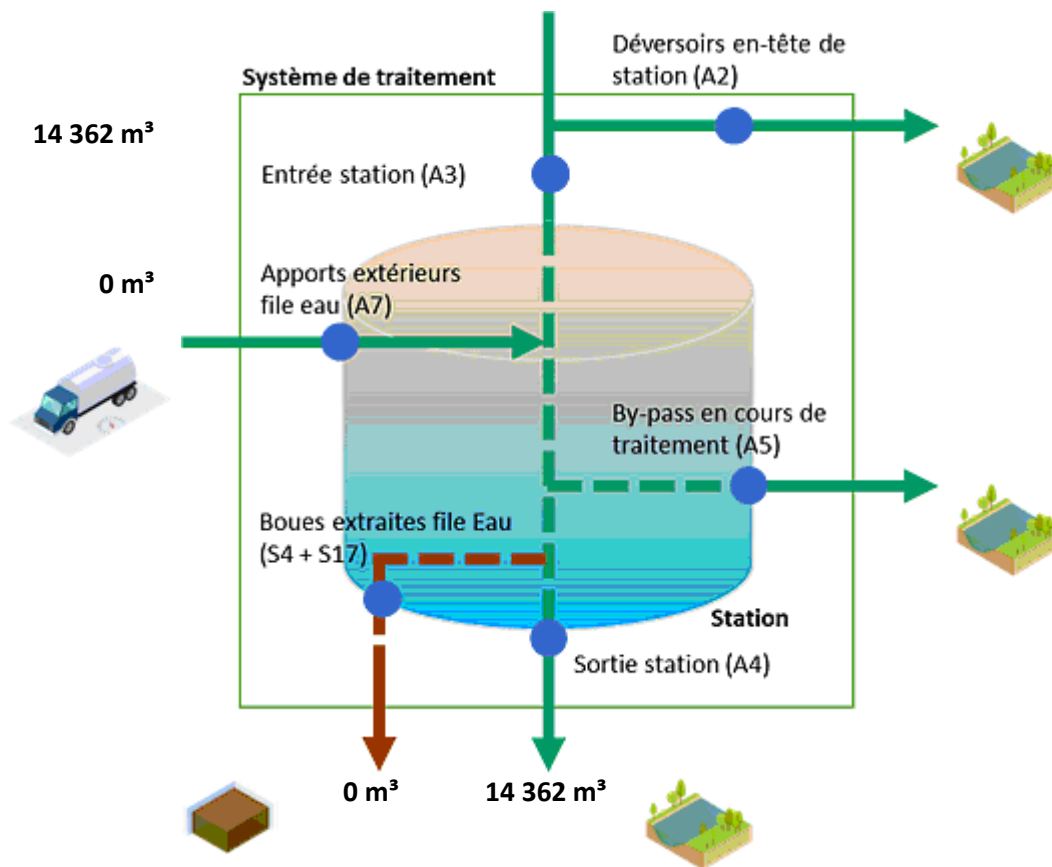
	2018
Débit de référence (m3/j)	60
Capacité nominale (kg/j)	24

Performances attendues (selon arrêté préfectoral) (*)

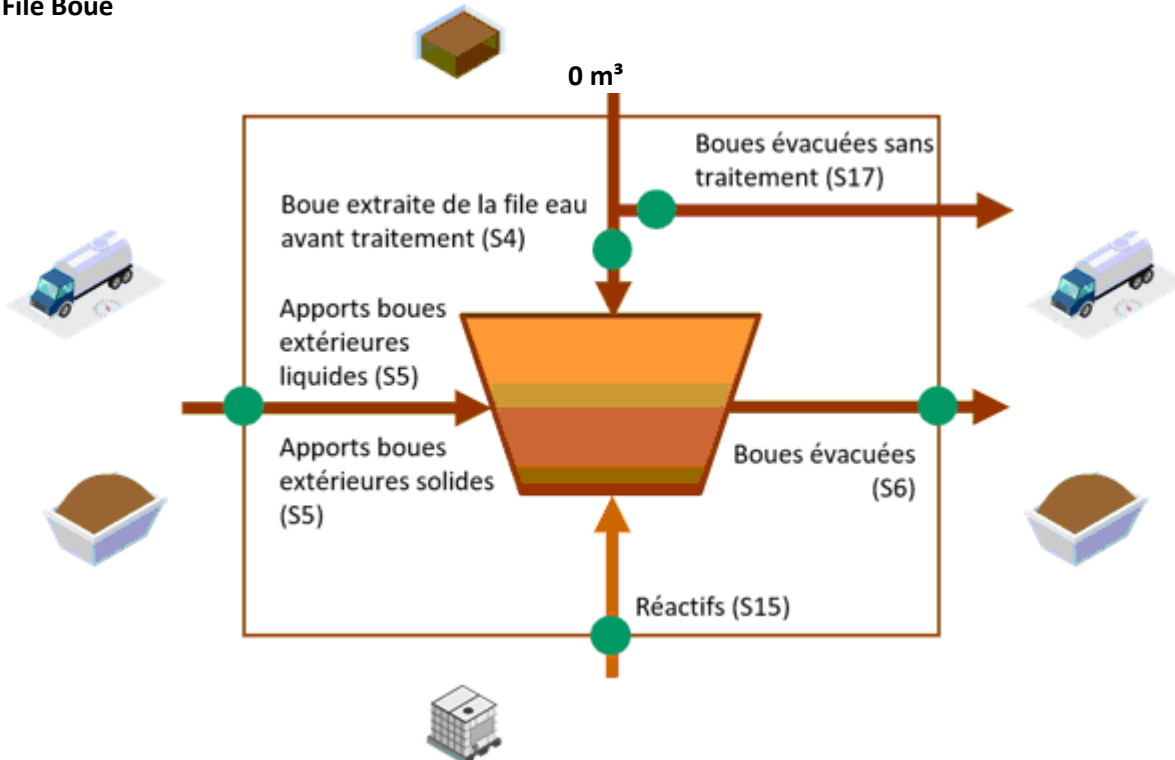
	DCO	DBO5	MES	NTK	NGL	NH4	Ptot
Concentration maximale à respecter (mg/L) (*)							
moyenne journalière par bilan	120,00	35,00	120,00				
moyenne annuelle					20,00		
Concentration réductible en sortie (mg/L)							
moyenne journalière par bilan	400,00	70,00	150,00				
Charge maximale à respecter (kg/j)							
Rendement minimum moyen (%)							
moyen journalier par bilan	60,00	60,00	50,00				

* : En général, pour les paramètres NTK, NGL et Ptot, les conformités se jugent en moyennes annuelles, et pour les autres paramètres en moyennes journalières par bilan, cela sous réserve d'absence d'indications complémentaires d'arrêtés préfectoraux locaux.

File Eau



File Boue



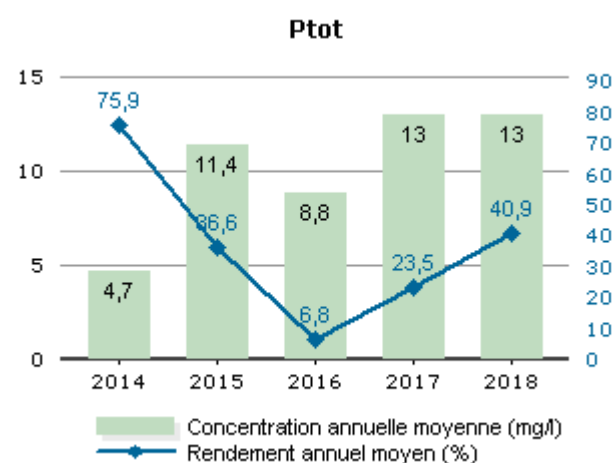
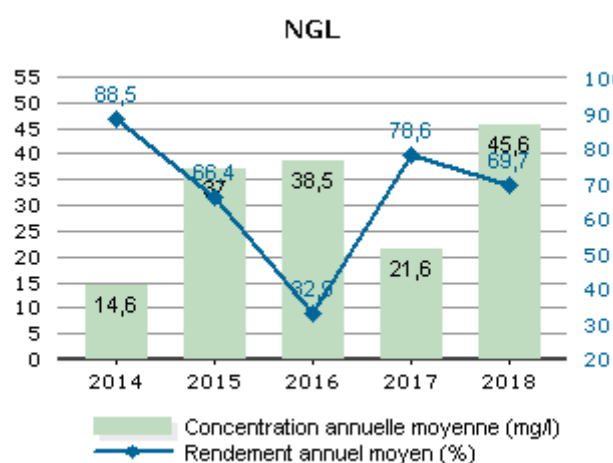
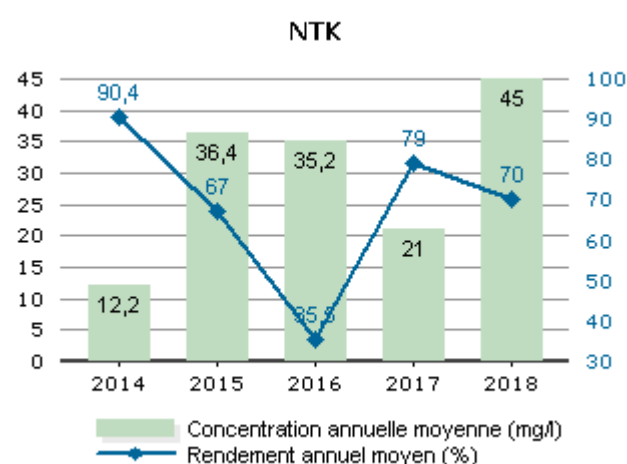
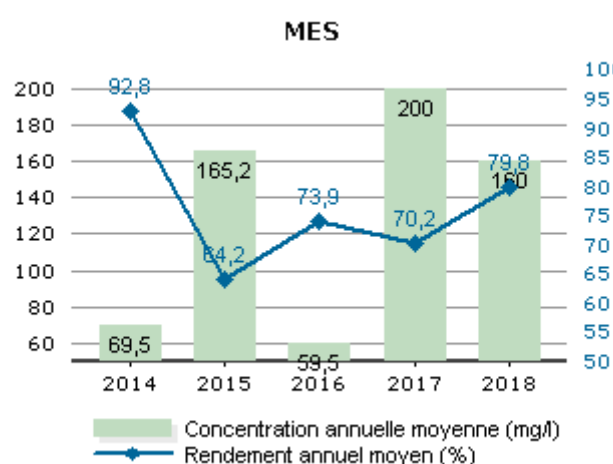
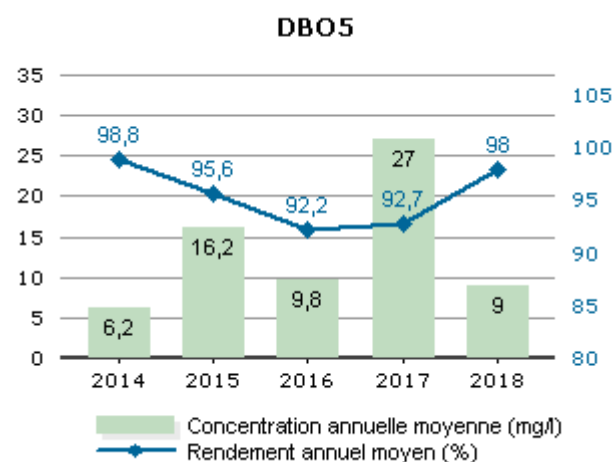
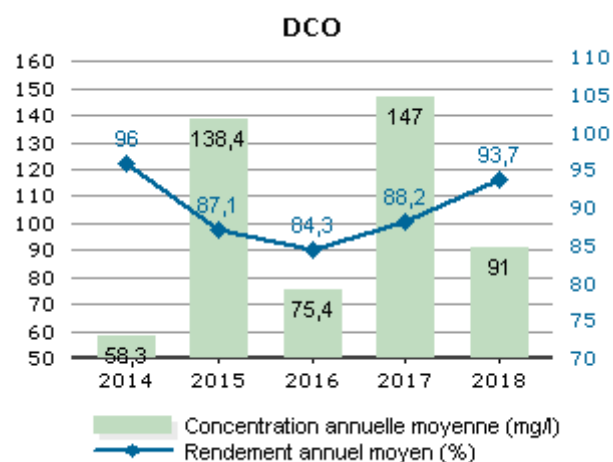
Fréquences d'analyses

Le tableau suivant présente le nombre de bilans disponibles par paramètre.

	2018
DCO	1
DBO5	1
MES	1
NTK	1
NGL	1
Ptot	1

Concentrations en sortie et rendements épuratoires

Les graphiques suivants présentent la qualité d'eau obtenue en sortie de station de traitement ainsi que les rendements épuratoires obtenus :



Les valeurs moyennes observées (concentrations et rendements) ne permettent pas de mesurer le respect de la prescription lorsque celle-ci s'applique bilan par bilan. L'évaluation du taux de respect fait l'objet de l'indicateur de conformité présenté dans la suite de la présente section.

Conformité de la performance

Les évaluations de la conformité sont réalisées en excluant les bilans pour lesquels le débit entrant dépasse le débit de référence retenu et les bilans en situations inhabituelles (catastrophes naturelles, inondations, ...). La conformité à la Directive Européenne est évaluée au regard du respect des objectifs de traitement définis dans l'arrêté du 21 juillet 2015 et la conformité locale est définie au regard des prescriptions de l'arrêté préfectoral.

	2014	2015	2016	2017	2018
Conformité à la Directive Européenne	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00
Conformité à l'arrêté préfectoral	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Qualité du traitement des boues

Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration

Cet indicateur permet d'évaluer l'efficacité de dépollution des usines (extraction et concentration de la pollution de l'effluent traité), hors effet de stock. Il s'exprime en tonnage de matières sèches.

	2014	2015	2016	2017	2018
Boues évacuées (Tonnes de MS) (S6)	0,1	0,0		0,0	

Boues évacuées par destination et proportion évacuée selon une filière conforme

Ce tableau présente la proportion de boues évacuées selon une filière conforme.

	2014	2015	2016	2017	2018
Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)	100,0	100,0		100,0	

Destination des boues évacuées

Ce tableau présente le détail pour l'année des destinations des boues évacuées.

	Produit brut (t)	Siccité (%)	Matières sèches (t)	Destination conforme (%) *
Total				

* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches.

Station d'épuration St Pierre Eglise

Rappel des valeurs caractéristiques de la station et des performances de traitement attendues

Les valeurs caractéristiques utilisées pour l'évaluation de la conformité de la station sont présentées dans le tableau qui suit. Il s'agit des valeurs établies et communiquées par le service de Police des eaux (arrêté préfectoral d'autorisation, ou à défaut manuel d'autosurveillance) (Débit de référence) ou fournies par le constructeur (capacité nominale).

Valeurs caractéristiques utilisées pour l'évaluation de conformité

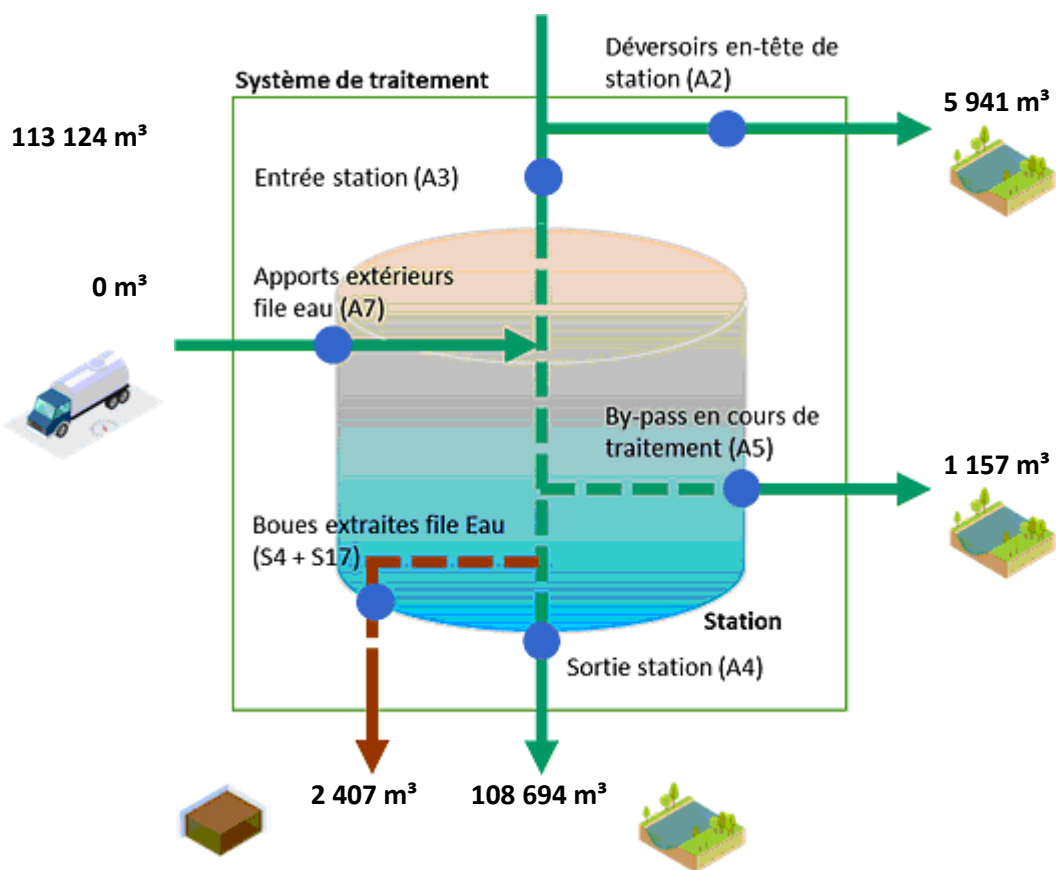
	2018
Débit de référence (m3/j)	425
Capacité nominale (kg/j)	131

Performances attendues (selon arrêté préfectoral) (*)

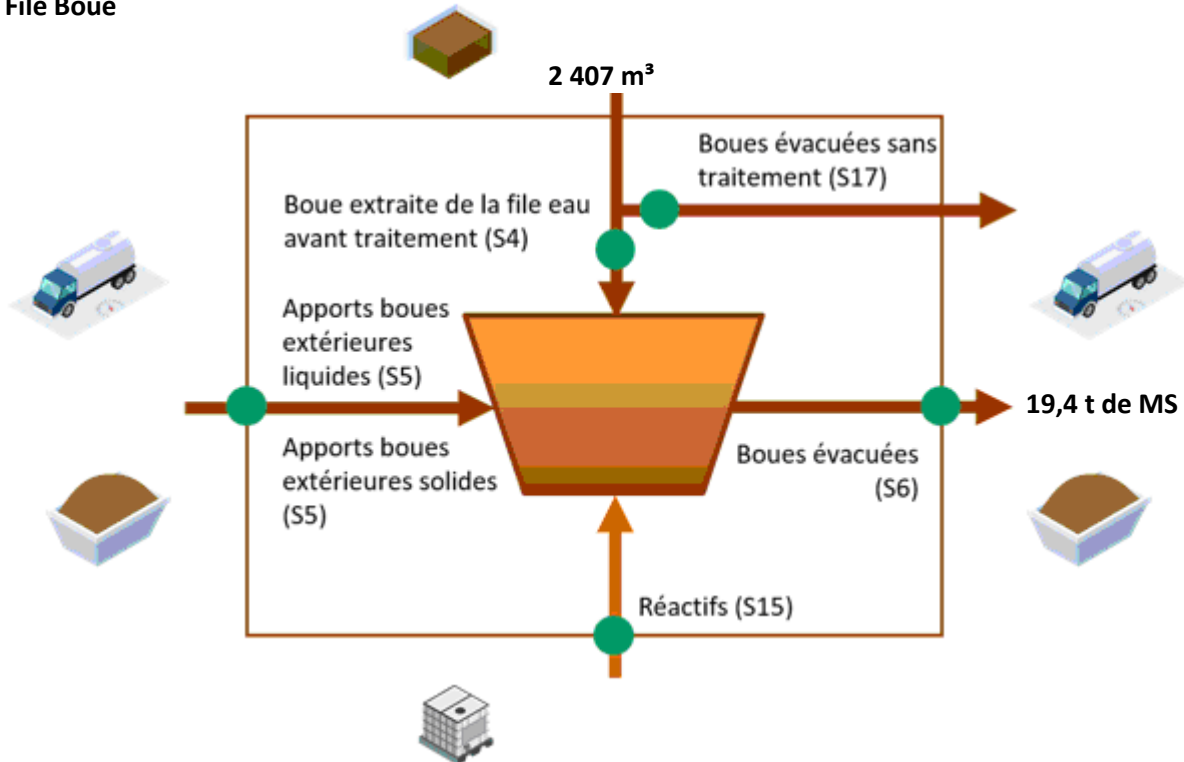
	DCO	DBO5	MES	NTK	NGL	NH4	Ptot
Concentration maximale à respecter (mg/L) (*)							
moyenne journalière par bilan	125,00	25,00	35,00				
Concentration réductible en sortie (mg/L)							
moyenne journalière par bilan	250,00	50,00	85,00				
Charge maximale à respecter (kg/j)							
Rendement minimum moyen (%)							
moyen journalier par bilan	75,00	80,00	90,00				

* : En général, pour les paramètres NTK, NGL et Ptot, les conformités se jugent en moyennes annuelles, et pour les autres paramètres en moyennes journalières par bilan, cela sous réserve d'absence d'indications complémentaires d'arrêtés préfectoraux locaux.

File Eau



File Boue



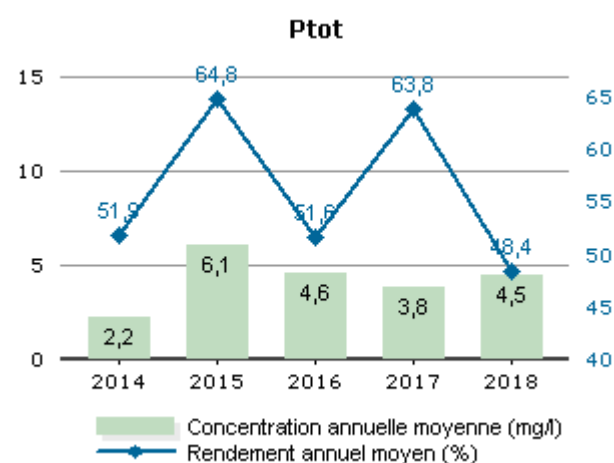
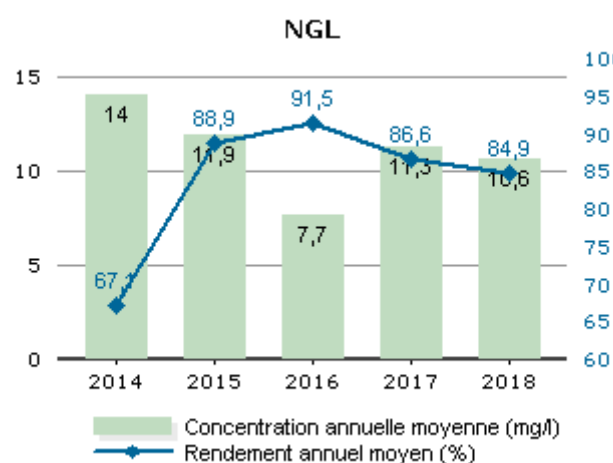
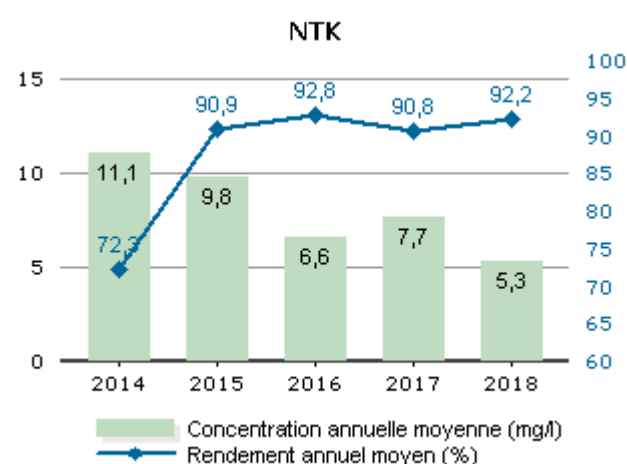
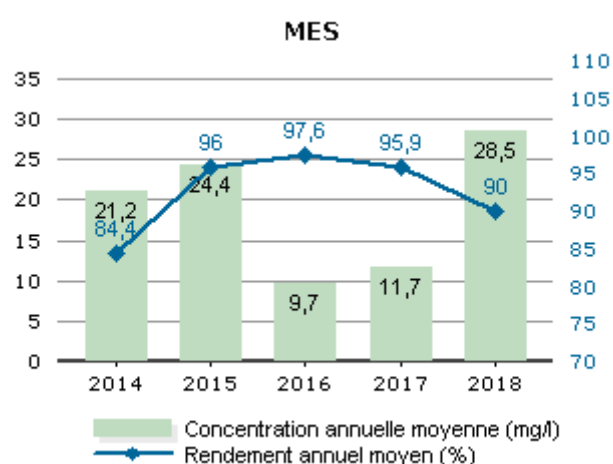
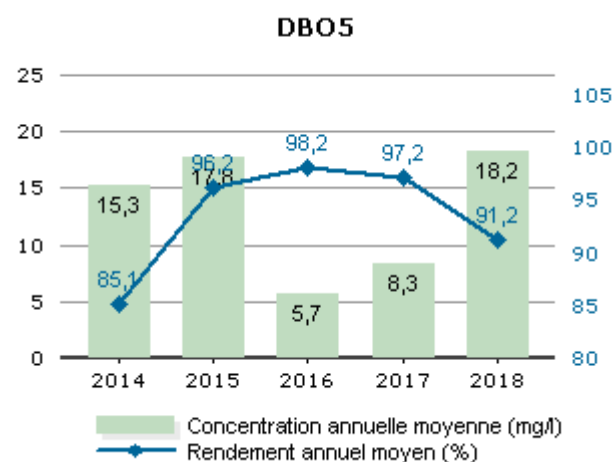
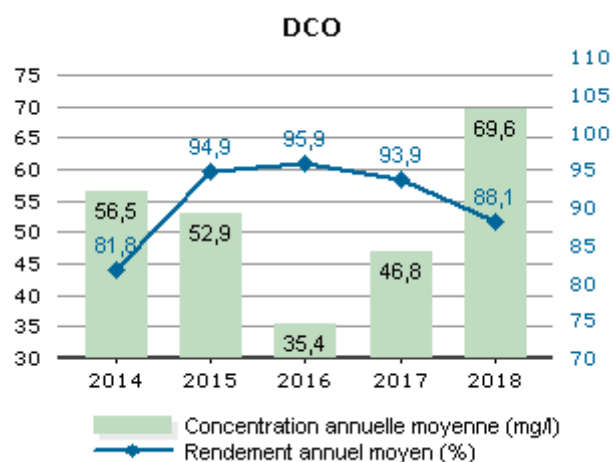
Fréquences d'analyses

Le tableau suivant présente le nombre de bilans disponibles par paramètre.

	2018
DCO	12
DBO5	12
MES	12
NTK	5
NGL	5
Ptot	5

Concentrations en sortie et rendements épuratoires

Les graphiques suivants présentent la qualité d'eau obtenue en sortie de station de traitement ainsi que les rendements épuratoires obtenus :



Les valeurs moyennes observées (concentrations et rendements) ne permettent pas de mesurer le respect de la prescription lorsque celle-ci s'applique bilan par bilan. L'évaluation du taux de respect fait l'objet de l'indicateur de conformité présenté dans la suite de la présente section.

Conformité de la performance

Les évaluations de la conformité sont réalisées en excluant les bilans pour lesquels le débit entrant dépasse le débit de référence retenu et les bilans en situations inhabituelles (catastrophes naturelles, inondations, ...). La conformité à la Directive Européenne est évaluée au regard du respect des objectifs de traitement définis dans l'arrêté du 21 juillet 2015 et la conformité locale est définie au regard des prescriptions de l'arrêté préfectoral.

	2014	2015	2016	2017	2018
Conformité à la Directive Européenne	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Conformité à l'arrêté préfectoral	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Qualité du traitement des boues

Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration

Cet indicateur permet d'évaluer l'efficacité de dépollution des usines (extraction et concentration de la pollution de l'effluent traité), hors effet de stock. Il s'exprime en tonnage de matières sèches.

	2014	2015	2016	2017	2018
Boues évacuées (Tonnes de MS) (S6)	17,3	13,4	17,3	12,0	19,4

Boues évacuées par destination et proportion évacuée selon une filière conforme

Ce tableau présente la proportion de boues évacuées selon une filière conforme.

	2014	2015	2016	2017	2018
Taux de boues évacuées selon une filière conforme (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Destination des boues évacuées

Ce tableau présente le détail pour l'année des destinations des boues évacuées.

	Produit brut (t)	Siccité (%)	Matières sèches (t)	Destination conforme (%) *
Valorisation agricole	606	3,20	19,4	100,00
Total	606	3,20	19,4	100,00

* répartition calculée sur les tonnes de matières sèches.

Sous-produits évacués par destination

Ce tableau présente les sous-produits générés et leur devenir.

	2014	2015	2016	2017	2018
Centre de stockage de déchets (t) Refus	2,8	0,8	1,2	1,1	0,5
Total (t)	2,8	0,8	1,2	1,1	0,5
Centre de stockage de déchets (t) Sables	1,4	1,1	36,5	34,0	17,0
Total (t)	1,4	1,1	36,5	34,0	17,0
Autre STEP (m ³) Graisses	6,8	6,0	34,5	27,0	16,5
Total (m³)	6,8	6,0	34,5	27,0	16,5

4.3.3. LA SURVEILLANCE DES MICROPOLLUANTS DANS LES EAUX DE REJETS

La note technique du 12 août 2016 précise les modalités de recherche des substances dangereuses dans les eaux (RSDE). Cette surveillance, suspendue par la note du 19 janvier 2015, devra être de nouveau mise en œuvre en 2018 sur les stations d'épuration de plus de 10 000 EH. Par ailleurs, la note du 12 août 2016 renforce la lutte à la source contre les micropolluants en rendant obligatoire la recherche au sein de la zone de collecte des émetteurs de substances présentes significativement au niveau de la station d'épuration, et cela dès 2018 pour un certain nombre de systèmes d'assainissement.

Veolia se tient à votre disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de ces textes importants et évaluer leurs conséquences pour votre service

4.4. L'efficacité environnementale

4.4.1. LE BILAN ENERGETIQUE DU PATRIMOINE



Un véritable management de la performance énergétique des installations est mis en œuvre. Cela contribue ainsi à la réduction des consommations d'énergie et à la limitation des émissions de gaz à effet de serre.

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	89 855	95 393	90 876	96 798	106 715	10,2%
Usine de dépollution	63 604	79 239	68 901	78 043	69 377	-11,1%
Postes de relèvement et refoulement	26 251	16 154	21 975	18 755	37 338	99,1%
Energie consommée facturée (kWh)	82 844	102 179	77 127	125 520		
Usine de dépollution	65 548	77 961	85 218	77 428		
Postes de relèvement et refoulement	17 296	24 218	-8 091	48 092		

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

4.4.2. LA CONSOMMATION DE REACTIFS

Le choix du réactif est établi afin :

- ◆ d'assurer un rejet au milieu naturel de qualité conforme à la réglementation,
- ◆ de réduire les quantités de réactifs à utiliser.

5. Le rapport financier du service



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

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

→ Le CARE

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2018 (en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: F583A - CC DU CANTON DE ST PIERRE EGLISE

Assainissement

LIBELLE	2017	2018	Ecart %
PRODUITS	580 009	564 559	-2.66 %
Exploitation du service	123 725	101 757	
Collectivités et autres organismes publics	435 477	456 767	
Travaux attribués à titre exclusif	17 451	5 467	
Produits accessoires	3 357	568	
CHARGES	664 278	626 299	-5.72 %
Personnel	80 423	49 704	
Energie électrique	15 902	18 973	
Analyses	4 672	271	
Sous-traitance, matières et fournitures	68 931	58 839	
Impôts locaux et taxes	2 966	2 163	
Autres dépenses d'exploitation	29 885	15 185	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	5 871	2 611	
<i>engins et véhicules</i>	11 911	7 936	
<i>informatique</i>	3 802	3 295	
<i>assurances</i>	1 160	1 163	
<i>locaux</i>	5 926	1 894	
<i>autres</i>	1 217	- 1 712	
Contribution des services centraux et recherche	9 458	7 691	
Collectivités et autres organismes publics	435 477	456 767	
Charges relatives aux renouvellements	14 212	13 248	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	2 253	2 320	
<i>programme contractuel (renouvellements)</i>	11 959	10 928	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	2 353	3 460	
RESULTAT AVANT IMPOT	- 84 270	- 61 739	26.74 %
RESULTAT	- 84 269	- 61 741	26.73 %

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

4/17/2019

→ **L'état détaillé des produits**

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

Etat détaillé des produits (1)
Année 2018

Collectivité: F583A - CC DU CANTON DE ST PIERRE EGLISE

Assainissement

LIBELLE	2017	2018	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	123 725	101 757	-17.76 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	113 142	5 110	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	10 583	96 647	
Exploitation du service	123 725	101 757	-17.76 %
Produits : part de la collectivité contractante	404 356	435 314	7.66 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	379 253	446 944	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	25 103	- 11 630	
Redevance Modernisation réseau	31 121	21 453	-31.07 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	27 668	26 704	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	3 453	- 5 251	
Collectivités et autres organismes publics	435 477	456 767	4.89 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	17 451	5 467	NS
Produits accessoires	3 357	568	NS

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

4/17/19

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

5.2. Situation des biens

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

→ *Inventaire des biens*

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

→ *Situation des biens*

La situation des biens est consultable au chapitre 3.1 « Inventaire des installations ».

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

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

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

5.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

→ Programme contractuel de renouvellement

Installations électromécaniques	Renouvelé exercices antérieurs	Renouvelé dans l'exercice
RESEAU FERMANVILLE		
PR AUSSERIE		
ARMOIRE ELECTRIQUE DE COMMANDE BT	2014	
TELESURVEILLANCE	2014	
PR FREVAL LES CASERNES		
ARMOIRE ELECTRIQUE DE COMMANDE BT	2014	
POMPE 1 - 6 M3H	2014	
POMPE 2 - 6 M3H	2014	
RESERVOIR ANTIBELIER	2014	
RESEAU SAINT PIERRE EGLISE		
PR LONGUEMARERIE		
ANTI BELIER - 50 L	2015	
TELESURVEILLANCE	2015	
RELEVEMENT DE LA BIRETTERIE		
TELESURVEILLANCE		2018
UDEP SAINT PIERRE EGLISE - 2300 EH		
DEBITMETRES		
DEBITMETRE EAU BRUTE PPE1	2017	
DEBITMETRE EAU BRUTE PPE2	2017	
DEBITMETRE TROP PLEIN	2017	
ELECTRICITE AUTOMATISME COMMANDE		
TELESURVEILLANCE		2018
RECIRCULATION		
POMPE RECIRCULATION 1		2018

→ 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 la continuité du service ou d'un fonds contractuel de renouvellement.

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

Dépenses relevant d'une garantie pour la continuité du service :

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

Nature des biens	2018
Equipements (€)	674,92

5.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

5.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

→ Régularisations de TVA

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

→ Biens de retour

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

→ Biens de reprise

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

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 repris dans le BOFiP (BOI-TVA-CHAMP-10-10-50-10)

→ *Autres biens ou prestations*

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

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

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

5.4.2. DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL

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

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

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

→ *Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de Veolia*

Les salariés de Veolia bénéficient :

- ◆ des dispositions de la Convention Collective Nationale des Entreprises des Services d'Eau et d'Assainissement du 12 avril 2000 ;
- ◆ des dispositions des accords d'entreprise Veolia et qui concernent notamment : l'intéressement et la participation, le temps de travail, la protection sociale (retraites, prévoyance, handicap, formation) et 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 transmettra à la Collectivité, à la fin du contrat, la liste des salariés affectés au contrat ainsi que les éléments d'information les concernant (en particulier masse salariale correspondante ...).

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

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

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

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

La liste nominative des 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.

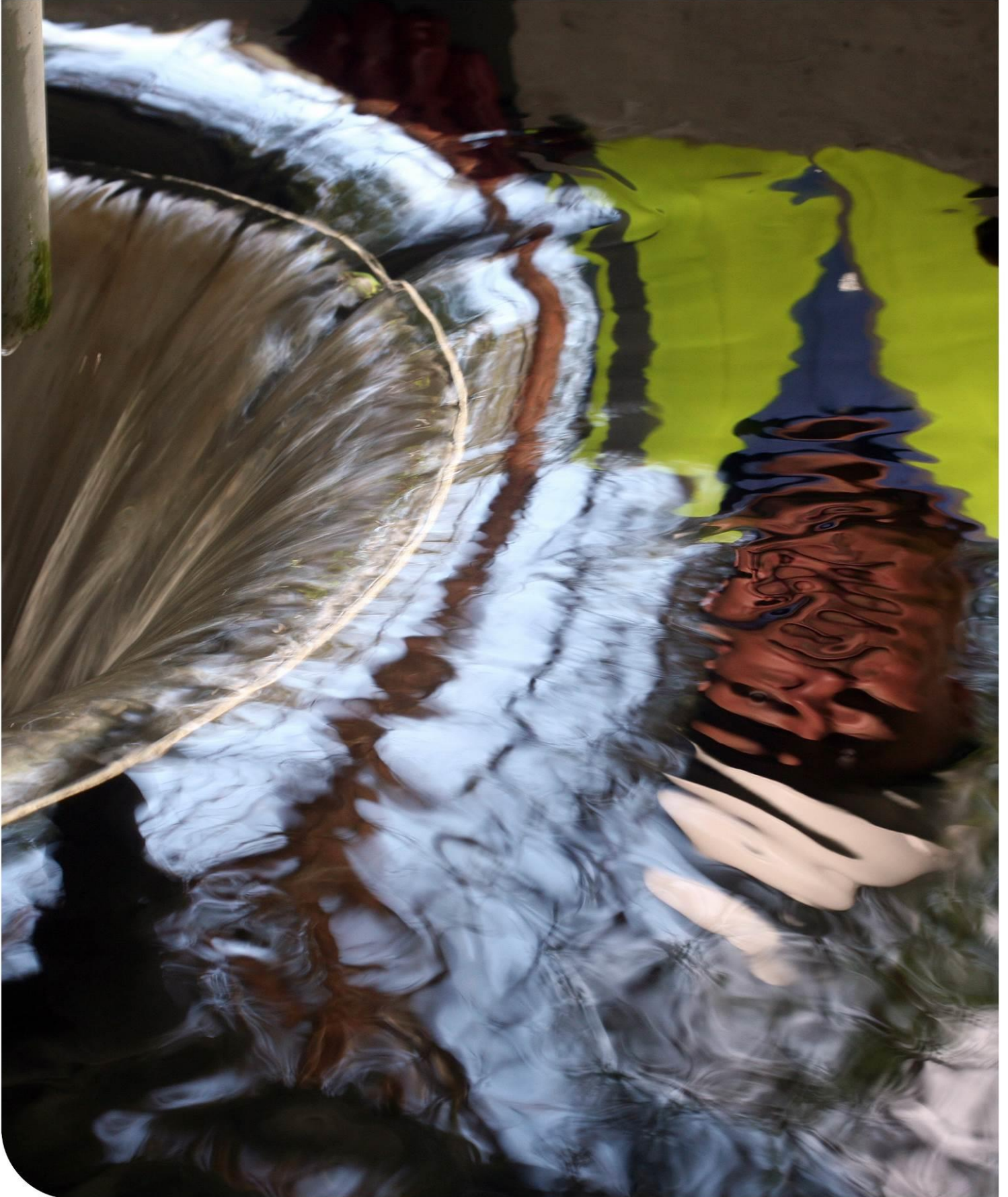
→ *Comptes entre employeurs successifs*

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 afférant) rattachables à la période effective d'activité dont il a bénéficié ; le calcul est fait sur la base du salaire de référence ayant déterminé le montant de la charge mais plafonné à celui applicable au jour de transfert : ce compte déterminera notamment les prorata 13^{ème} mois, de primes annuelles, de congés payés, décomptes des heures supplémentaires ou repos compensateurs,....
- ◆ concernant les autres rémunérations : pas de 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,...

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.

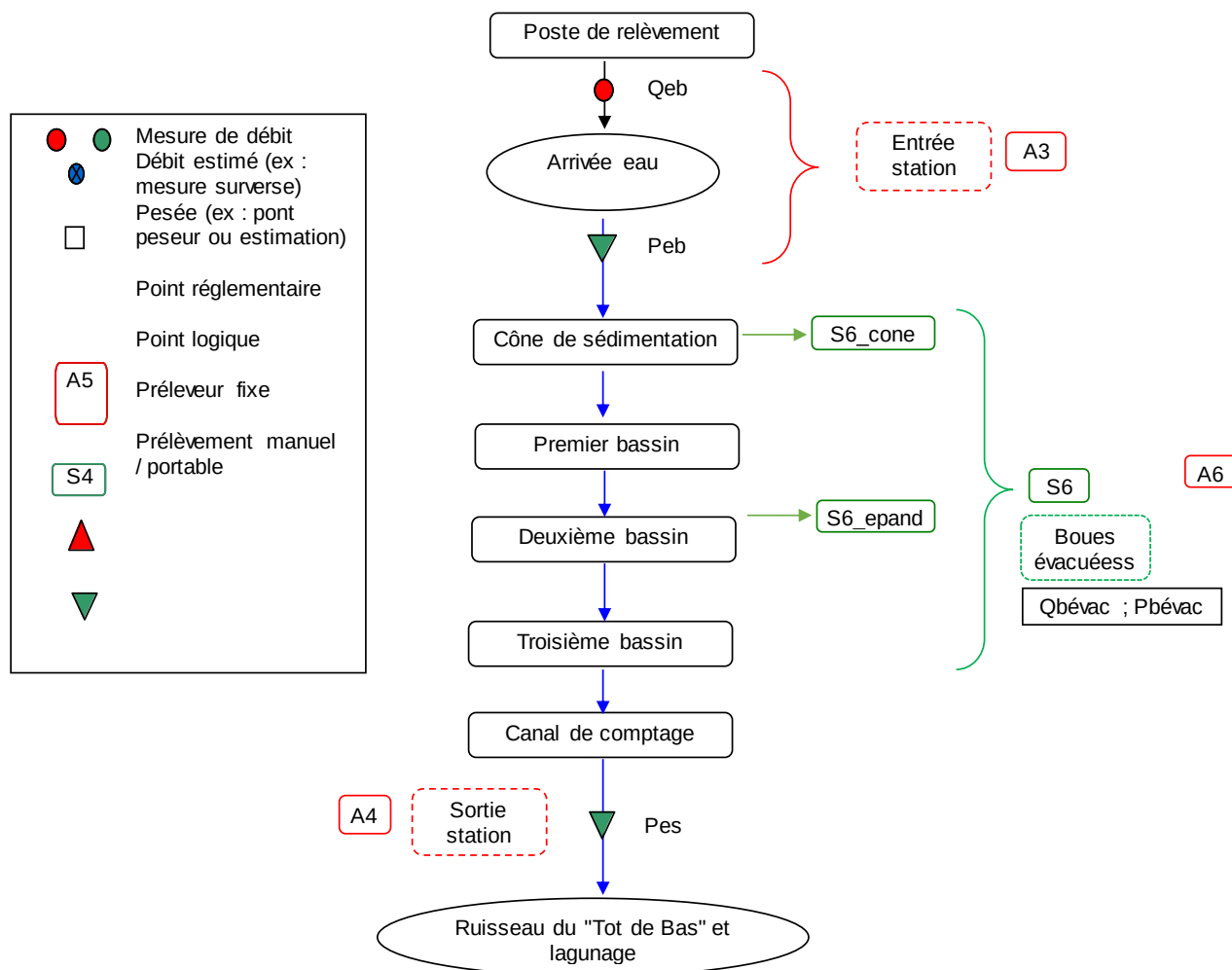
6. Annexes



6.1. Le Synoptique du réseau

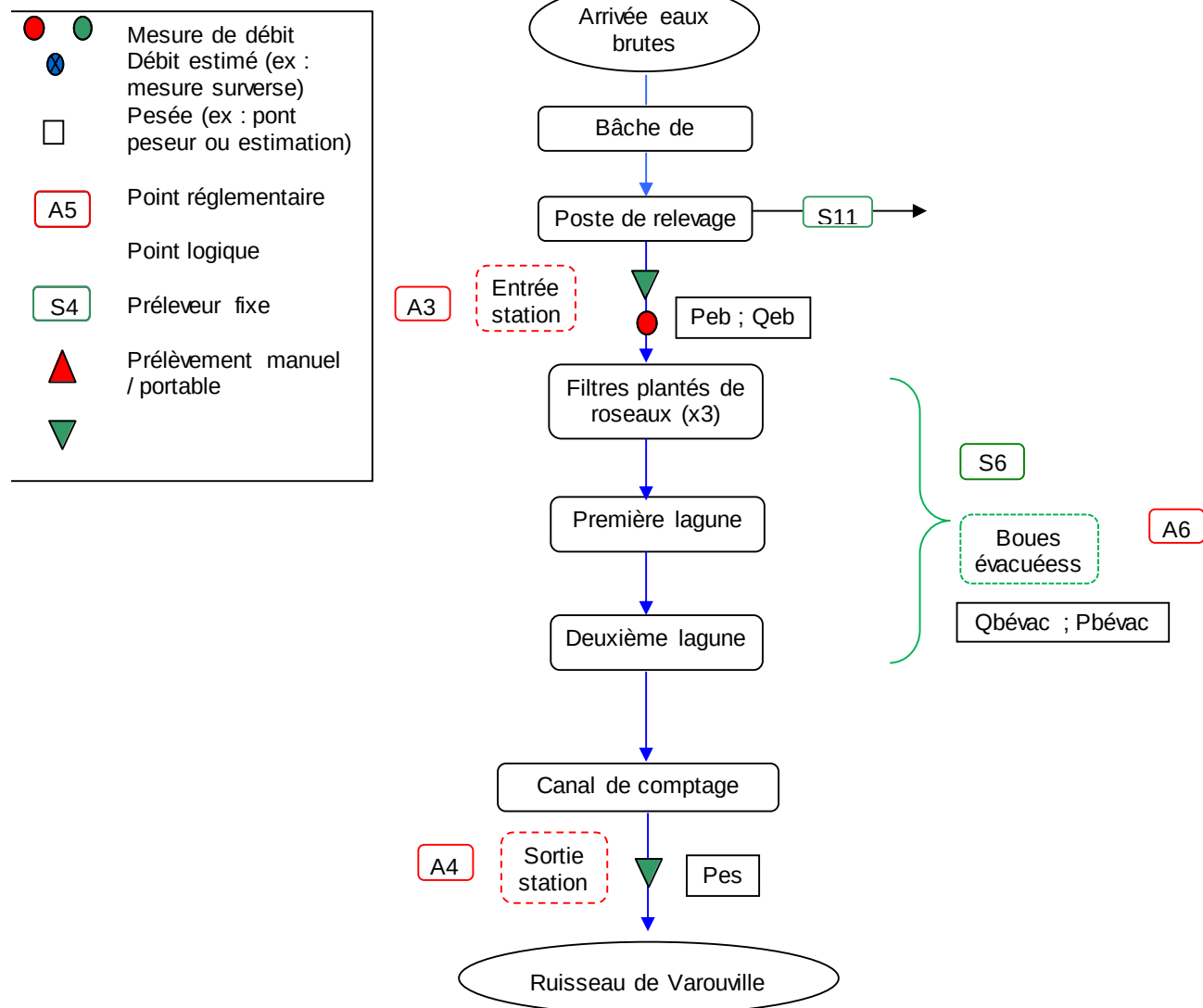
Usine de dépollution de lagune de Fermanville

Schéma des points SANDRE



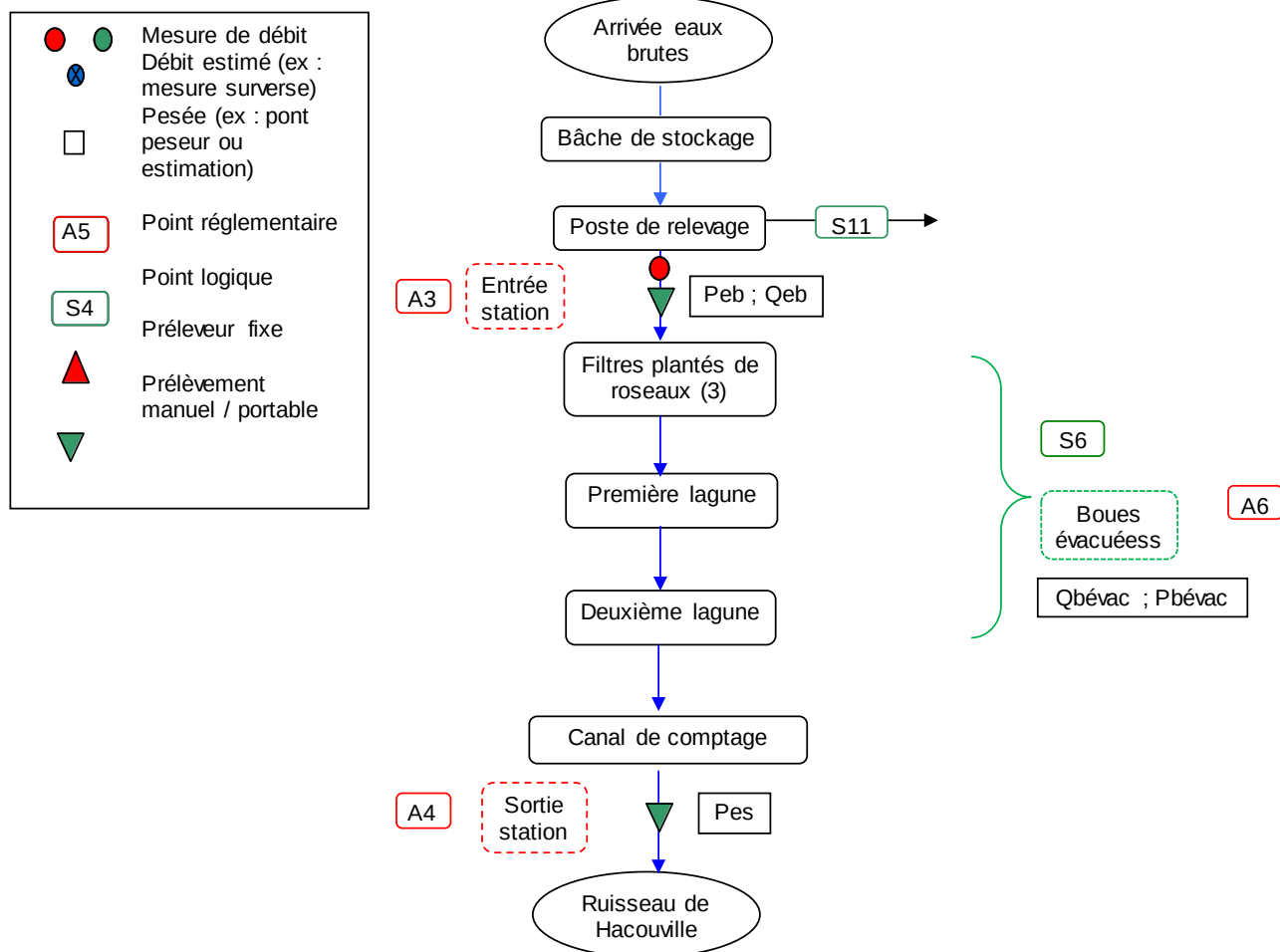
Usine de dépollution de lagune de Réthoville

Schéma des points SANDRE



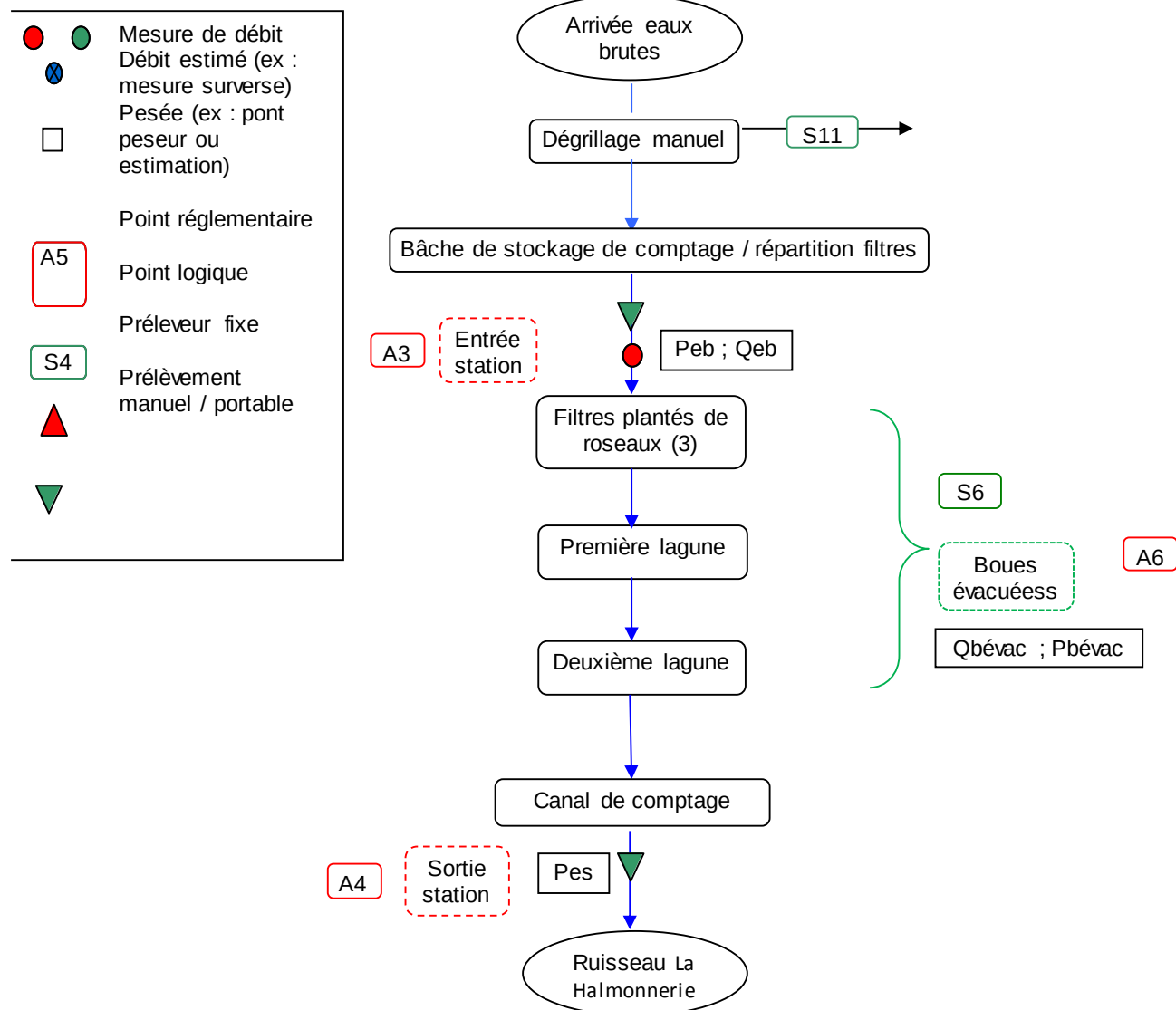
Usine de dépollution de lagune de Cosqueville

Schéma des points SANDRE



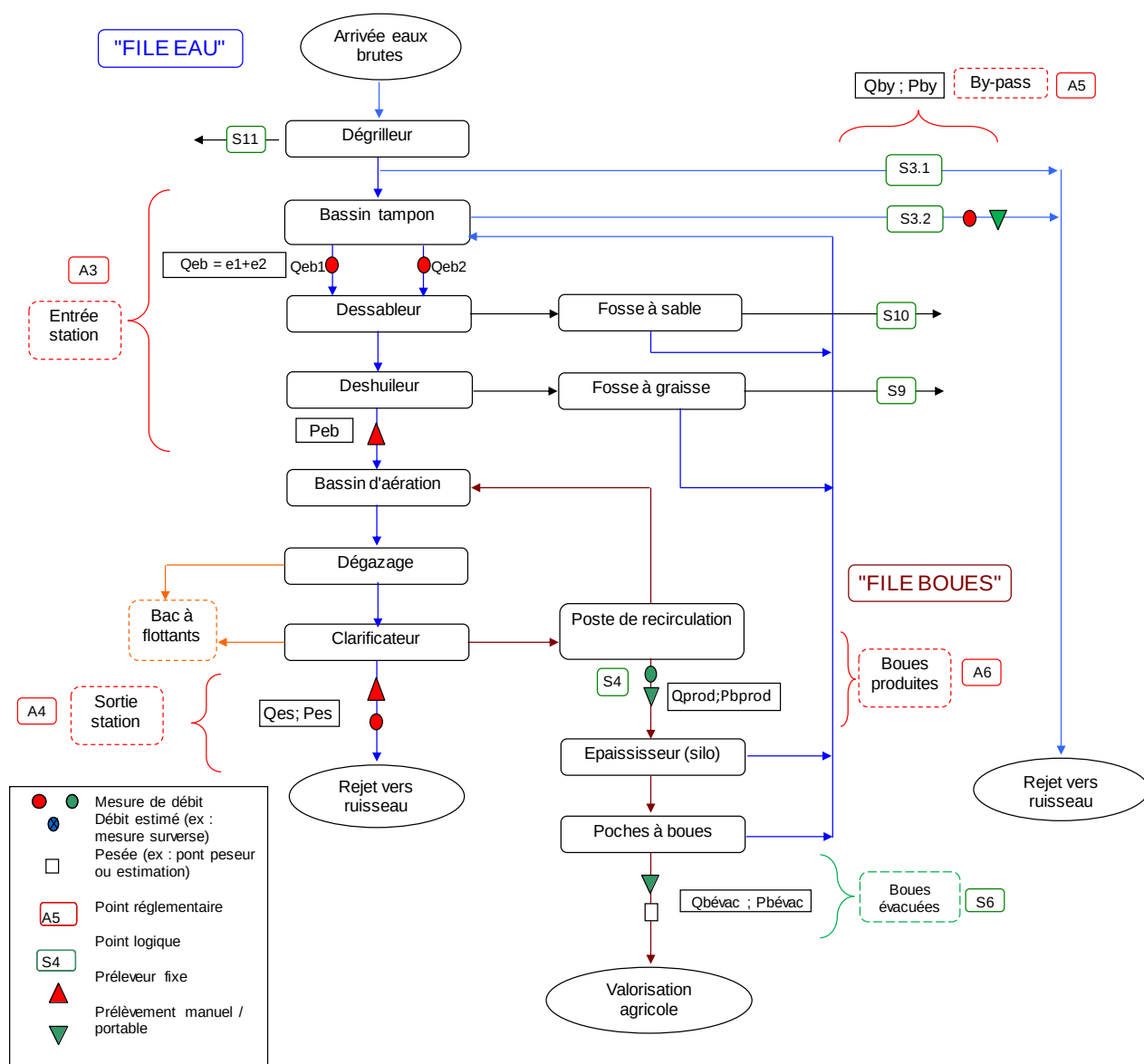
Usine de dépollution de lagune de Cosqueville carrefour les Coutures

Schéma des points SANDRE



Usine de dépollution de Saint Pierre Eglise

Schéma des points SANDRE



6.2. La facture 120m3

FERMANVILLE	m ³	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
Collecte et dépollution des eaux usées			517,66	538,16	3,96%
Part délégataire			151,06	154,46	2,25%
Abonnement			37,14	37,98	2,26%
Consommation	120	0,9707	113,92	116,48	2,25%
Part collectivité(s)			366,60	383,70	4,66%
Abonnement			105,00	105,00	0,00%
Consommation	120	2,3225	261,60	278,70	6,54%
Organismes publics et TVA			83,45	78,24	-6,24%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1850	28,80	22,20	-22,92%
TVA			54,65	56,04	2,54%
TOTAL € TTC			601,11	616,40	2,54%

SAINT PIERRE EGLISE	m ³	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
Collecte et dépollution des eaux usées			517,66	538,16	3,96%
Part délégataire			151,06	154,46	2,25%
Abonnement			37,14	37,98	2,26%
Consommation	120	0,9707	113,92	116,48	2,25%
Part collectivité(s)			366,60	383,70	4,66%
Abonnement			105,00	105,00	0,00%
Consommation	120	2,3225	261,60	278,70	6,54%
Organismes publics et TVA			83,45	78,24	-6,24%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1850	28,80	22,20	-22,92%
TVA			54,65	56,04	2,54%
TOTAL € TTC			601,11	616,40	2,54%

VICQ-SUR-MER	m ³	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
Collecte et dépollution des eaux usées			517,66	538,16	3,96%
Part délégataire			151,06	154,46	2,25%
Abonnement			37,14	37,98	2,26%
Consommation	120	0,9707	113,92	116,48	2,25%
Part collectivité(s)			366,60	383,70	4,66%
Abonnement			105,00	105,00	0,00%
Consommation	120	2,3225	261,60	278,70	6,54%
Organismes publics et TVA			83,45	78,24	-6,24%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1850	28,80	22,20	-22,92%
TVA			54,65	56,04	2,54%
TOTAL € TTC			601,11	616,40	2,54%

6.3. Les données consommateurs par commune

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
FERMANVILLE						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 421	1 422	1 411	1 373	1 342	-2,3%
Nombre d'abonnés (clients) desservis	172	230	235	242	245	1,2%
Assiette de la redevance (m3)	11 316	7 085	8 855	9 796	9 460	-3,4%
RETHOVILLE						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	133	130	0	0	0	0%
Nombre d'abonnés (clients) desservis	72	73				
Assiette de la redevance (m3)	4 442	4 640				
SAINT PIERRE EGLISE						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 806	1 793	1 779	1 786	1 827	2,3%
Nombre d'abonnés (clients) desservis	740	739	763	772	778	0,8%
Assiette de la redevance (m3)	50 246	57 586	53 942	69 282	295 654	326,7%
VICQ-SUR-MER						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	587	579	707	714	713	-0,1%
Nombre d'abonnés (clients) desservis	148	148	223	238	239	0,4%
Assiette de la redevance (m3)	3 803	5 336	9 244	10 651	8 681	-18,5%
Autre(s)						
Nombre d'abonnés (clients) desservis			128	128		

6.4. Le bilan de conformité détaillé par usine

Lagune de Cosqueville Bourg

Charges entrant sur le système de traitement :

Charges entrantes et dépassement de capacité	Bilan HCNF*	Volume	MES	DCO	DBO5	NTK	NGL	Pt
		Charge (m3/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)
13/03/2018	Non	22	18,9	23,9	7,9	1,7	1,7	0,2
03/09/2018	Non	11,6	12,7	18,5	7,4	1,6	1,6	0,2

* Hors conditions Normales de Fonctionnement

Qualité du rejet et rendement épuratoire du système de traitement :

Charges en sortie et rendement	MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%
13/03/2018	0,12	99,3	0,72	97,0	0,06	99,2	0,37	78,8	0,49	71,9	0,1	52,6
03/09/2018	0,32	97,5	0,64	96,5	0,17	97,7	0,25	84,3	0,28	82,6	0,1	64,0

Lagune de Cosqueville carrefour des Coutures

Charges entrant sur le système de traitement :

Charges entrantes et dépassement de capacité	Bilan HCNF*	Volume	MES	DCO	DBO5	NTK	NGL	Pt
		Charge (m3/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)
04/04/2018	Oui	54,1	10,8	18,4	5,9	1,6	1,7	0,1

* Hors conditions Normales de Fonctionnement

Qualité du rejet et rendement épuratoire du système de traitement :

Charges en sortie et rendement	MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%
04/04/2018	0,59	94,5	1,67	90,9	0,16	97,3	0,34	79,7	0,75	56,3	0,14	18,2

Lagune de Réthoville

Charges entrant sur le système de traitement :

Charges entrantes et dépassement de capacité	Bilan HCNF*	Volume	MES	DCO	DBO5	NTK	NGL	Pt
		Charge (m3/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)
12/06/2018	Non	19,2	9,6	23	7,1	2,1	2,1	0,3
15/10/2018	Non	27,2	13	24	6,8	2,3	2,4	0,2

* Hors conditions Normales de Fonctionnement

Qualité du rejet et rendement épuratoire du système de traitement :

Charges en sortie et rendement	MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%
12/06/2018	0,36	96,2	0,71	96,9	0,05	99,2	0,08	96,1	0,16	92,4	0,14	54,4
15/10/2018	0,17	98,7	1,41	94,1	0,21	96,8	0,08	96,5	0,45	81,3	0,23	-6,1

Lagune Fermanville Tocqueboeuf

Charges entrant sur le système de traitement :

Charges entrantes et dépassement de capacité	Bilan HCNF*	Volume	MES	DCO	DBO5	NTK	NGL	Pt
		Charge (m3/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)	Charge (kg/j)
15/05/2018	Non	23,4	18,4	33,6	10,5	3,5	3,5	0,5

* Hors conditions Normales de Fonctionnement

Qualité du rejet et rendement épuratoire du système de traitement :

Charges en sortie et rendement	MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%
15/05/2018	3,74	79,7	2,12	93,7	0,21	98,0	1,05	70,0	1,06	69,7	0,3	40,9

Détail des non-conformités

Sortie système			Paramètres concernés	Dépassement des conditions normales de fonctionnement	Commentaires
Bilans	Bilan non conforme	Bilan réhabilitaire			
15/05/2018	Oui	Oui	MES	Non	

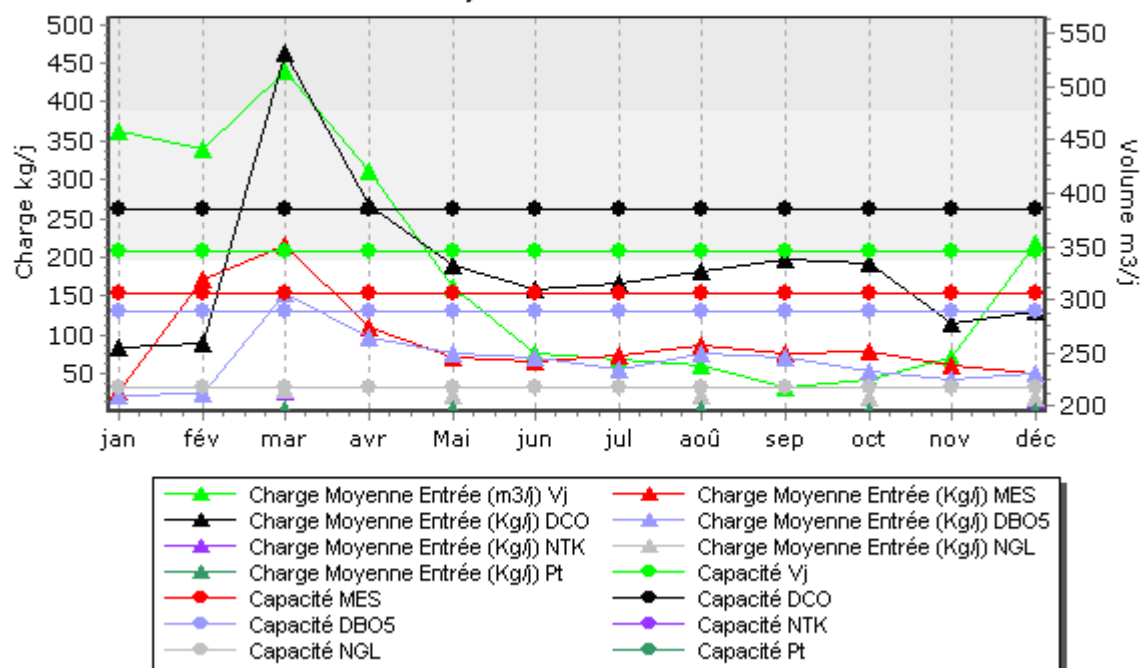
Station d'épuration St Pierre Eglise

Bilans HCNF / Bilans :

Charges entrantes et dépassement de capacité	Volume		MES	DCO	DBO5	NTK	NGL	Pt
	(m3/j)	Nbr Bilan HCNF* / nbr de bilans	kg/j	kg/j	kg/j	kg/j	kg/j	kg/j
janvier	459	1 / 1	26	83	23	-	-	-
février	441	1 / 1	172	89	25	-	-	-
mars	514	1 / 1	216	463	154	28,3	28,5	5,1
avril	420	1 / 1	109	268	97	-	-	-
mai	312	0 / 1	72	189	75	21,5	21,7	2,6
juin	250	0 / 1	67	159	70	-	-	-
juillet	245	0 / 1	74	167	56	-	-	-
août	239	0 / 1	86	183	76	21,5	21,6	2,9
septembre	217	0 / 1	76	196	72	-	-	-
octobre	226	0 / 1	79	192	54	19,5	19,6	2,1
novembre	246	0 / 1	61	115	42	-	-	-
décembre	353	0 / 1	49	131	49	18,0	20,3	1,4

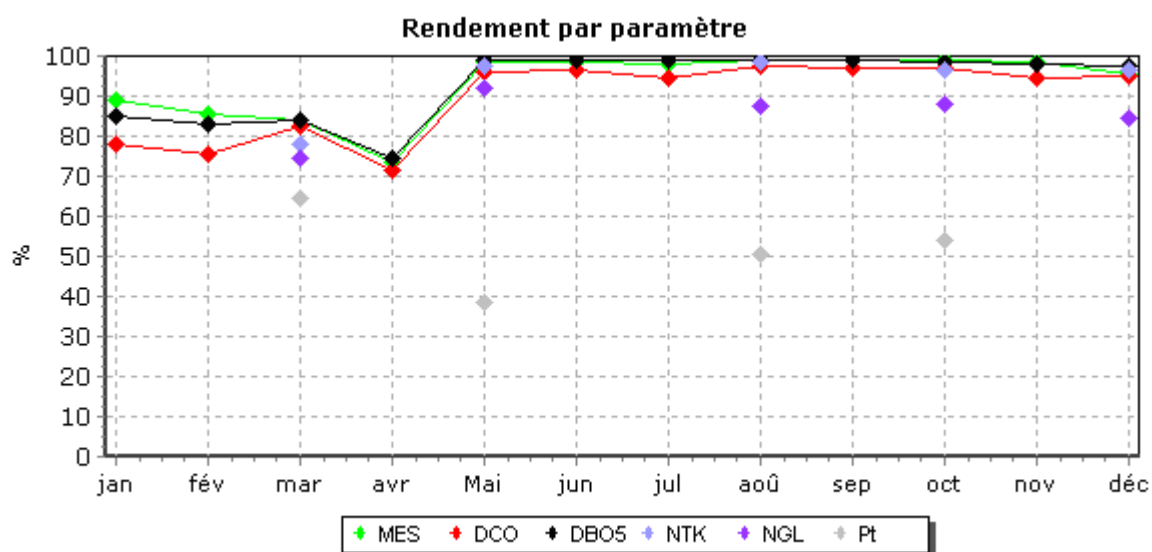
(*) Hors conditions normales de fonctionnement.

Evolution mensuelle des charges en entrée comparées aux capacités épuratoires du système de traitement

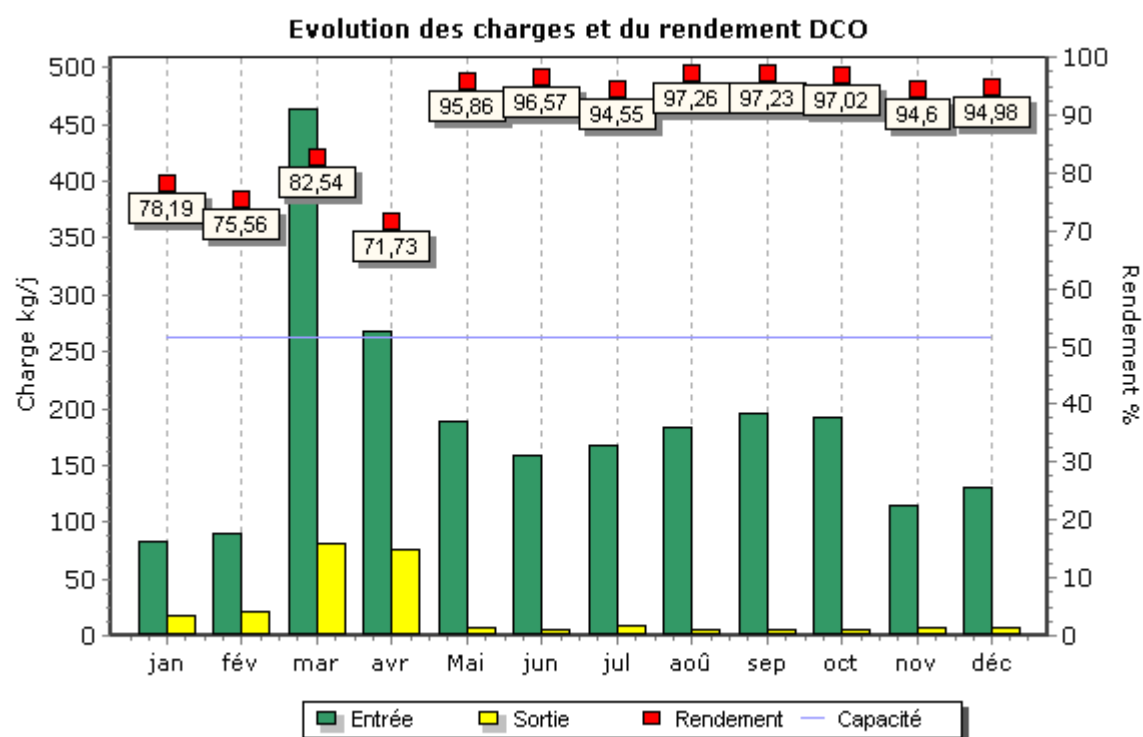
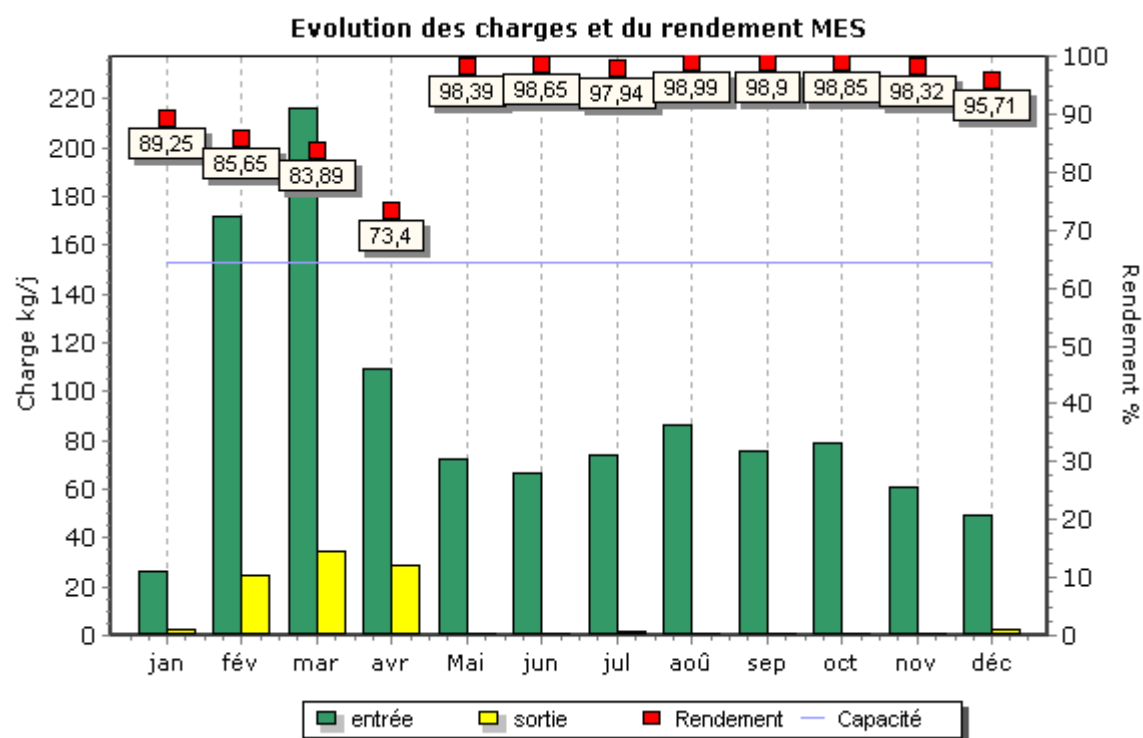


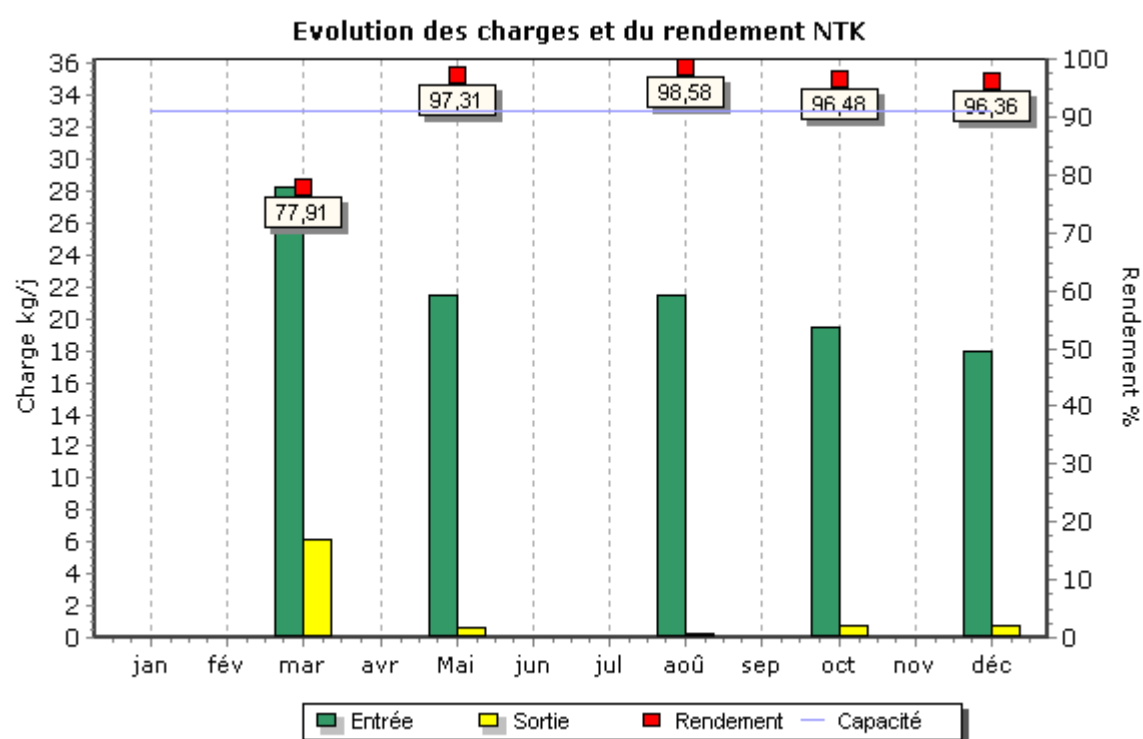
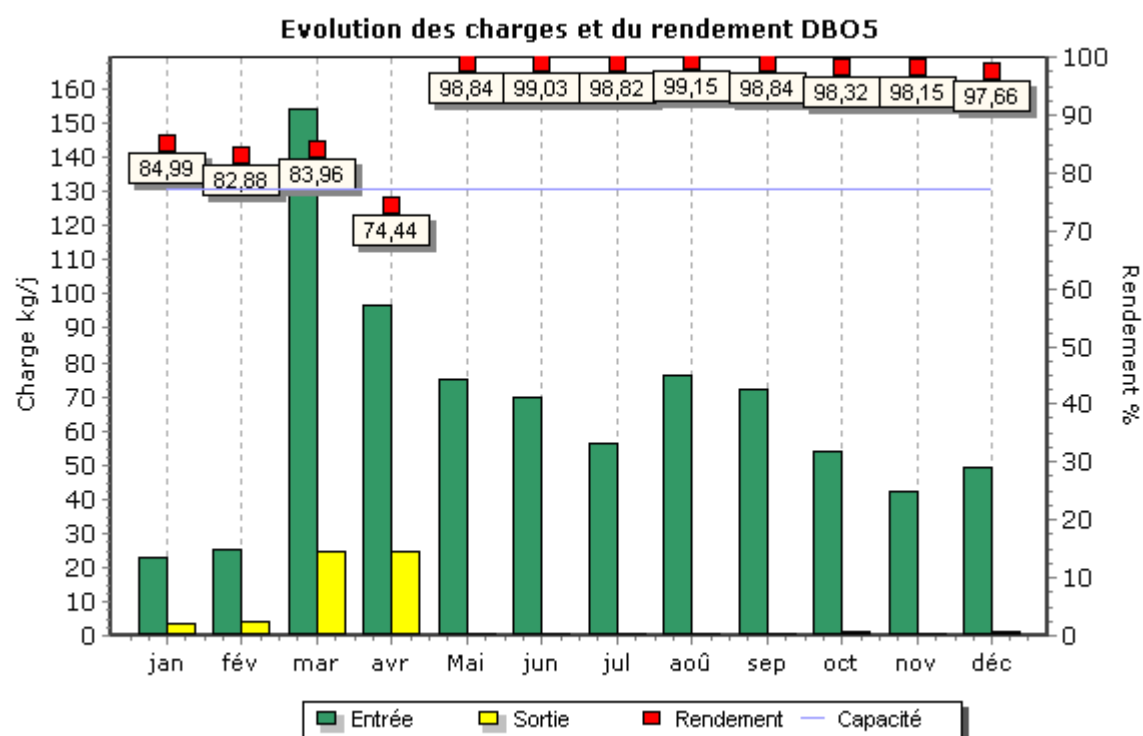
Qualité du rejet et rendement épuratoire du système de traitement :

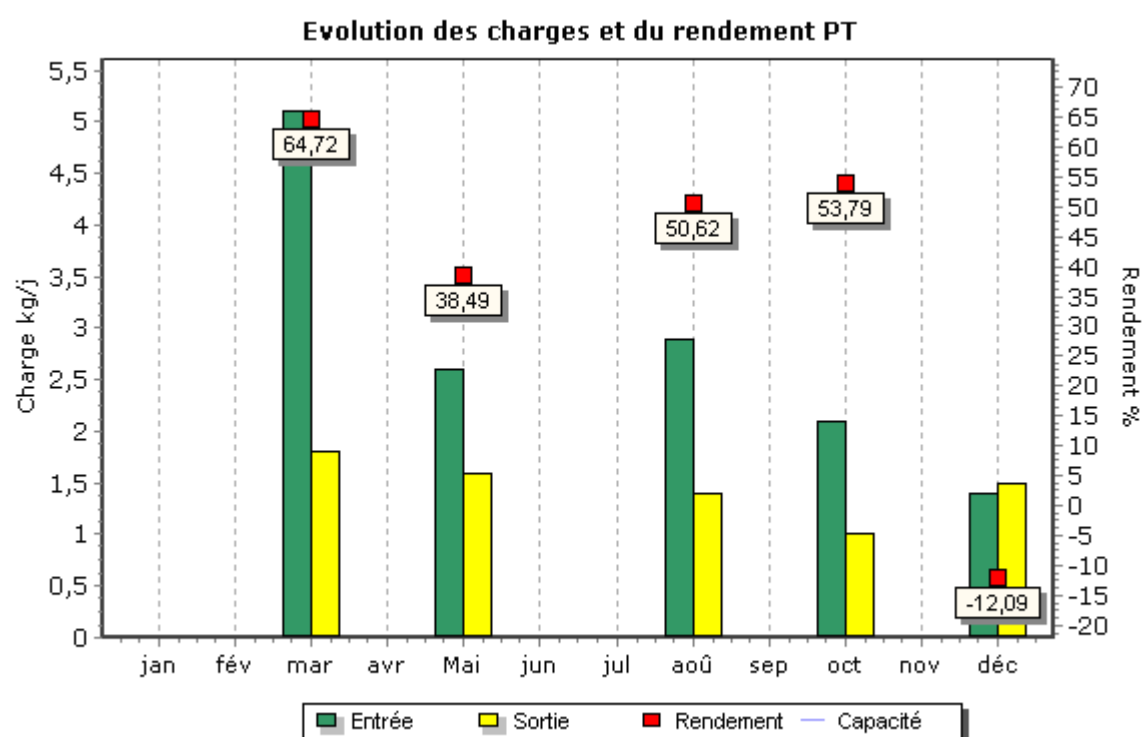
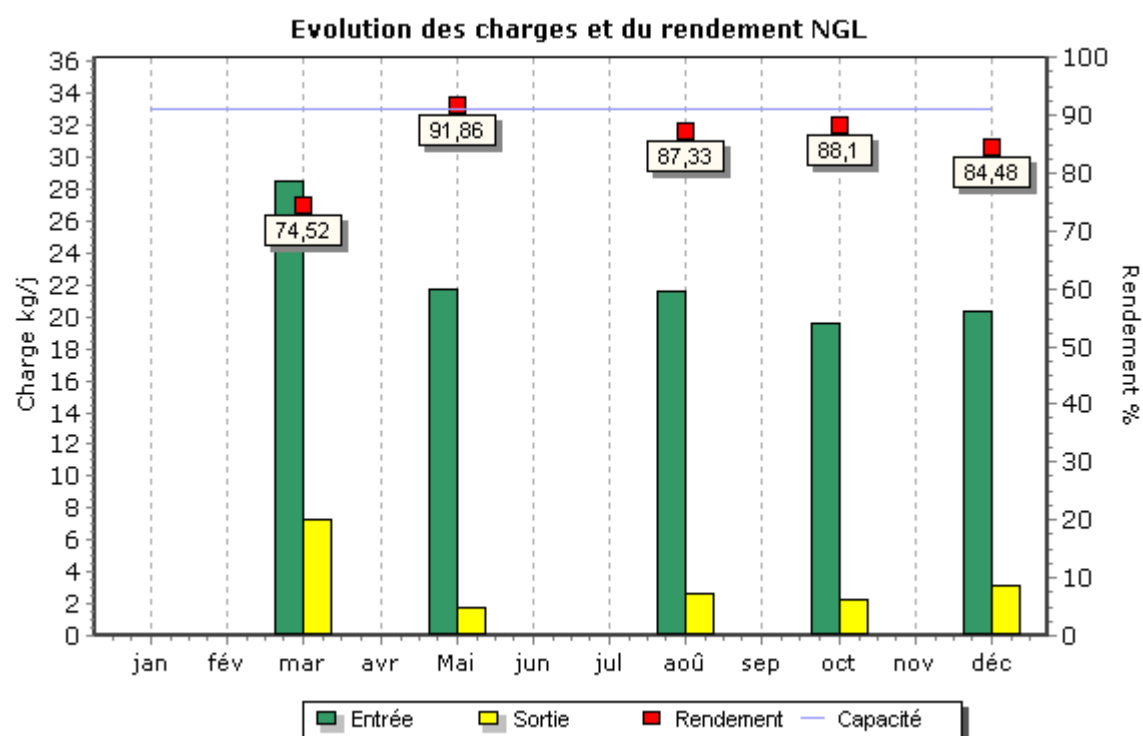
Charges en sortie et rendement	MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%
janvier	2,80	89,25	18,10	78,19	3,51	84,99						
février	24,70	85,65	21,80	75,56	4,22	82,88						
mars	34,80	83,89	80,90	82,54	24,71	83,96	6,20	77,91	7,30	74,52	1,80	64,72
avril	29,00	73,40	75,80	71,73	24,67	74,44						
mai	1,20	98,39	7,80	95,86	0,87	98,84	0,60	97,31	1,80	91,86	1,60	38,49
juin	0,90	98,65	5,50	96,57	0,68	99,03						
juillet	1,50	97,94	9,10	94,55	0,67	98,82						
août	0,90	98,99	5,00	97,26	0,65	99,15	0,30	98,58	2,70	87,33	1,40	50,62
septembre	0,80	98,90	5,40	97,23	0,83	98,84						
octobre	0,90	98,85	5,70	97,02	0,92	98,32	0,70	96,48	2,30	88,10	1,00	53,79
novembre	1,00	98,32	6,20	94,60	0,77	98,15						
décembre	2,10	95,71	6,60	94,98	1,16	97,66	0,70	96,36	3,20	84,48	1,50	-12,09



Evolution des charges et du rendement par paramètre



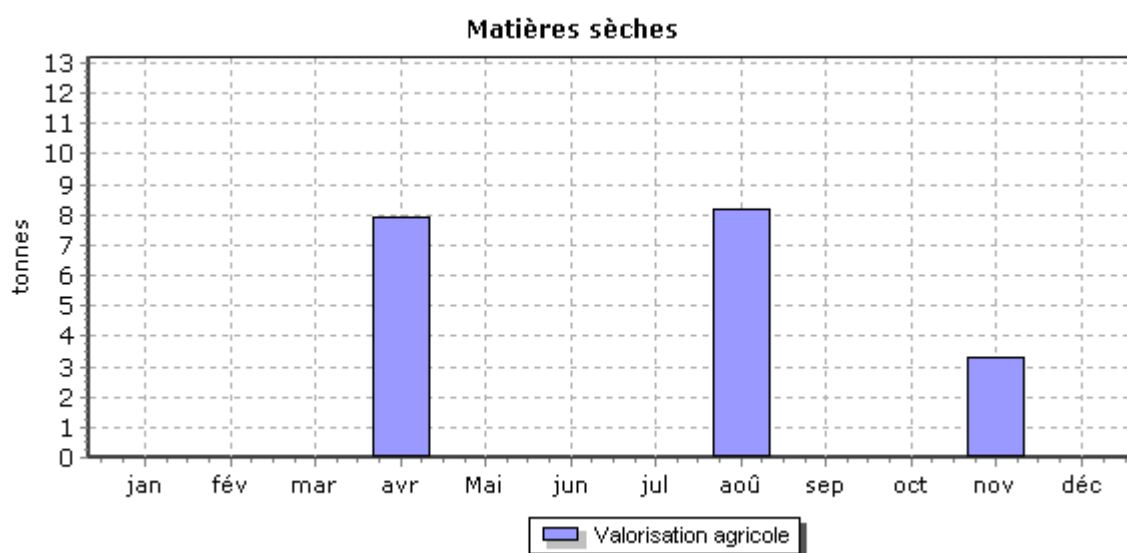




Détail des non-conformités

Sortie système			Paramètres concernés	Dépassement des conditions normales de fonctionnement	Commentaires
Dates	Bilan non conforme	Bilan réhabilitaire			
06/02/2018	Oui	Non	MES	Oui	
15/03/2018	Oui	Oui	DBO5 MES	Oui	
02/04/2018	Oui	Oui	DBO5 DCO MES	Oui	

Boues évacuées par mois



6.5. Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

Usine de dépollution

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Lagune de Cosqueville Bourg						
Energie facturée consommée (kWh)		0	0	0		
Lagune de Réthoville						
Energie facturée consommée (kWh)		0	0	0		
Station d'épuration St Pierre Eglise						
Energie relevée consommée (kWh)	63 604	79 239	68 901	78 043	69 377	-11,1%
Energie facturée consommée (kWh)	65 548	77 961	85 218	77 428	72 385	-6,5%

Poste de relèvement

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Poste Conservatoire Fermanville						
Energie relevée consommée (kWh)		264	4 950	6 022	7 979	32,5%
Energie facturée consommée (kWh)		8 187	-20 077	8 430	5726	-32,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)			491	465	416	-10,5%
Volume pompé (m3)			10 075	12 950	19 200	48,3%
Temps de fonctionnement (h)			403	505	768	52,1%
Poste de l'Ausserie Fermanville						
Energie relevée consommée (kWh)	4 304	1 429	1 529	1 347	1 711	27,0%
Energie facturée consommée (kWh)	4 560	1 174	1 162	1 104	1793	62,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	123	176	138	142	148	4,2%
Volume pompé (m3)	35 025	8 138	11 100	9 510	11 580	21,8%
Temps de fonctionnement (h)	2 335	682	740	634	772	21,8%
Poste du camping de Cosqueville PR2						
Energie relevée consommée (kWh)	457	419	453	427	472	10,5%
Energie facturée consommée (kWh)	-1 386	418	459	413	472	14,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	255	292	286	317	373	17,7%
Volume pompé (m3)	1 790	1 436	1 585	1 345	1 265	-5,9%
Temps de fonctionnement (h)	157	126	159	118	111	-5,9%
Poste du Stade de St Pierre Eglise						
Energie relevée consommée (kWh)					0	
Consommation spécifique (Wh/m3)					0	
Volume pompé (m3)	288	360	408	804	228	-71,6%
Temps de fonctionnement (h)	24	30	34	67	19	-71,6%
Poste Fréval Les Casernes Fermanville						
Energie relevée consommée (kWh)	2 124	1 401	1 643		2 161	
Energie facturée consommée (kWh)	2 260	1 384	1 057	1 995	2540	27,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	344	269	257		170	
Volume pompé (m3)	6 168	5 205	6 390	11 576	12 741	10,1%
Temps de fonctionnement (h)	1 028	694	852	1 013	1 097	8,3%
Poste Hameau de bas Réthoville						
Energie relevée consommée (kWh)	1 567	1 229	1 313	972	1 110	14,2%
Energie facturée consommée (kWh)	1 308	1 619	1 363	922	1064	15,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	236	321	308	585	487	-16,8%
Volume pompé (m3)	6 642	3 834	4 266	1 662	2 280	37,2%
Temps de fonctionnement (h)	1 107	639	711	277	380	37,2%
Poste Hameau de la Mer Vicq RD 26 Cosqueville						
Energie relevée consommée (kWh)	562	437	421	396	421	6,3%
Energie facturée consommée (kWh)	526	405	197	399	407	2,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)	1 283	737	794	769	854	11,1%
Volume pompé (m3)	438	593	530	515	493	-4,3%
Temps de fonctionnement (h)	438	237	212	206	197	-4,4%
Poste Hameau Denneret Cosqueville						
Energie relevée consommée (kWh)	478	436	495	480	489	1,9%
Energie facturée consommée (kWh)	460	411	479	495	455	-8,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	426	438	404	406	453	11,6%
Volume pompé (m3)	1 122	996	1 224	1 182	1 080	-8,6%
Temps de fonctionnement (h)	187	166	204	197	180	-8,6%

Poste Hameau Es Blond Réthoville						
Energie relevée consommée (kWh)	2 874	1 602	1 706	1 470	1 583	7,7%
Energie facturée consommée (kWh)	3 680	1 275	1 659	1 377	1754	27,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	187	210	197	221	235	6,3%
Volume pompé (m3)	15 366	7 638	8 682	6 648	6 744	1,4%
Temps de fonctionnement (h)	2 561	1 273	1 447	1 108	1 124	1,4%
Poste Les Douaniers Fermanville						
Energie relevée consommée (kWh)			111	107	126	17,8%
Energie facturée consommée (kWh)		1 590	-3 825	125	121	-3,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)			6 167	1 390	764	-45,0%
Volume pompé (m3)			18	77	165	114,3%
Temps de fonctionnement (h)			3	7	15	114,3%
Poste Maison de Retraite St Pierre Eglise						
Energie relevée consommée (kWh)					0	
Consommation spécifique (Wh/m3)					0	
Volume pompé (m3)	94 039	78 536	72 614	61 328	1 908	-96,9%
Temps de fonctionnement (h)	5 524	4 610	4 264	3 601	106	-97,1%
PR1 Poste Route du Val de Saire Roville GATTEVILLE						
Energie relevée consommée (kWh)					923	
Energie facturée consommée (kWh)				2 833	790	-72,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)					1 295	
Volume pompé (m3)				10	713	7 030,0%
Temps de fonctionnement (h)				10	192	1 820,0%
PR10 Poste Vieux clocher GATTEVILLE						
Energie relevée consommée (kWh)					596	
Consommation spécifique (Wh/m3)					914	
Volume pompé (m3)					652	
Temps de fonctionnement (h)					42	
PR11 Poste RD116 Clos Fontaine GATTEVILLE						
Energie relevée consommée (kWh)					3 227	
Energie facturée consommée (kWh)				3 392	-621	-118,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)					494	
Volume pompé (m3)					6 537	
Temps de fonctionnement (h)					829	
PR12 Poste Quénaville						
Energie relevée consommée (kWh)					833	
Energie facturée consommée (kWh)				2 714	-1 942	-171,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)					1 911	
Volume pompé (m3)					436	
Temps de fonctionnement (h)					47	
PR2 Poste Rue de la ferme Roville GATTEVILLE						
Energie relevée consommée (kWh)					129	
Energie facturée consommée (kWh)				1 771	-1 252	-170,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)					3 225	
Volume pompé (m3)				1	40	3 900,0%
Temps de fonctionnement (h)				1	5	400,0%
PR3 Poste Cache Infremar GATTEVILLE						
Energie relevée consommée (kWh)					474	

Energie facturée consommée (kWh)				1 771	-1 262	-171,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)					5 852	
Volume pompé (m3)				50	81	62,0%
Temps de fonctionnement (h)					12	
PR4 Poste Route du phare GATTEVILLE						
Energie relevée consommée (kWh)					448	
Energie facturée consommée (kWh)				2 714	-2 292	-184,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)					2 065	
Volume pompé (m3)					217	
Temps de fonctionnement (h)					16	
PR5 Poste Grange de Dîme GATTEVILLE						
Energie relevée consommée (kWh)					600	
Energie facturée consommée (kWh)				2 833	-2 432	-185,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)					1 791	
Volume pompé (m3)				3	335	11 066,7%
Temps de fonctionnement (h)					23	
PR6 Poste Gattemare GATTEVILLE						
Energie relevée consommée (kWh)					501	
Energie facturée consommée (kWh)				2 833	-2 293	-180,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)					4 107	
Volume pompé (m3)				6	122	1 933,3%
Temps de fonctionnement (h)					12	
PR7 Poste La Hougue GATTEVILLE						
Energie relevée consommée (kWh)					655	
Consommation spécifique (Wh/m3)					1 479	
Volume pompé (m3)					443	
Temps de fonctionnement (h)					34	
PR8 Poste La Houquette GATTEVILLE						
Energie relevée consommée (kWh)					667	
Energie facturée consommée (kWh)				2 714	-2 135	-178,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)					600	
Volume pompé (m3)					1 111	
Temps de fonctionnement (h)					70	
PR9 Poste Cache Frigout GATTEVILLE						
Energie relevée consommée (kWh)					340	
Energie facturée consommée (kWh)				2 714	-2 197	-181,0%
Consommation spécifique (Wh/m3)					986	
Volume pompé (m3)					345	
Temps de fonctionnement (h)					20	

Poste de refoulement

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Lagune de Cosqueville Bourg						
Energie relevée consommée (kWh)	554	413	439	409	488	19,3%
Energie facturée consommée (kWh)	554	351	432	377	517	37,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	72	78	77	78	76	-2,6%
Volume pompé (m3)	7 720	5 320	5 680	5 240	6 400	22,1%
Temps de fonctionnement (h)	193	133	142	131	160	22,1%
Lagune de Réthoville						
Energie relevée consommée (kWh)	1 105	413	881	818	891	8,9%
Energie facturée consommée (kWh)	1 270	751	855	796	922	15,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	108	69	147	162	149	-8,0%
Volume pompé (m3)	10 277	5 977	5 977	5 040	6 000	19,0%
Temps de fonctionnement (h)	239	139	139	126	150	19,0%
Poste Biretterie Saint Pierre Eglise						
Energie relevée consommée (kWh)	1 025	914	841	806	854	6,0%
Energie facturée consommée (kWh)	1 054	864	798	718	852	18,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)	630	659	677	706	706	0,0%
Volume pompé (m3)	1 627	1 387	1 243	1 142	1 210	6,0%
Temps de fonctionnement (h)	3 036	289	259	238	252	5,9%
Poste Hameau Monnaie Cosqueville PR3						
Energie relevée consommée (kWh)	605	440	561	413	1 075	160,3%
Energie facturée consommée (kWh)	588	457	557	359	1 132	215,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	448	698	557	983	1 127	14,6%
Volume pompé (m3)	1 350	630	1 008	420	954	127,1%
Temps de fonctionnement (h)	225	105	168	70	159	127,1%
Poste Hameau Remond Cosqueville						
Energie relevée consommée (kWh)	2 376	1 348	1 066	1 020	1 120	9,8%
Energie facturée consommée (kWh)	2 582	1 097	1 017	842	1 167	38,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	153	140	103	111	103	-7,2%
Volume pompé (m3)	15 560	9 620	10 360	9 200	10 900	18,5%
Temps de fonctionnement (h)	778	481	518	460	545	18,5%
Poste Longuemarerie Saint Pierre Eglise						
Energie relevée consommée (kWh)	5 018	2 233	2 656	1 842	3 834	108,1%
Energie facturée consommée (kWh)	4 458	817	2 997	1 611	3 294	104,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)	125	214	203	210	188	-10,5%
Volume pompé (m3)	40 032	10 422	13 086	8 775	20 367	132,1%
Temps de fonctionnement (h)	4 448	1 158	1 454	975	2 263	132,1%
Poste lotissement Hameau Deschamps Cosqueville PR4						
Energie relevée consommée (kWh)	839	660	808	485	1 057	117,9%
Energie facturée consommée (kWh)	-1 766	1 574	664	329	1 211	268,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	163	313	295	379	187	-50,7%
Volume pompé (m3)	5 155	2 112	2 739	1 280	5 650	341,4%
Temps de fonctionnement (h)	781	320	415	194	856	341,2%
Poste principal hameau de la mer Cosqueville PR1						
Energie relevée consommée (kWh)	2 038	1 583	1 791	1 345	2 028	50,8%
Energie facturée consommée (kWh)	-3 342	1 578	1 704	1 174	2 011	71,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	289	320	306	373	315	-15,5%
Volume pompé (m3)	7 059	4 940	5 862	3 610	6 432	78,2%

Temps de fonctionnement (h)	743	520	617	380	677	78,2%
Poste ZAC du Pavillon St Pierre Eglise						
Energie relevée consommée (kWh)	325	933	311	396	546	37,9%
Energie facturée consommée (kWh)	490	266	411	337	727	115,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)	161	632	162	160	193	20,6%
Volume pompé (m3)	2 016	1 476	1 924	2 472	2 832	14,6%
Temps de fonctionnement (h)	252	185	241	309	354	14,6%

6.6. Annexes financières

→ Les modalités d'établissement du CARE

Introduction générale

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

Le CARE établi au titre de 2018 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Organisation de la Société au sein de la Région et de Veolia Eau France

L'organisation de la Société Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux au sein de la Région Normandie 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.

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

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

Pour mémoire, l'organisation antérieure s'articulait autour de 20 Centres Régionaux regroupés au sein de 4 Zones et en charge d'environ 330 services. Dans un souci de simplification, de proximité plus grande avec les réalités locales et donc de réactivité accrue, le niveau de la zone a ainsi été supprimé.

Au sein de cette organisation, et notamment pour accroître la qualité des services rendus à ses clients, la Société Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux a pris part à la démarche engagée par Veolia Eau visant à accroître la collaboration entre ses différentes sociétés.

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

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

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

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

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

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

Faits Marquants

Comme évoqué précédemment, Veolia Eau a décidé de mettre en œuvre à compter de 2018 une nouvelle organisation plus adaptée aux enjeux du secteur.

Cette nouvelle organisation, qui s'articule autour de 9 Régions et 67 Territoires aux moyens renforcés pour l'exploitation, s'est déployée à compter du 1^{er} janvier 2018.

Ainsi, la Région Normandie mise en place dans le cadre de la nouvelle organisation est elle désormais responsable de 257 contrats de DSP exploités qui, dans le cadre de l'organisation précédente, étaient suivis par l'ancien Centre Régional Normandie.

Les moyens du Groupe ont été alloués aux différents niveaux en fonction des missions qui leur sont confiées : coordination et mutualisation pour les Régions, proximité, opérations et développement pour les Territoires, exécution opérationnelle pour les Services Locaux.

Cette réorganisation a eu plusieurs impacts sur l'ensemble des CARE établis au titre de 2018 par la Société :

D'une part, la mise en place de cette nouvelle organisation a engendré en 2018 des coûts de restructuration - par nature exceptionnels - qui ont été répartis entre les contrats de la Société.

D'autre part, ces changements d'organisation ont nécessairement modifié la répartition des charges indirectes en 2018 (ce qui est le propre de tout changement d'organisation dans toute entreprise quelle que soit la clef utilisée) : les moyens mutualisés entre les contrats ont été organisés différemment et leurs coûts sont répartis sur des périmètres redessinés.

Par ailleurs, le projet d'entreprise « Osons 20/20 ! » comporte d'importantes ambitions en termes de relation consommateurs, avec la volonté de mettre celle-ci au cœur des opérations tout en modernisant les outils utilisés. Cette dynamique se traduit à la fois par la mise en place dans l'ensemble des Territoires de compétences consommateur de terrain tout en professionnalisant toujours davantage les processus de masse tels que facturation, encaissement, centre d'appels.

Ces dernières fonctions sont mutualisées au sein de 2 plateformes nationales:

- la plateforme Produits & Cash qui gère la facturation de masse, les encaissements, la relation et les échanges de données avec les prestataires de recouvrement, les versements aux collectivités.
- La plateforme RC 360 qui gère les flux mails, courriers, appels téléphonique des consommateurs.

Dans un souci de simplification du suivi comptable et de meilleure compréhension des coûts de celles-ci sur le terrain, l'enregistrement des charges des plateformes dans les CARE a évolué en 2018.

Le coût de ces plateformes intègre différentes composantes : des coûts de personnel, des loyers, de la sous traitance... Dans l'approche retenue jusqu'au 31 12 2017, lorsque ces charges étaient réparties entre les différents CARE de la Société, elles étaient ventilées par nature ligne à ligne sur toutes les rubriques concernées (les charges de personnel sur la ligne « personnel », les loyers sur la ligne « locaux »...). A compter du 1^{er} janvier 2018, cette présentation a été simplifiée : la quote part du coût des plateformes répartie sur chaque contrat est regroupée pour être enregistrée sur la seule ligne « sous traitance ».

Ce changement de présentation, toutes choses égales par ailleurs, n'a pas pour effet de modifier le montant réparti sur un contrat donné : il enregistre sur une seule ligne un montant qui était auparavant ventilé sur plusieurs d'entre elles.

A noter toutefois que dans le contexte de montée en puissance progressive de la nouvelle organisation et des contraintes associées, le coût de ces plateformes a été réparti de la façon suivante : une pré répartition du coût des plateformes vers les Territoires a été effectuée en tenant compte de l'organisation antérieure et sur la base de la valeur ajoutée simplifiée de 2017. La répartition entre les contrats s'est ensuite effectuée selon la clef de la valeur ajoutée simplifiée 2018 tel qu'exposé au paragraphe 2.2.

1. Produits

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

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

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

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

2. Charges

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

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

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

2.1. Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

2.1.1. Dépenses courantes d'exploitation

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

En cours d'année, les imputations directes de dépenses de personnel opérationnel au contrat ou au chantier sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote-part de frais « d'environnement » (véhicule, matériel et outillage, frais de déplacement, encadrement de proximité...). En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau du Service Local (ancienne UO) dont dépendent les agents et le coût standard imputé fait l'objet d'une répartition au prorata des heures imputées sur les contrats du Service Local. Cet écart est ventilé selon sa nature sur trois rubriques des CARE (personnel, véhicules, autres charges) ; à noter qu'il s'agit d'une simplification par rapport à l'approche retenue jusqu'au 31 12 2017 où l'écart sur les charges autres que de personnel et de véhicules était reparti sur autant de rubriques que de natures de charges concernées.

Par ailleurs, la précision suivante est apportée sur la prise en compte de la fiscalité indirecte applicable aux consommations d'électricité. Depuis 1^{er} janvier 2016, la Contribution au Service Public de l'Energie (CSPE) est désormais calculée comme une majoration du prix du KWH selon un barème fonction de l'électrointensivité de la Société au cours de l'année considérée. Ce taux applicable n'est donc pas nécessairement connu en début d'année et des régularisations peuvent donc avoir lieu au cours des exercices suivants.

Ces régularisations sont enregistrées dans les CARE lors de leur versement effectif. A ce titre , les CARE présentés au titre de 2018 peuvent comprendre des remboursements obtenus au titre de consommations d'électricité survenues en 2016 et 2017. Ces régularisations sont imputées au contrat selon les points de livraison de l'électricité consommée.

2.1.2. Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

Charges relatives au renouvellement :

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

- Garantie pour continuité du service

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

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

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

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

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

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

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

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

- Programme contractuel

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

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

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

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

Charges relatives aux investissements :

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

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

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

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

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

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

- 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.

- Investissements du domaine privé

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

2.1.3. Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement

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

2.1.4. Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2018 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,3% et contribution exceptionnelle applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils, mais aussi sans tenir compte du taux réduit applicable sur la première tranche de bénéfices imposables. Il s'entend également hors effet du crédit d'impôt Compétitivité Emploi (CICE) dont a pu bénéficier la société et qui a été porté en minoration de son impôt sur les sociétés dans ses comptes sociaux.

2.2. Charges réparties

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

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

2.2.1. Principe de répartition

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

Ces charges (qui incluent les éventuelles charges de restructuration) proviennent de chaque niveau organisationnel de Veolia Eau intervenant au profit du contrat : services centraux, Régions, Territoires (et regroupements spécifiques de contrats le cas échéant).

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

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

Par ailleurs, et dans certains cas, le GIE peut être amené à facturer des prestations à des Sociétés de Veolia Eau France dans le cadre de conventions spécifiques. Les montants facturés à ce titre viennent selon les cas de figure en diminution du montant global des frais à facturer entre sociétés comme évoqué ci-dessus et/ou à répartir entre les contrats au sein de la Société.

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

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

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

2.2.2. Prise en compte des frais centraux

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

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

2.3. Autres charges

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

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

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

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

2.3.2. Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2018 au titre de l'exercice 2017.

2.4. Autres informations

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

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

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

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

- Déficits antérieurs

La ligne « déficits antérieurs » peut rappeler pour mémoire le solde des déficits cumulés indiqués en renvoi de bas de page sur les comptes annuels de résultat de l'exploitation 2017, corrigé du résultat brut 2017, le solde corrigé étant indexé par l'indice TP01 de manière à l'exprimer en euros de 2018.

Notes :

1. *Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.*
2. *C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.*
3. *L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:*
 - *le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire,*
 - *la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours.*
4. *Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1990, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1990.*

→ **Avis des commissaires aux comptes**

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

6.7. Reconnaissance et certification de service

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

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

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

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



Certificat
Certificate

N° 2015/69288.4

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 50001 : 2011

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

Adresse
Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

N° SIREN
572025526

Liste des sites certifiés en pages suivantes / List of certified locations on the following pages

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

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

2018-11-11

Jusqu'au
until

2021-08-20

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

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



Recréer ce certificat électronique, consultable sur www.afnor.org, fait l'objet de la certification de l'organisme. The electronic certificate only, available at www.afnor.org, attests to the creation of the company's certificate. Certification of the management system, issued by AFNOR Certification, is subject to the certification of the organization. (AFNOR Certification is a member of the AFNOR group.)

Flashez ce QR Code
pour vérifier la validité
du certificat



Certificat

Certificate

N° 2015/69286.5

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE & D'EAU DE PROCESS.
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES.
ACCUEIL ET SERVICE AUX CONSOMMATEURS.

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

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

ISO 14001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au
Until

2021-11-09

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

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



Placez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Seul le certificat électronique, consultable sur www.afnor.org, fait foi en temps réel de la certification de l'organisme. The electronic certificate only, available at www.afnor.org, attests in real time the certification of the organization.
 AFNOR Certification est membre de l'Union Française des Organismes de Certification (UFOC). AFNOR Certification is a member of the French Union of Certification Bodies (FUCB).
 AFNOR Certification est membre de l'Association Française des Organismes de Certification (AFOC). AFNOR Certification is a member of the French Association of Certification Bodies (FACB).

11 rue Friede de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 16 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION

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

6.8. Actualité réglementaire 2018

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

Services publics locaux

→ *Loi Notre et transfert de compétences*

La loi 2018-702 du 3 août 2018, complétée par la circulaire du 28 août 2018, modifie les modalités de transfert des compétences « eau » et « assainissement » introduites par la loi NOTRe du mois d'août 2015, tout en maintenant le principe. Ces modifications portent sur trois points :

- La loi permet dans certaines conditions un report au 1er janvier 2026 du transfert obligatoire des compétences « eau » et « assainissement » aux communautés de communes. En ce cas, c'est le maintien optionnel de cette compétence au profit des communautés de communes (CC). Cette faculté de report ne concerne pas les communes ayant déjà transféré ces compétences, ni les communautés d'agglomération.
- La loi instaure, à l'instar de la loi dite ALUR, une minorité de blocage pour rendre effectif ce report. Cette minorité de blocage doit être constituée d'« au moins 25% des communes membres de la communauté de communes représentant au moins 20% de la population qui délibèrent en ce sens » et cela avant le 1er juillet 2019.
- Enfin, si après le 1er janvier 2020 une CC n'exerce pas les compétences relatives à l'eau et à l'assainissement ou à l'une d'entre elle, la loi lui offre la possibilité de se prononcer par un vote sur l'exercice de plein droit d'une ou de ces compétences par la communauté. Cependant, si une minorité de blocage est réunie dans les 3 mois qui suivent l'adoption de la délibération de la CC, le transfert ne sera pas effectif.

Par ailleurs, la loi prévoit que l'exercice par une CC de la compétence assainissement non collectif ne fait pas obstacle à la possibilité de bénéficier d'un report concernant le transfert de la totalité de la compétence eau et assainissement.

→ *GEMAPI*

Dans une note d'information du 3 avril 2018 (publiée le 5 avril 2018), le Ministère de la Transition écologique et solidaire revient sur les assouplissements apportés à la mise en œuvre de la compétence de gestion des milieux aquatiques et de prévention des inondations (GEMAPI). Cette note rappelle l'introduction d'une possibilité de sécabilité dans le transfert des quatre missions attachées à la compétence GEMAPI dont le cadre doit néanmoins rester cohérent par rapport à l'exercice de chacune des missions au regard des caractéristiques de chaque Etablissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI). Cette note précise aussi les modalités de participation financière des départements ou des régions à l'exercice de cette compétence par les EPCI.

→ *Secret des affaires*

La loi 2018-670 du 30 juillet 2018 et son décret n° 2018-1126 du 11 décembre 2018 transposent en droit français une directive européenne du 6 juin 2016 sur la protection des savoir-faire et des informations commerciales non divulgués, ou encore secrets des affaires, contre l'obtention, l'utilisation et la divulgation illicites. Les entreprises françaises disposent désormais d'un cadre légal plus protecteur, les secrets des affaires étant reconnus comme composants essentiels de leur capital immatériel. Les collectivités doivent prendre en compte ce contexte.

→ **Commande publique**

L'ordonnance n°2018-1074 du 26 novembre 2018 pour la partie législative, complétée par le décret n°2018-1075 du 3 décembre 2018 pour la partie réglementaire, constitue le nouveau code de la commande publique qui codifie à droit constant les ordonnances et décrets « concessions » et « marchés publics » de 2015 et 2016. Le Conseil d'Etat a rappelé à cette occasion que l'égalité de traitement, la liberté d'accès et la transparence des procédures sont les principes fondamentaux de la commande publique.

En toute fin d'année, le décret n°2018-1225 du 24 décembre 2018 ainsi que l'arrêté du 26 décembre 2018 ont complété le dispositif réglementaire en permettant, à titre expérimental et pour une durée de 3 ans, aux acheteurs publics de passer des marchés négociés sans publicité ni mise en concurrence préalables portant sur des solutions innovantes dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 € HT.

→ **Numérique**

Protection des données personnelles

L'ordonnance 2018-1125 du 12 décembre 2018 prise en application de l'article 32 de la loi 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles rappelle l'ensemble des règles applicables à la collecte et au traitement des données à caractère personnel.

Signature électronique

L'arrêté du 12 avril 2018 impose la signature électronique pour tout document sous forme électronique d'un marché public et ceci depuis le 1^{er} octobre 2018.

Dématérialisation de la commande publique

Un premier arrêté du 27 juillet 2018 (JO du 5 août 2018) rappelle que l'accès aux documents de la consultation pour les marchés publics se fait de manière gratuite, complète, directe et sans restriction.

La procédure de dématérialisation obligeant les potentiels candidats à télécharger les documents de consultation, l'acheteur public doit indiquer les moyens électroniques par lesquels ces documents peuvent être obtenus gratuitement même lorsqu'ils sont très volumineux. Les opérateurs économiques peuvent indiquer à l'acheteur le nom de la personne physique chargée du téléchargement et une adresse électronique afin que les éventuelles modifications apportées aux documents de consultation lui soient communiquées.

L'arrêté fixe également le régime applicable à la copie de sauvegarde qui fera l'objet d'une ouverture si :

- un programme informatique malveillant est détecté dans les candidatures ou offres transmises par voie électronique,
- la candidature est reçue de manière incomplète, hors délais ou n'a pu être ouverte, sous réserve que la transmission de la candidature ou de l'offre électronique ait commencé avant la clôture de la remise des candidatures ou des offres.

Lorsque la copie de sauvegarde a été ouverte, elle est conservée conformément aux décrets 2016-360 et 2016-361 du 25 mars 2016. Lorsque la copie de sauvegarde n'est pas ouverte ou a été écartée, elle est détruite.

Un second arrêté, également daté du 27 juillet 2018 (JO du 5 août 2018), définit les "moyens de communication électronique" que sont des outils ou dispositifs de communication et d'échanges d'information par voie électronique et liste les garanties que doivent respecter ces moyens :

- identité des parties,
- intégrité des données,
- heure et la date exactes de la réception,
- gestion des droits,
- les garanties de niveaux de sécurité exigés sont déterminées par l'acheteur.

Ce même arrêté énonce les obligations à la charge de l'acheteur public.

→ ICPE / IOTA / Evaluation environnementale

La loi 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance a apporté quelques allègements en matière d'évaluation environnementale par l'examen dit au cas par cas de certains projets. La loi a par ailleurs étendu la procédure de rescrit, qui permet de figer les règles applicables à un projet, aux redevances des Agences de l'eau.

Le décret 2018-435 du 4 juin 2018 assouplit la nomenclature des projets soumis à étude d'impact (annexée à l'article R122.2 du code de l'environnement). Cette nomenclature précise la liste des projets soumis à évaluation environnementale soit systématiquement soit après examen au cas par cas.

L'arrêté du 24 septembre 2018 qui fixe les règles de calcul et les modalités de constitution des garanties financières, prévues par l'article R. 516-2-I du code de l'environnement, pour les installations « Seveso seuil haut » permet dorénavant à l'exploitant de plusieurs installations de ce type de mutualiser les garanties financières exigées.

Une note technique du 5 février 2018 relative à l'instruction des dossiers de déclaration au titre de la loi sur l'eau propose des critères objectifs permettant de hiérarchiser les modalités d'instruction des dossiers selon les enjeux.

→ Amiante

Dans une note technique du 5 décembre 2017, la Direction Générale du Travail (DGT) précise le cadre juridique applicable aux interventions susceptibles de provoquer l'émission de fibres d'amiante. Dans cinq fiches thématiques, la DGT précise la nature des interventions considérées comme susceptibles de provoquer l'émission de fibres d'amiante. Une fiche est dédiée aux spécificités liées aux opérations initiales de repérage de matériaux amiantés. La note revient enfin sur les obligations concernant les modes opératoires, la mise à disposition des travailleurs des EPI (équipements de protection individuelle) adaptés, ainsi que leur renouvellement.

L'arrêté interministériel du 30 mai 2018 (JO du 29 juin 2018) fixe de nouvelles conditions pour le mesurage des niveaux d'empoussièrement d'amiante. Il rend d'application obligatoire la norme NF X 43-269 (2017). L'arrêté modifie également les modalités de contrôle du respect de la valeur limite d'exposition professionnelle à la fibre cancérogène.

→ Travaux à proximité des réseaux

La réglementation sur les conditions d'exécution des travaux à proximité des réseaux (réforme communément nommée « anti-endommagement » ou « DT-DICT ») a fait l'objet d'une refonte majeure en 2018. Celle-ci a donné lieu à la publication du décret 2018-899 du 22 octobre 2018 (JO du 24 octobre 2018) et de l'arrêté du 26 octobre 2018 (JO du 30 novembre 2018) qui modifie en profondeur le précédent arrêté du 15 février 2012.

L'objectif premier de cette nouvelle réglementation porte sur l'amélioration de la géolocalisation des réseaux, sensibles et non-sensibles (dont font partie la très grande majorité des réseaux d'eau et d'assainissement). A partir du 1er janvier 2026 en zone urbaine et 1er janvier 2032 en zone rurale, les coûts de localisation et/ou des investigations complémentaires préalables à l'exécution des travaux seront portés à la charge des exploitants des réseaux d'eau et/ou d'assainissement si ceux-ci n'ont pas encore été géolocalisés avec la meilleure classe de précision (« classe A »).

Ces nouveaux textes comportent également d'autres dispositions, applicables dès le 1er janvier 2020, qui redéfinissent les responsabilités entre les parties prenantes que sont les responsables des travaux, les exploitants (réseaux sensibles et non-sensibles) et les exécutants de travaux.

Ils ont été complétés par les arrêtés du 29 octobre 2018 (JO du 6 décembre 2018) et du 18 décembre 2018 (JO du 29 décembre 2018) qui dressent la liste des diplômes professionnels justifiant la délivrance de l'Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux (AIPR).

Enfin, l'arrêté du 13 novembre 2018 (JO du 24 novembre 2018) fixe le barème des redevances instituées pour financer le téléservice « Guichet Unique » (de l'INERIS) référençant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux tiers.

Service public de l'assainissement

→ Economie circulaire & sous-produits de l'assainissement

La loi 2018-938 pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous (EGALIM), publiée le 30 octobre 2018, redéfinit le statut de déchet. Elle introduit à l'article 95, une sortie du statut de déchet facilitée pour certaines matières fertilisantes et supports de culture de qualité, à savoir, les déchets conformes au règlement européen sur les matières fertilisantes, et les déchets transformés normés après évaluation par l'agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES). Elle exclut de cette sortie simplifiée du statut de déchets les boues issues des stations d'épuration brutes ou transformées en raison de leur hétérogénéité et de la présence potentielle de polluants non réglementés.

Un décret 2018-112 du 16 février 2018 prolonge le délai permettant de bénéficier de l'obligation d'achat de deux ans pour les installations qui valorisent le biogaz.

Un arrêté du 28 décembre 2017 relatif à la composante déchets de la TGAP précise les modalités d'application des taux réduits de TGAP à certaines installations de stockage ou de traitement thermique de déchets dangereux ou non dangereux soumis à la nomenclature ICPE. Cet arrêté dresse notamment une liste des déchets susceptibles de produire du biogaz pouvant bénéficier de réfections.

→ Assainissement Non-Collectif

Dans une note technique du 2 mai 2018 (mise en ligne le 18 mai 2018) à destination des services déconcentrés de l'Etat, le Ministère de la Transition écologique et solidaire rappelle la réglementation en matière d'assainissement non collectif (ANC). Cette note pointe sur l'exercice de la mission de contrôle des services publics d'installations d'assainissement non collectif (Spanc). Au fil de six fiches didactiques, la note explore les moyens mobilisables afin d'améliorer le fonctionnement des Spanc dans un souci d'homogénéité du contrôle des installations sur l'ensemble du territoire national.

→ Facture d'eau et d'assainissement

L'arrêté du 20 novembre 2018 a modifié celui du 10 juillet 1996 relatif aux factures d'eau et d'assainissement. A partir du 1^{er} juillet 2019 lorsque le prix de l'eau varie en cours de période de consommation, le volume consommé pour chaque période tarifaire devra être indiqué ; au cas contraire une notice annexée à la facture devra préciser le mode de répartition des volumes estimés pour chaque période.

→ Sécurité des systèmes d'information / cybersécurité

Par extension des dispositions prévues à la loi de Programmation Militaire (LPM), la loi 2018-133 du 26 février définit les mesures destinées à assurer le renforcement de la sécurité des réseaux informatiques et des systèmes d'information conformément à la Directive Européenne 2016/1146 du 6 juillet 2016 (dite « NIS », pour « Network and Information Security »).

Cette loi a donné lieu à la publication de plusieurs textes d'application, à savoir, le décret n°2018-384 du 23 mai 2018, les arrêtés du 13 juin 2018 (JO du 26 juin 2018), 1^{er} août 2018 (JO du 3 août 2018) et 14 septembre 2018 (JO du 29 septembre 2018).

La sécurité des réseaux et systèmes d'information consiste en leur capacité de résister à un niveau de confiance donné, à des actions qui compromettent la disponibilité, l'authenticité, l'intégrité ou la confidentialité des données stockées, transmises ou faisant l'objet d'un traitement, et de services connexes. Les opérateurs de services considérés comme essentiels (OSE) doivent mettre en œuvre des dispositions relatives à la sécurité de leurs réseaux et de leurs systèmes d'informations.

A travers ces différents textes d'application, le Premier Ministre dresse la liste des services considérés comme essentiels, dont les services publics d'eau, d'assainissement et d'évacuation des eaux pluviales, et fixe les règles de sécurité nécessaires à la protection des réseaux et systèmes d'informations avec pour objectif de garantir un niveau de sécurité, adapté aux risques existants.

Les opérateurs de ces services essentiels (OSE) peuvent être soumis à des contrôles avec des amendes, en cas de non-respect de leurs engagements, entre 75 000 et 125 000 €.

→ *Cahier des Clauses Techniques Générales applicable aux marchés de travaux*

L'arrêté du 28 mai 2018 (JO du 14 juin 2018) modifie certaines dispositions techniques relevant du Cahier des Clauses Techniques Générales (CCTG) applicable aux marchés publics de travaux. Il approuve officiellement des fascicules techniques faisant office de CCTG dans différents secteurs de travaux. Il dresse également la dénomination des six fascicules applicables au secteur de l'eau et de l'assainissement. Ceux-ci sont en cours de refonte au sein de la profession en vue d'une prochaine approbation par voie réglementaire.

→ *Infractions*

Le décret 2018-1177 du 18 décembre 2018 fixe certaines règles applicables à la transmission des procès-verbaux (PV) de constatation des infractions au code de l'environnement et au code forestier. Il prévoit que le délai de transmission du PV au contrevenant désormais obligatoire doit être compris entre 5 et 10 jours suivant la transmission du PV de constatation d'infraction au procureur de la république.

Assainissement, Biodiversité et Qualité des milieux

→ *Substances dans les milieux*

Par une décision d'exécution du 5 juin 2018 (publiée le 7 juin 2018), la Commission Européenne a mis à jour la liste de vigilance des substances à surveiller dans les milieux aquatiques. Cette liste comporte huit polluants. Ces derniers sont susceptibles de présenter un risque pour l'environnement mais l'état de la connaissance ne permet pas de le confirmer. Par rapport à la précédente liste publiée en mars 2015, la Commission Européenne introduit trois nouvelles substances et en exclut cinq présentes dans la précédente liste.

→ *Surveillance des milieux aquatiques*

Evaluation des masses d'eau

Pris au titre des articles R. 212-10, R. 212-11 et R. 212-18 du code de l'environnement, l'arrêté du 27 juillet 2018 (JO du 30 août 2018) modifie 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.

La note technique du 26 décembre 2017 (mise en ligne le 24 janvier 2018) du Ministère de la Transition écologique et solidaire à destination des préfets de région précise les modalités de mise en œuvre du suivi des substances de l'état chimique des eaux de surface dans le biote, par bioaccumulation dans les organismes vivants (poissons, crustacés ou mollusques), dans le cadre de la directive cadre sur l'eau conformément à la directive 2013/39/UE du 12 août 2013.

L'arrêté du 17 octobre 2018, publié au JO du 13 novembre 2018, ajoute le suivi dans le biote, par bioaccumulation dans les organismes vivants (poissons, crustacés ou mollusques), pour les substances de l'état chimique. Il propose également la mise à jour des normes ou des guides techniques pour l'échantillonnage, le traitement et l'analyse des échantillons des éléments de qualité écologique des cours d'eau et plans d'eau de métropole et d'outre-mer.

Méthodes d'analyse et agrément des laboratoires

Dans un avis publié au JO du 14 avril 2018, le Ministère de Transition écologique et solidaire modifie les limites de quantification des paramètres chimiques que doivent satisfaire les laboratoires agréés effectuant des analyses de l'eau et les milieux aquatiques. Ces limites de quantification se déclinent selon chaque matrice environnementale (eau douce, eau saline, sédiment, etc). Cet avis annule et remplace les précédents avis de janvier 2012 et de novembre 2015.

Le décret 2018-685 du 1er août 2018 modifie la procédure d'agrément des laboratoires d'analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques. L'agrément est désormais délivré pour une durée de cinq ans, contre deux ans auparavant. L'Agence Française pour la Biodiversité est chargée de l'instruction des demandes d'agrément.

Plans d'actions opérationnels territorialisés

L'instruction du Gouvernement en date du 14 août 2018, à destination des préfets de département (mise en ligne le 28 août 2018), fixe le cadre de la mise à jour des plans d'actions opérationnels territorialisés (PAOT) de la directive cadre sur l'eau pour l'année 2019 et introduit le guide technique national d'accompagnement de ce travail.

Cyanobactéries

Dans une instruction technique en date du 21 août 2018, la Direction Générale de l'Alimentation du Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation dresse l'état de connaissances actuelles sur les épisodes de contamination des cours et plans d'eau douce par des efflorescences de cyanobactéries. Cette instruction propose des lignes directrices des actions à entreprendre en cas d'épisode de développement massif. Elle fait suite à l'occurrence de très nombreux épisodes au cours de l'été 2018.

→ Réutilisation des eaux usées : REUT

Par arrêté un préfet peut autoriser une expérimentation d'utilisation d'eaux usées pour l'irrigation et la fertilisation des cultures ; c'est le cas d'un arrêté préfectoral du 29 janvier 2018 qui permet dans le Département des Hautes-Pyrénées de déroger jusqu'en 2021, et sous certaines conditions, aux prescriptions réglementaires. Une évaluation de cette expérimentation est réalisée six mois après le terme de celle-ci.

→ Protection des données de biodiversité

Un arrêté du 17 mai 2018 publié le 4 juin 2018 crée une plateforme pour dépôt légal des données acquises par les maîtres d'ouvrage à l'occasion de projets d'aménagement et leur diffusion à titre gratuit. Ce dispositif résulte de l'article 7 de la loi Biodiversité de 2016 (art. L 411-1A du Code de l'environnement) qui précise qu'il s'agit des données brutes recueillies entre autres lors des études d'impact de certaines ICPE, IOTA et autres projets.

6.9. Glossaire

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

Abonnement :

L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur 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).

Assiette de la redevance d'assainissement :

Volume total facturé aux usagers du service.

Arrêté d'autorisation de déversement :

Arrêté autorisant le déversement signé par la collectivité compétente en matière de collecte des eaux usées au lieu où sont rejetés les effluents du bénéficiaire de l'arrêté.

Bilans disponibles :

Sur une usine de dépollution, les bilans disponibles sont les bilans 24h réalisés, exception faite des bilans inutilisables.

Capacité épuratoire :

Capacité de traitement des ouvrages d'épuration donnée par le constructeur. Elle s'exprime en capacité épuratoire (kg de DBO5/jour) et en capacité hydraulique (m³/jour) ou en équivalent-habitants.

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 50001 :

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

Certification OHSAS 18001 :

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

Consommateur – abonné (client) :

Le consommateur abonné est une personne physique ou morale ayant souscrit un ou plusieurs abonnements auprès de l'opérateur du service public (par exemple service de l'eau, de l'assainissement, etc..). Il 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 consommateurs eau, les consommateurs assainissement collectif et les consommateurs assainissement non collectif.

Il perd sa qualité de consommateur abonné à un point de service donné lorsque le service n'est plus délivré à ce point de service, de façon définitive, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé). Pour Veolia, un consommateur abonné correspond à un abonnement : le nombre de consommateurs abonnés est égal au nombre d'abonnements.

Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions nationales issues de la Directive sur les Eaux Résiduaires Urbaines (DERU - 1991) [P203.3] :

Cet indicateur permet d'évaluer la conformité du réseau de collecte d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la DERU.

En attente de la publication de la fiche indicateur sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la Directive sur les Eaux Résiduaires Urbaines (DERU - 1991) [P204.3] :

Cet indicateur permet d'évaluer la conformité des équipements de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la DERU.

En attente de la publication de la fiche indicateur sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service aux prescriptions nationales issues de la Directive sur les Eaux Résiduaires Urbaines (DERU - 1991) [P205.3] :

Cet indicateur permet d'évaluer la conformité de la performance de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la DERU.

En attente de la publication de la fiche indicateur sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel [P 254.3] :

Cet indicateur permet de mesurer le pourcentage de bilans 24h conformes de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des prescriptions d'autosurveillance du ou des arrêtés préfectoraux d'autorisation de traitement

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

Conformité réglementaire des rejets :

Il s'agit de la conformité des rejets aux prescriptions réglementaires (nationales ou locales par arrêté préfectoral).

DBO5 :

Demande biochimique en oxygène pendant 5 jours. La DBO5 est l'un des paramètres de caractérisation d'une eau usée.

DCO :

Demande chimique en oxygène. La DCO est l'un des paramètres de caractérisation d'une eau usée.

Développement durable :

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

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

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

Equivalent-habitant :

Il s'agit d'une unité de mesure de la pollution. Un équivalent-habitant correspond au flux journalier moyen de pollution produit par un habitant, soit 60 grammes de DBO5 par jour.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées [P202.2] :

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

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

L'échelle est de 0 à 110 points pour les services n'exerçant pas la mission de collecte.

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

Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte [P255.3] :

Cet indicateur permet de mesurer, sur une échelle de 0 à 120 points, le niveau d'implication du service d'assainissement dans la connaissance et le suivi des rejets directs par temps sec et par temps de pluie (hors pluies exceptionnelles des réseaux de collecte des eaux usées au milieu naturel (rejets des déversoirs d'orage, trop-pleins des postes de refoulement, des bassins de pollution...)).

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

Matières sèches (boues de dépollution) :

Matières résiduelles après déshydratation complète des boues, mesurées en tonnes de MS.

MES :

Matières en suspension. Les MES sont l'un des paramètres de caractérisation d'une eau usée.

Nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (Estimation du) [D201.0] :

Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès ou pouvant accéder au réseau d'assainissement collectif, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement. Il s'agit de la population totale (avec 'double compte') desservie par le service, estimée par défaut à partir des populations authentifiées annuellement par décret pour les communes du service et des taux de couverture du service sur ces communes. Conformément à la réglementation en vigueur, l'exercice de l'année N donne le recensement de l'année N-3.

Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau [P252.2] :

L'indicateur recense, pour 100 km de réseau d'assainissement, le nombre de sites d'intervention, dits "points noirs", nécessitant au moins deux interventions par an pour entretien (curage, lavage, mise en sécurité).

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

Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration [D203.0] :

Cet indicateur évalue, en tonnes de matière sèche, la quantité de boues évacuées par la ou les stations d'épuration.

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

Réseau de collecte des eaux usées :

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression les eaux usées et unitaires issues des abonnés, du domaine public ou d'autres services de collecte jusqu'aux unités de dépollution. Il est constitué de la partie publique des branchements, des canalisations de collecte, des canalisations de transport, des ouvrages et équipements hydrauliques.

Station d'épuration (ou usine de dépollution) :

Ensemble des installations chargées de traiter les eaux collectées par le réseau de collecte des eaux usées avant rejet au milieu naturel et dans le respect de la réglementation (appelée aussi usine de traitement, STEP).

Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation [P206.3] :

Cet indicateur mesure la proportion des boues évacuées par l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, et traitées ou valorisées conformément à la réglementation.

Une filière est dite « conforme » si la filière de traitement est déclarée ou autorisée selon sa taille et si le transport des boues est effectué conformément à la réglementation en vigueur. Les refus de dégrillage et les boues de curage ne sont pas pris en compte.

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

Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif [P301.3] :

Cet indicateur évalue le pourcentage d'installations d'assainissement non collectif conformes, après contrôle, à la réglementation sur l'ensemble des installations contrôlées depuis la création du service. L'indicateur traduit la proportion d'installations d'assainissement non collectif ne nécessitant pas de travaux urgents à réaliser. Il s'agit du ratio correspondant à la somme du nombre d'installations neuves ou à réhabiliter contrôlées conformes à la réglementation et du nombre d'installations existantes qui ne présentent pas de danger pour la santé des personnes ou de risque avéré de pollution de l'environnement rapportée au nombre total d'installations contrôlées (arrêté du 2 décembre 2013).

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

Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers [P251.1] :

Cet indicateur mesure le nombre de demandes d'indemnisation suite à un incident dû à l'impossibilité de rejeter les effluents dans le réseau public de collecte des eaux usées (débordement/inondation dans la partie privée), rapporté à 1 000 habitants desservis. Les débordements résultant d'une obstruction du réseau due à l'utilisateur ne sont pas pris en compte.

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

Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées [P201.1] :

Cet indicateur précise le pourcentage d'abonnés raccordables et raccordés au réseau d'assainissement, par rapport au nombre d'abonnés résident en zone d'assainissement collectif.

Taux d'impayés [P257.0] :

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 de réclamations [P258.1] :

Ces réclamations peuvent être reçues par l'opérateur ou directement par la collectivité. Un dispositif de mémorisation et de suivi des réclamations écrites est mis 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 à 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)

Ressourcer le monde

Crédits photos : © Gettyimages

Veolia

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

www.veolia.com