



2014

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

Communauté d'Agglomération de Montpellier / Ville de Montpellier

Une année de performance et de gestion durable de votre service public de l'eau (Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005)

REPERES DE LECTURE

Notre mémoire explicatif intègre différents repères visuels destinés à faciliter sa lecture.

Vous trouverez ci-dessous une explication quant à l'usage de chacun des pictogrammes utilisés.

<i>Repère visuel</i>	<i>Objectif</i>
	<i>Identifier rapidement nos engagements clé</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>

Rédacteur	Valideur	Date
Patrick JOURNET	Didier BENARD	29/04/15

L'édito



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2014

Dans un marché en profonde mutation, Veolia Eau France s'emploie quotidiennement à faire évoluer ses métiers en plaçant l'innovation et les progrès des nouvelles technologies au cœur de sa stratégie de développement, et en se positionnant comme un véritable partenaire des territoires, grâce à une organisation de proximité tournée vers vos attentes.

Le rapport annuel constitue pour les équipes de Veolia, l'occasion de vous présenter les différentes composantes techniques, économiques, sociales et environnementales qui structurent la gestion de votre service public de l'eau. Il constitue ainsi un outil de synthèse et de pilotage intelligent vous permettant de juger et de vous approprier en toute transparence la performance de votre service.

Soyez assurés que nous veillons jour après jour à respecter et renforcer les engagements que nous avons pris dans le cadre du contrat qui nous lie et nous avons à cœur de conserver votre confiance dans nos équipes.

Vos interlocuteurs privilégiés sont à votre disposition pour venir vous présenter en détail le bilan annuel de votre contrat.

Alain Franchi
Directeur Général de Veolia Eau France

Sommaire

1. L'essentiel de l'année	7
1.1. Le contrat	8
1.2. L'essentiel de l'année 2014	10
1.3. Les chiffres clés de l'année 2014	11
1.4. Le prix du service public de l'eau	13
1.5. Le Centre Languedoc-Roussillon	14
1.6. Un dispositif au service des clients	16
2. La performance et l'efficacité opérationnelle à votre service	17
2.1. L'efficacité de la production et de la distribution d'eau potable	18
2.2. La qualité de l'eau	28
3. Le patrimoine de votre service	35
3.1. L'inventaire des biens du service	36
3.2. La gestion du patrimoine	39
3.3. Les recommandations de Veolia sur les évolutions à prévoir	66
3.4. Les indicateurs de suivi du patrimoine	69
4. Les engagements de Veolia	71
4.1. Les services aux clients	72
4.2. Les équipes et moyens au service du territoire	77
4.3. L'empreinte environnementale	80
4.4. Veolia, acteur économique et social du territoire	83
5. Le rapport financier du service	85
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	86
5.2. Le patrimoine du service	88
5.3. Les investissements et le renouvellement	89
5.4. Les engagements à incidence financière	92
6. Annexes	95
6.1. La facture 120 m ³	96
6.2. Inventaire des linéaires de réseau de distribution par diamètre, nature et par commune	97
6.3. Le synoptique du réseau	101
6.4. Le bilan énergétique du patrimoine	102
6.5. Annexes financières	104
6.6. Les nouveaux textes réglementaires	113
6.7. Glossaire	119
6.8. Autres annexes	125



1.

L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

1.1. Le contrat

- **Délégataire :** VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
- **Périmètre du service :** JUVIGNAC, MONTPELLIER
- **Numéro du contrat** J3510
- **Nature du contrat :** Affermage
- **Prestations du contrat :** Compteurs eau froide, Distribution, Elévation, Gestion clientèle, Production, Branchements
- **Durée du contrat**

Date de début : 01/01/1990

Date de fin : 31/12/2015

→ Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
8	01/01/2010	Suppression des frais d'administration générale et baisse du tarif, investissement pour sécurisation des ouvrages dans le cadre des OIV
7	28/11/2007	Révision quinquennale. Le renouvellement des canalisations est intensifié. Dotation de 6 000 000 € HT pour ces travaux. Individualisation des compteurs d'eau et instauration de 2 tranches de consommation avec modification de tarif sur 120 m3. Les travaux prévus aux avenants n°s 2 et 3 sont achevés. Le solde dégagé sur ces opérations est affecté à des travaux de sectorisation du réseau d'eau potable.
6	03/09/2002	Listage des installations intégrées dans le périmètre d'affermage. Définition des conditions de renouvellement des branchements en plomb. Prise en compte des tarifs définis en mai 1997.
5	15/01/2001	Transfert de Vivendi Universal à Compagnie Générale des Eaux.
4	01/04/2000	Substitution de la Compétence du District de Montpellier à la Ville pour les clauses concernant l'exécution du service d'assainissement. Effet au 01.04.2000 pour les clauses financières.
3	14/09/1997	Cet avenant prend acte du report à une date indéterminée de l'extension-amélioration de la STEP du District ; - des adaptations réalisées sur

		l'ensemble des installations existantes pour faire face durablement aux besoins des usagers pendant cette période de transition ; - des changements intervenus dans le calendrier de réalisation des trx de renforcement prévus à l'av. n° 2 ; - du projet d'av. au traité liant le District à son Fermier.
2	29/07/1994	Une dotation est versée pour rendre créateur le fonds spécial. Réalisation d'une étude et de travaux pour renforcer la sécurité d'alimentation en eau potable de la ville. Charges nouvelles relative au service d'assainissement. Révision des rémunérations et de leur indexation.
1	01/01/1994	La loi sur l'eau n° 92-3 du 3.1.1992 impose que la facture d'eau comprenne un montant calculé en fonction du volume réellement consommé par l'abonné.

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

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

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	BRL	Achat Eau B R L
vente	CA de Montpellier	Vente d'eau en gros à la commune de Monferrier-sur-Lez
vente	CC du Pic Saint Loup	Vente Eau SIAEP Pic St Loup
vente	CA de Montpellier	Vente Eau Grabels
vente	CA de Montpellier	Vente Eau Monferrier sur Lez
vente	CA de Montpellier	Vente d'eau Prades le Lez
vente	CC du Pic Saint Loup	Vente d'eau Eau St Clément de Rivière
vente	Pays de l'Or Agglomération	Vente Eau POA
vente	CA de Montpellier	Vente d'eau SI Salaison
vente	CA de Montpellier	Vente d'eau à Maurin-Villeneuve lès Maguelone

1.2. L'essentiel de l'année 2014

SERVICE DE L'EAU - COMMUNE(S) DESSERVIE(S) : JUVIGNAC, MONTPELLIER

LES CHIFFRES DU SERVICE

Habitants desservis	Abonnés (clients)	Installation(s) de production	Réservoir(s)	Longueur de réseau (km)	Taux de conformité microbiologique	Rendement de réseau (%)	Consommation moyenne (l/hab/j)
276 029	41 793	1	11	963	99,8	82,5	168

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

Les intempéries qui ont touché la Métropole à l'automne 2014 ont épargné les services d'eau potable.

Le rendement de réseau se stabilise à 82,5 % pour ces deux dernières années. Ceci est le résultat combiné du travail d'analyse issu des données de la sectorisation du réseau d'eau potable .

PROPOSITIONS D'AMELIORATION

Service

En 2014, 13 850 interventions clientèles ont été réalisées, soit 22.9% de plus qu'en 2013.

Le taux de réclamations écrites pour votre service est de **0,12/1000 abonnés** pour l'année 2014.

En 2014, ce sont 367 km sur les communes de Montpellier et de Juvignac qui ont fait l'objet d'une recherche de fuite, notamment par la technique de corrélation acoustique. Grâce à ces opérations, 22.2% des fuites du réseau sont diagnostiquées et traitées avant même qu'elles ne génèrent une gêne (baisse de pression, impact visuel, infiltrations...) auprès des usagers.

Valorisation

5 145 compteurs ont été renouvelés (+75.7% par rapport à 2013), soit un taux de compteurs remplacés de 12%.

Responsabilité

Le décret d'application de la loi Warsmann du 26/09/2012 relative aux surconsommations liées aux fuites après compteur permet aux particuliers de bénéficier d'un dégrèvement sous certaines conditions.

1.3. Les chiffres clés de l'année 2014

Les indicateurs réglementaires devant être fournis par le délégataire sont mis en évidence dans le tableau ci-dessous par leur couleur « rouge ».

LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	1,76 Euro/m ³
L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR
	Volume prélevé	Délégataire	29 281 130 m ³
	Volume produit (C)	Délégataire	28 005 214 m ³
	Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Délégataire	- m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	28 005 214 m ³
	Volume de service du réseau	Délégataire	69 309 m ³
	Volume consommé autorisé 365 jours (A)	Délégataire	18 077 009 m ³
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D)	Délégataire	82,5 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	20,80 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	19,51 m ³ /jour/km
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	302
LA QUALITE DE L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologique	ARS (1)	99,8 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	98,4 %
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre d'installations de production	Délégataire	1
	Capacité totale de production	Délégataire	138 000 m ³ /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	11
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	93 000 m ³
	Longueur de réseau	Délégataire	963 km
	Longueur de canalisation de distribution	Collectivité (2)	711 km
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	90
	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	1233.5 ml
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,23 %
	Nombre de branchements	Délégataire	33 864
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	73
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	126
	Nombre de compteurs	Délégataire	42 900
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	5 145

LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de communes	Délégataire	2
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	276 029
	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	41 793
	- Abonnés domestiques	Délégataire	41 744
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	41
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	8
	Volume vendu	Délégataire	22 941 064 m3
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	17 013 327 m3
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	994 373 m3
	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B)	Délégataire	4 933 364 m3
	Consommation moyenne	Délégataire	168 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	414 m3/abo/an
LA SATISFACTION DES CLIENTS ET L'ACCES A L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
	Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	92,40 %
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui
	Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Non
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	2,27 u/1000 abonnés
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,12 u/1000 abonnés
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,36 %
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	-
	- Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	-
	- Montant d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	90
LES CERTIFICATS		PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	0 unité(s)
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	En cours
	Analyses réalisées par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	60 %
	Energie relevée consommée	Délégataire	7 029 116 kWh

(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

1.4. Le prix du service public de l'eau

LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

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

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

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

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

LE PRIX DU SERVICE

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

MONTPELLIER	Montant	Montant	N/N-1
Prix du service de l'eau potable	Au 01/01/2014	Au 01/01/2015	
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	1,75	1,76	0,57%

LA FACTURE 120 M3

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

Les factures type sont présentées en annexe.

1.5. Le Centre Languedoc-Roussillon

1.5.1. VOS INTERLOCUTEURS PRIVILEGES



Didier Benard
*Directeur du Centre
 Régional Languedoc-Roussillon*

765 rue Henri Becquerel
 CS 29045
 34967 Montpellier Cedex 2

Vos interlocuteurs privilégiés :
 des professionnels disponibles et proches de vous

Arnaud Lavalette
*Directeur
 de l'Exploitation*



Serge Bourdon
*Directeur
 du Développement*



Jean-François Lluch
*Directeur Territorial
 Pyrénées-Orientales*



Gérard Lacombe
*Directeur Territorial
 Aude*



Philippe Forey
*Directeur du Service
 Ouest-Hérault
 et Eau potable
 Montpellier Métropole*



Stéphane Lefebvre
*Directeur du Service
 Est-Hérault
 et Assainissement
 Montpellier Métropole*



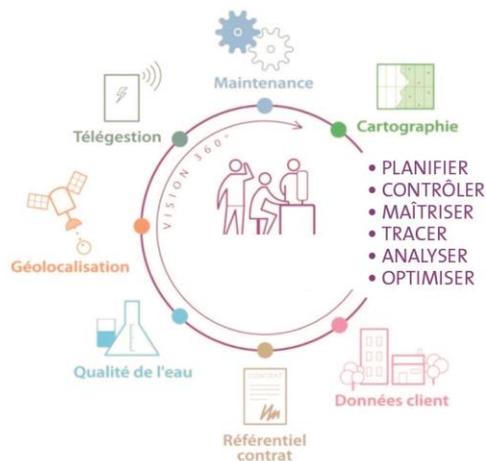
Renaud Orsucci
*Directeur du Service
 Cévennes-Lozère*



Manuel Hernandez
*Directeur du Service
 Gard-Sud*



1.5.2. LES SERVICES SUPPORT DE LA DIRECTION DES OPERATIONS



Charles-Henri Galmiche

Responsable Pivo

- Qualification et hiérarchisation des demandes d'intervention,
- Elaboration des feuilles de route des agents
- Optimisation de la planification des interventions

Nicolas Picard

Responsable du Service d'Aide à l'Exploitation

- Soutien technique à la performance d'exploitation des usines et des réseaux
- Assistance à la gestion dynamique du patrimoine,
- Contrôle qualité des Eaux
- Reporting technique

Sonia Eisenstaedt

Responsable Ingénierie - Bureau d'Études Techniques

- Expertise technique, process,
- Suivi des grands travaux
- Modélisation et diagnostic des réseaux

Luc Devèze

Responsable Qualité Environnement

- Gestion du système de management intégré
- Pilotage de l'ensemble des certifications
- Animation de la politique développement durable

Anthony Chauvin

Responsable Sécurité

- Déploiement de la politique sécurité et de son plan d'action
- Mise en place des formations sécurité
- Animation de la démarche sécurité au travail

Jean-Charles Brégeon

Responsable Méthodes

- Déploiement des méthodes auprès des exploitations
- Mise en place de nouveaux outils d'exploitation

1.6. Un dispositif au service des clients

TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



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

Les abonnés peuvent également déposer directement leur relevé de consommation d'eau au **0 969 323 552** (services disponibles 24h/24, 365 jours par an).

Votre service client en ligne est accessible :

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



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.



2.

LA PERFORMANCE ET
L'EFFICACITE OPERATIONNELLE A
VOTRE SERVICE

2.1. L'efficacité de la production et de la distribution d'eau potable

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

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

→ Le volume prélevé

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

	2013	2014	N/N-1
Volume prélevé à fin de potabilisation par ressource (m3)	30 935 320	29 281 130	-0,5%
Traitement BRL François Arago	0	1 537 110	100%
Source du Lez	30 935 320	30 818 340	-0,4%

→ La production et les échanges d'eau

L'origine de l'eau alimentant le service ainsi que les volumes prélevés par ressource et par nature d'eau sont détaillés ci-après :

	2010	2011	2012	2013	2014	% Évolution 2014/2013
⇒ Source du Lez (pompage dans l'aquifère)	31 665 880	32 065 240	31 962 030	30 935 320	29 281 130	-0,5 %
⇒ F ARAGO achat BRL	17 240	396 000	99 880	0	1 537 110	100%
TOTAL (1)	31 683 120	32 461 240	32 061 910	30 935 320	30 818 240	-0,4 %

→ Rejets au Lez – Besoins usines et Pertes en adduction

	2010	2011	2012	2013	2014	% évolution 2014/2013
– Rejet au Lez par pompage *	2 094 500	2 554 420	3 937 510	2 702 880	2 745 030	+ 1.56 %
– Besoins usines dont :						
F. Arago	30 714	54 975	43 138	35 068	22 780	-35%
Portaly	0	0	0	0	0	0 %

- Pertes en adduction et écarts comptages	19 923	32 065	33 612	52 748	45 216	-14 %
TOTAL (2)	2 145 137	2 641 460	4 014 260	2 790 696	2 813 026	+0.8 %

* En dehors des périodes de déversement naturel.

Volumes distribués (1 - 2)

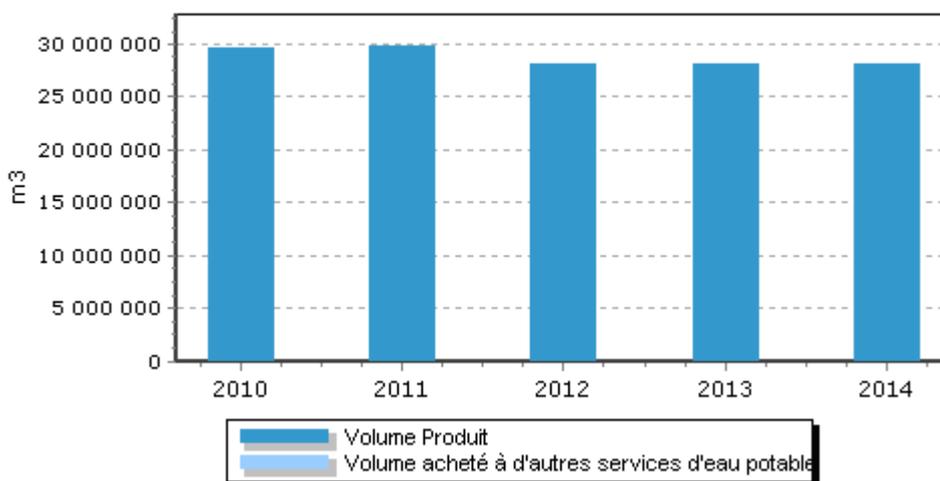
2010	2011	2012	2013	2014	% évolution 2014/2013
29 537 983	29 819 780	28 047 650	28 144 624	28 005 214	-0,5 %

→ Le volume produit et mis en distribution

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

	2013	2014	N/N-1
Volume prélevé	28 232 440	26 536 100	-6%
Volume eau brute acheté	0	1 537 110	100%
Besoin des usines	35 068	22 780	-35,0%
Pertes en adduction	52 748	45 216	-14,3%
Volume produit (m3)	28 144 624	28 005 214	-0,5%

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



→ **Bilan mensuel**

Le volume introduit et mis en distribution moyen par mois :

Mois	m3/j
janvier	70 571
février	65 095
mars	71 626
avril	75 667
mai	79 330
juin	83 340
juillet	82 887
août	82 769
septembre	78 702
octobre	74 950
novembre	68 429
décembre	70 027

2.1.2. L'EFFICACITE DE LA DISTRIBUTION : LE VOLUMES 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 du décret du 2 mai 2007 (rapport sur le prix et la qualité du service), le volume vendu se décompose ainsi :

	2013	2014	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	22 708 734	22 941 064	1,02%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	17 906 919	18 007 700	0,6%
domestique ou assimilé	16 982 146	17 013 327	0,2%
autres que domestiques	924 773	994 373	7,5%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	4 801 815	4 933 364	2,67%

Le volume vendu par typologie clients est détaillé comme suit :

	2013	2014	N/N-1
Volume vendu (m3)	22 708 734	22 941 064	1,02%
dont clients individuels	16 984 863	16 880 495	-0,6%
dont clients industriels	110 202	76 314	-30,8%
dont clients collectifs	18 307	21 829	19,2%
dont irrigations agricoles	41 204	44 949	9,1%
dont volume vendu autres collectivités	4 801 815	4 933 364	2,67%
dont bâtiments communaux	752 343	984 113	30,8%

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

	2013	2014	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	4 801 815	4 933 364	2,67%
CC du Pic Saint Loup	2 290 960	2 322 190	1,4%
GRABELS	212 164	356 631	68,1%
MONTFERRIER SUR LEZ	186 832	203 368	8,9%
PRADES LE LEZ	427 903	413 190	-3,4%
POA	213 476	81 047	-62,0%
SIVU D'ADDUCTION D'EAU DU SALAISON	1 470 480	1 385 254	-5,8%
Maurin – Villeneuve lès Maguelone	so	171 684	so

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

→ **Le volume consommé**

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

	2013	2014	N/N-1
Volume comptabilisé (m3)	17 962 430	17 740 307	-1,2%
Volume comptabilisé 365 jours (m3)	17 962 430	17 740 307	-1,2%
Volume consommateurs sans comptage (m3)		267 393	100%
Volume de service du réseau (m3)	334 973	69 309	-79,3%
Volume consommé autorisé (m3)	18 297 403	18 077 009	-1,2%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	18 297 403	18 077 009	-1,2%
Nombre de semaines de consommation	52,00	52,00	0,0%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	365	0,0%

	Montpellier	Juvignac
Volume consommé autorisé 365 j	17 539 780 m3	537 229 m3

Tableau des volumes comptabilisés par type d'usager et par commune :

	Montpellier	Juvignac
Volume comptabilisé clients particuliers par période de relevé par commune	Clients individuels : 16 383 974 m3 Clients industriels : 76 314 m3 Clients agricoles : 44 949 m3	Clients individuels : 496 521 m3
Volume comptabilisé clients municipaux par période de relevé par commune	Appareils publics : 686 018 m3	Appareils publics : 30 702 m3

Le volume de service se décompose comme suit :

Besoins du service (m³)	2014
nettoyage des réservoirs	37 667
réception PI, essais, mesures	24 190
désinfection canalisation après travaux	2 968
purge et lavage des conduites	1 008
surpresseurs et pissettes	2 250
analyseur en ligne	1 226
autres consommations pour raisons du service	
TOTAL	69 309

Les volumes consommés non-comptabilisés se décomposent comme suit :

Volumes consommés non-comptabilisés (m3)	2014
Manceuvres incendie	30 240
Fontaines sans compteurs	1825
Fontaines sans compteurs	0
Bornes Fontaines	1825
arrosage des espaces verts	910
Bouches d'arrosage	910
Lavage de la voirie	126 000
Bouches de lavage	126 000
engins de lavage	0
entretien réseau assainissement	8 418
désobstructions sur le réseau assainissement	688
curage assainissement	7 730
Autres volumes sans comptage	100 000
TOTAL	267 393

Les autres volumes sans comptage correspondent essentiellement aux vols d'eau opérés sur l'ensemble du réseau (cf. chapitre « vol d'eau »).

2.1.3. LE RENDEMENT DE RESEAU

La loi de Grenelle 2 s'inscrit dans le plan national d'adaptation au changement climatique de 2011 qui vise 20% d'économie d'eau sur les prélèvements d'ici 2020.

Pour les réseaux d'eau, l'article 161 de la loi Grenelle 2 fixe deux objectifs :

- Inciter les collectivités à mettre en place une gestion patrimoniale des réseaux ;
- Engager des actions afin de limiter le taux de perte et améliorer le rendement du réseau qui représente la part du volume introduit dans le réseau effectivement consommé.

Le décret du 27 janvier 2012 (« limitation des pertes en eau sur les réseaux ») précise que sous peine d'un doublement de la redevance de prélèvement les collectivités doivent définir et mettre en œuvre un plan d'action destiné à la réduction des pertes d'eau pour les réseaux dont le taux de perte, est supérieur au seuil, dit « Grenelle 2 », défini dans le décret et variant de 65 à 85 % selon la taille et les caractéristiques des collectivités.

Dans les quelques cas où cela s'avère nécessaire, Veolia propose les plans d'actions permettant d'atteindre les objectifs réglementaires de rendement."

La relève des compteurs s'effectuant de septembre 2013 à décembre 2014 donc sur 16 mois, pour le calcul du rendement, nous avons retenu la valeur du volume mis en distribution pendant la relève calculée sur ces 16 mois et ramenée à 12.

Le volume produit saisonnier ou mis en distribution pendant la relève par mois de septembre 2013 à décembre 2014 est le suivant :

mois	Volume (m3)
sept.-13	2 472 133
oct.-13	2 284 747
nov.-13	2 144 294
déc.-13	2 293 147
janv.-14	2 187 704
févr.-14	2 017 949
mars-14	2 220 394
avr.-14	2 345 682
mai-14	2 459 234
juin-14	2 569 504
juil.-14	2 565 851
août-14	2 439 766
sept.-14	2 323 439
oct.-14	2 121 284
nov.-14	2 144 294
déc.-14	2 170 852
TOTAL 16 mois	37 199 535
Ramené à 12 mois	27 899 651

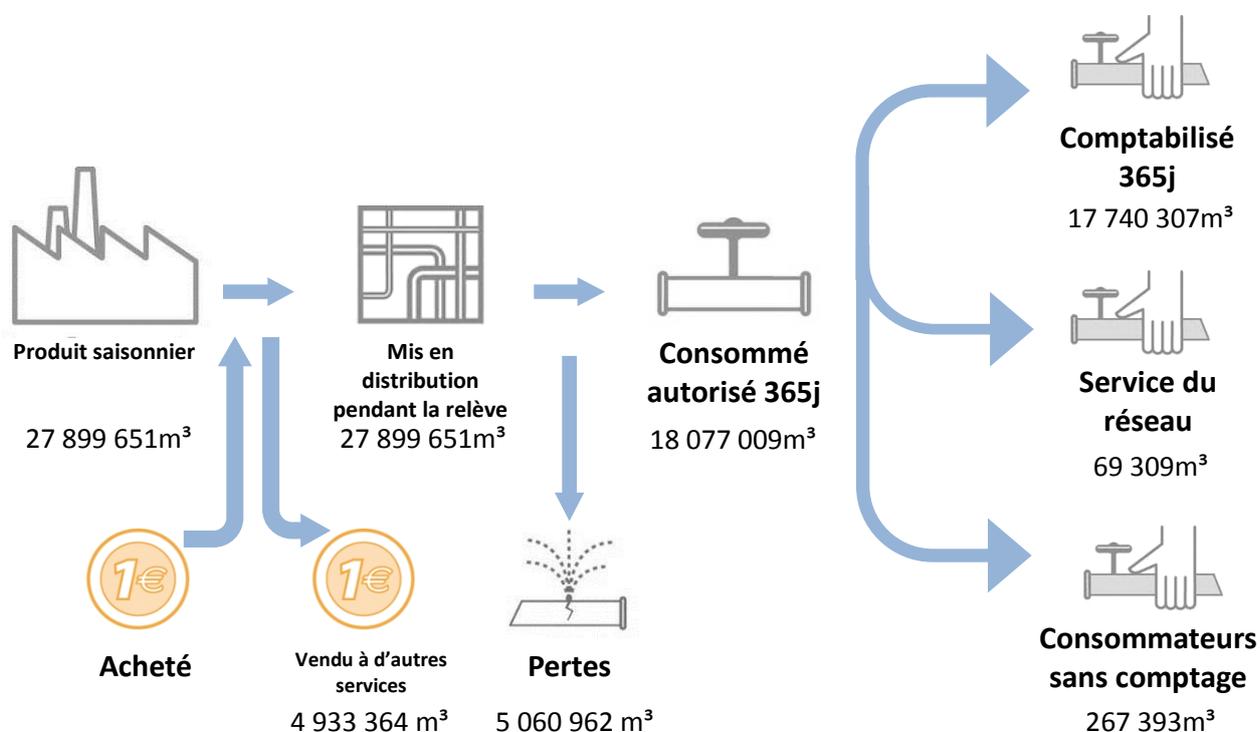
	2013	2014	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	82,5 %	82,5 %	0,0%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	18 297 403	18 077 009	-1,2%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	4 801 815	4 933 364	2,67%
Volume produit saisonnier (m3) C	28 004 570	27 899 651	-0,5%

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

(A = Volume consommé autorisé 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

→ **Synthèse des flux de volumes**



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

	2013	2014
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	20,32	20,80
Volume mis en distribution (m3) (pendant la relève) A	28 004 570	27 899 651
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	22 764 245	22 501 987
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	706 359	711 000

	2013	2014
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	19,03	19,51
Volume mis en distribution (m3) (pendant la relève) A	28 004 570	27 899 651
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	23 099 218	22 838 689
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	706 359	711 000

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

	2013	2014	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	114	95	-16,7%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,2	0,1	-50,0%
Nombre de fuites sur branchement	206	199	-3,4%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,6	0,6	0,0%
Nombre de fuites sur équipement	8	8	0,0%
Nombre de fuites réparées	328	302	-7,9%
Linéaire soumis à recherche de fuites	342 100	367 000	7,3%

→ Performance opérationnelle du réseau de distribution

Année	Rdt (%)	ILP (m ³ /j/km)	ILVNC (m ³ /j/km)	ILC (m ³ /j/km)
2014	82,5	19,51	20,80	88

Rdt (Rendement du réseau de distribution (%)) : (volume consommé autorisé 365j + volume vendu à d'autres services) / (volume produit + volume acheté à d'autres services)

ILP (indice linéaire des pertes (m³/j/km)) : (volume mis en distribution – volume consommé autorisé 365 jours) / ((longueur de canalisation de distribution)/365)

ILVNC (indice linéaire des volumes non-comptés (m³/j/km) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé 365 jours) / ((longueur de canalisation de distribution)/365)

ILC (indice linéaire de consommation (m³/j/km) : (volume consommé autorisé 365j + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/365)

Obligation réglementaire d'établir et de mettre en œuvre un plan d'action

$$65 + 0.20 \times \text{Indice Linéaire de Consommation} = 82.6 \%$$

Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2014 étant inférieur au seuil rendement « Grenelle 2 », un plan d'action doit être mis en œuvre pour réduire les pertes d'eau avant le 31 décembre 2016.

Le plan d'action déjà en vigueur en 2014 se doit d'être renforcé si votre service souhaite atteindre au plus vite le seuil réglementaire introduit par la loi Grenelle 2 et le décret du 27 janvier 2012.

→ Les prises d'eau illicites

Au quotidien, nos agents mettent en évidence des prises illicites d'eau : notre action sur le terrain se limite à la fermeture de ces points de distribution (avec confiscation du matériel de détournement de l'eau), mais il n'y a réellement aucun pouvoir de police. Le cumul de ces prises d'eau illicites impacte également de manière sensible le rendement de réseau.

Exemples :

- Prises directes sur poteaux d'incendie - (MONTPELLIER)



Manchette de raccordement – (MONTPELLIER)



- Compteur déposé pour une prise directe – (MONTPELLIER)



- Prises illicites sur poteaux incendie : camions de nettoyage de rues – (MONTPELLIER-Juvignac)



Le vol d'eau sur poteau incendie pose plusieurs problèmes :

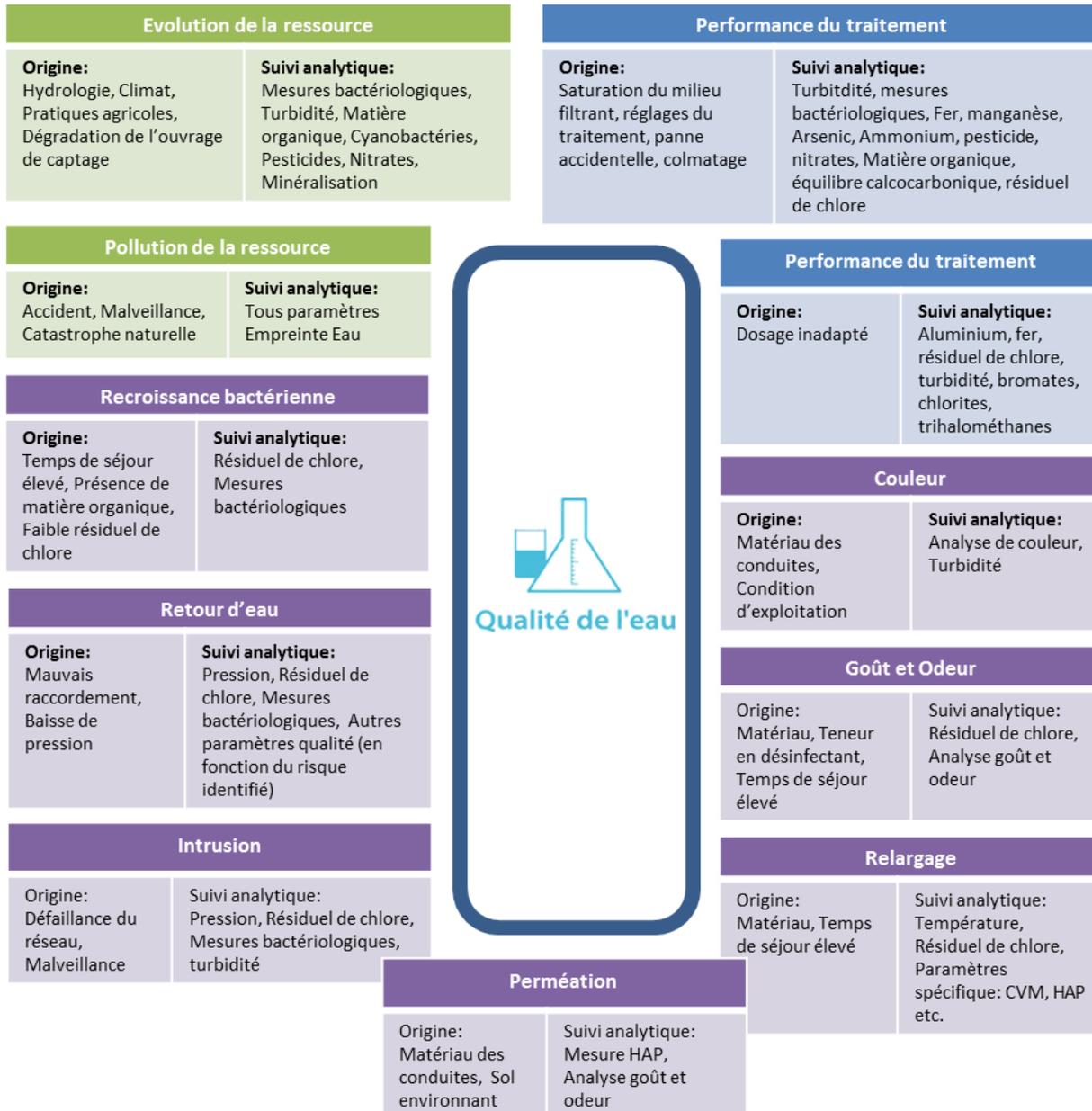
- La non-comptabilisation de l'eau illicitement utilisée
- L'incidence en terme de qualité de l'eau de ce genre de manœuvres (un tirage sur poteau incendie génère des survitesses dans les canalisations et donc des décrochages de matières)
- La dégradation progressive des organes de défense incendie

2.2. La qualité de l'eau

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

→ Les phénomènes impactant la qualité de l'eau en réseau

Les phénomènes de dégradation de la qualité de l'eau sont complexes et leur compréhension nécessite une bonne connaissance de la conception du réseau, de son environnement et des pratiques d'exploitation. La figure ci-dessous explicite les différents mécanismes de dégradation de la qualité de l'eau en réseau.



2.2.1. LE CONTROLE DE L'EAU

Sur tous les services qui lui sont confiés, Veolia complète 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 et distribuée. Les prélèvements sont réalisés sur les points de captage, dans les usines de production d'eau potable et sur le réseau de distribution jusqu'au robinet du consommateur. Les analyses effectuées sur ces prélèvements concernent l'ensemble des paramètres réglementaires microbiologiques et physico-chimiques.

Le tableau suivant présente la synthèse des analyses réalisées sur la ressource, les eaux traitées et distribuées.

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	3498	804	14
Physico-chimique	11448	1036	1

2.2.2. LA RESSOURCE

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	8	8	16	14
Physico-chimique	592	592	3	3

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

	Contrôle sanitaire et surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Arsenic	3	3
Atrazine	3	3
Chlorures	4	4
Déséthylatrazine	3	3
Nitrates	4	4
Simazine	3	3
Sodium	4	4
Sulfates	4	4
Terbutylazine	3	3

Détail des non-conformités sur la ressource :

	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Nb de non-conformités	Valeur du seuil et unité
Cryptosporidium sp Eau Potable	0	.004	6	2	0 n/100ml

2.2.3. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

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

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

→ Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégué	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	582	581	250	250	832	831
Physico-chimie	188	185	16	16	204	201

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

	Taux de conformité Contrôle Sanitaire	Taux de conformité Surveillance du Délégué	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué
Microbiologique	99,8 %	100,0 %	99,9 %
Physico-chimie	98,4 %	100,0 %	98,5 %

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 référence de qualité.¹ :

¹ Attention, tous les paramètres analysés ne sont pas forcément soumis à limite ou à référence de qualité.

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	1164	1163	500	500
Physico-chimique	2800	2797	16	16
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	2326	2311	286	286
Physico-chimique	5588	5568	1030	1028
Autres paramètres analysés				
Microbiologique			2	
Physico-chimique	2641			

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

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

Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégué			
	Nombre total de résultats d'analyses	Conformes aux limites ou aux références de qualité	Type de seuil
Atrazine	12	12	Limite de Qualité
Carbone Organique Total	156	154	Référence de Qualité
Déséthylterbutylazine	12	12	Limite de Qualité
Fer total	49	49	Référence de Qualité
Nitrates	145	145	Limite de Qualité
Simazine	12	12	Limite de Qualité
Terbutylazine	12	12	Limite de Qualité
Turbidité	787	784	Limite et Référence de Qualité

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
Entérocoques fécaux	0	4	1	0	582	12	0 n/100ml
Plomb	0	18,8	2	0	40	0	10 µg/l
Turbidité	0	2,3	1	0	133	13	1 NFU

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégitaire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégitaire	Valeur du seuil et unité
Bact et spores sulfito-rédu	0	1	2	0	581	12	0 n/100ml
Bactéries Coliformes	0	65	13	0	582	12	0 n/100ml
Carbone Organique Total	0	2,73	1	1	144	12	2 mg/l C
Conductivité à 20°C	360	1200	1	0	581	0	1000 µS/cm
Conductivité à 25°C	400	1300	1	0	582	0	1100 µS/cm
Température de l'eau	7,4	27	14	1	584	250	25 °C
Turbidité	0	1,2	2	0	133	13	0,5 NFU
Turbidité	0	2,3	1	0	403	238	2 NFU

→ 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	Valeur du seuil et unité
Calcium	97	160	145	mg/l
Chlorures	24	68	145	250 mg/l
Fluorures	100	180	13	1500 µg/l
Magnésium	4,40	10,70	145	mg/l
Nitrates	0	7,70	145	50 mg/l
Pesticides totaux	0	0,01	12	.5 µg/l
Potassium	1,10	1,70	13	mg/l
Sodium	18,30	36,40	13	200 mg/l
Sulfates	15,90	43,30	145	250 mg/l
Titre Hydrotimétrique	27,80	41,20	145	°F

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

→ Historique des données du contrôle officiel (ARS)

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

Paramètres microbiologiques	2013	2014
Taux de conformité microbiologique	99,80 %	99,83 %

Nombre de prélèvements conformes	507	581
Nombre de prélèvements non conformes	1	1
Nombre total de prélèvements	508	582
Paramètres physico-chimique	2013	2014
Taux de conformité physico-chimique	98,98 %	98,40 %
Nombre de prélèvements conformes	194	185
Nombre de prélèvements non conformes	2	3
Nombre total de prélèvements	196	188

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

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

Dans le cadre de l'application de l'instruction de la DGS 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 et dans la continuité du repérage des canalisations à risques réalisé par la plupart des Agences Régionales de Santé, l'année 2014 a été marquée par un renforcement significatif de la surveillance ciblée du Chlorure de Vinyle Monomère sur certains réseaux susceptibles d'être concernés par le phénomène de migration du CVM compte-tenu de leurs caractéristiques patrimoniales (linéaire en PVC et âge de pose).

Par ailleurs, l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) a publié le 3 novembre 2014 un avis portant sur les risques sanitaires en cas de dépassements de la limite de qualité du chlorure de vinyle dans les eaux destinées à la consommation humaine. Dans cet avis, l'Agence confirme, d'une part, la nécessité de maintenir la limite de qualité de 0,5 µg/L et, d'autre part, la mise en œuvre des stratégies d'échantillonnage ciblées sur les zones à risques telles que prévues dans l'instruction de la DGS du 18 octobre 2012.

Aussi, pour les réseaux susceptibles d'être concernés, le programme d'auto-surveillance devra être adapté en pérennisant la réalisation régulière d'analyses sur ce paramètre.

Situation sur votre service.

Au titre de l'adaptation de l'auto-surveillance, nous avons engagé des recherches sur le paramètre Chlorure de Vinyle Monomère (CVM) sur les conduites en PVC du réseau de distribution à compter de 2013.

A ce jour, toutes les analyses réalisées se sont révélées conformes.



3.

LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE

3.1. L'inventaire des biens du service

L'inventaire des équipements et installations qui constituent le patrimoine du service, permet d'en connaître l'état et d'en suivre l'évolution. Il distingue :

- ◆ les biens financés par la Collectivité et mis à la disposition du délégataire au début et en cours du contrat,
- ◆ les biens financés par le délégataire dans le cadre du contrat en précisant s'il s'agit de biens de retour ou de biens de reprise.

L'inventaire englobe les canalisations, les branchements, le matériel électromécanique et le génie civil. Il comporte également, dans la mesure du possible, une description sommaire.

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

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

→ Les installations

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Qualification
François Arago	158 000	Bien de retour
Portaly y compris station de pompage (non opérationnel)	43 200	Bien de retour
Source du Lez	146 880	Bien de retour
Capacité totale de Production	140 000	
Circulateur ou accélérateur	Capacité de pompage (m3/h)	Qualification
ETAGE 57 Valedéau	3 600	Bien de retour
Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Capacité de pompage (m3/h)	Qualification
ETAGE 105 Av. de Lodève	1 008	Bien de retour
ETAGE 80 Av. de Lodève	468	Bien de retour
ETAGE 80 Croix d'Argent	400	Bien de retour
ETAGE 105 Montmaur-Colombière	864	Bien de retour
ETAGE 157 Hauts de Massane	378	Bien de retour
PETIT BARD	60	Bien de retour
JUVIGNAC COURPOUYRAN	10	Bien de retour
Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)	Qualification
ETAGE 57 : Montmaur	24 000	Bien de retour
ETAGE 57 : Avenue de Lodève (Bâche St Dominique)	5 800	Bien de retour
ETAGE 57 : Croix d' Argent (Bâche)	1 800	Bien de retour
ETAGE 57 : Valedéau	28 000	Bien de retour
ETAGE 80 : Avenue de Lodève (Réservoir sur Tour)	1 500	Bien de retour
ETAGE 80 : Croix d' Argent (Réservoir sur Tour)	1 500	Bien de retour

ETAGE 105 : Colombière	2 000	Bien de retour
ETAGE 105 : 4 Seigneurs	500	Bien de retour
ETAGE 105 : Hauts de Massane	26 000	Bien de retour
ETAGE 105 : Lavalette	500	Bien de retour
ETAGE 157 : Les Garrigues	2 000	Bien de retour
Capacité totale des réservoirs	93 600	

→ *Les réseaux de distribution*

Canalisations		Qualification
Longueur d'adduction (ml)	11 590	Bien de retour
Longueur de canalisations de distribution (ml)	711 000	Bien de retour

	Canalisation d'adduction (ml)	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
Longueur totale tous diamètres (ml)	11 590	711 000	722 590
Diamètre 25 (mm)		150	150
Diamètre 30 (mm)		597	597
Diamètre 40 (mm)		1 361	1 361
Diamètre 50 (mm)		5 812	5 812
Diamètre 60 (mm)		21 416	21 416
Diamètre 75 (mm)		1 434	1 434
Diamètre 80 (mm)		56 569	56 569
Diamètre 90 (mm)		635	635
Diamètre 100 (mm)		127 089	127 089
Diamètre 110 (mm)		1 555	1 555
Diamètre 125 (mm)		606	606
Diamètre 150 (mm)		243 390	243 390
Diamètre 160 (mm)		1 317	1 317
Diamètre 200 (mm)		57 400	57 400
Diamètre 225 (mm)		351	351
Diamètre 250 (mm)		34 338	34 338
Diamètre 300 (mm)		75 828	75 828
Diamètre 400 (mm)		12 744	12 744
Diamètre 450 (mm)		974	974
Diamètre 500 (mm)		22 501	22 501
Diamètre 600 (mm)		6 442	6 442
Diamètre 700 (mm)	2 016	6 599	8 615
Diamètre 800 (mm)		2 855	2 855
Diamètre 900 (mm)		11 270	11 270
Diamètre 1000 (mm)		11 269	11 269
Diamètre 1200 (mm)		4 840	4 840
Diamètre 1400 (mm)	9 574		9 574
Diamètre indéterminé (mm)		1 658	1 658

→ *Les branchements en domaine public*

Branchements		Qualification
Nombre de branchements	33 864	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	240 439	Bien de retour

	Montpellier	Juvignac
Nombre de branchement	31 119	2 745
Linéaire branchement par commune (ml)	220 945	19 494

→ *Les compteurs*

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs	42 900	Bien de retour

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

	Montpellier	Juvignac
Nombre de compteurs	39 571	3 329

→ *Les équipements du réseau*

Équipements de réseau		Qualification
Nombre d'appareils publics (*)	4 693	Bien de retour
dont poteaux d'incendie	2 419	Bien de retour
dont bouches d'incendie	60	Bien de retour
dont bouches de lavage	2 127	Bien de retour
dont bornes fontaine	0	Bien de retour
dont bornes de puisage	10	Bien de retour
dont bouches d'arrosage	5	Bien de retour

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

3.2. La gestion du patrimoine



La réalité du quotidien de l'exploitation consiste en un ensemble d'actions complexes et coordonnées pour garantir le fonctionnement 24h/24 du service et apporter aux clients une qualité de service irréprochable.

A ce titre deux types d'interventions sont mis en œuvre:

- 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 expérimentées. Les interruptions de service restent ainsi l'exception.

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

De nouveaux outils informatiques de maintenance des installations (GAMA) et de gestion des interventions (PICRU) ont été déployés et viennent en appui des équipes locales pour optimiser les programmes d'intervention.



PivO, ou la gestion centralisée des interventions

La cellule Méthodes et Planification PivO assure le pilotage centralisé de toutes les interventions de nos techniciens, 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.

Connectée aux différents systèmes d'information, la cellule PivO dispose d'une vision à 360° de l'exploitation, ainsi que des demandes et besoins d'interventions.

3.2.1. LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE EXISTANT

Pour maintenir ce patrimoine dans la durée, il est nécessaire d'avoir une connaissance précise du tracé du réseau, des éléments qui le constituent, de son fonctionnement hydraulique, des événements d'exploitation ou encore de son vieillissement. Cette capitalisation des informations permet d'intervenir efficacement au quotidien et de construire une stratégie optimisée de l'exploitation et du renouvellement.

→ *Les installations*

L'exploitation des ouvrages comprend notamment l'entretien électromécanique, la réalisation des contrôles annuels du matériel, ainsi que le nettoyage des ouvrages.

Les installations sont contrôlées annuellement lors de visites réglementaires réalisés par Bureau Veritas. Toutes les non-conformités qui apparaissent dans les rapports annuels de vérification et qui découlent de la mise en application de nouvelles réglementations sont corrigées dans l'exercice avant la prochaine visite.

Les contrôles annuels réglementaires ont été réalisés. Lors de ces visites, BUREAU VERITAS a relevé des observations sur les installations électriques. La levée de ces observations est programmée.

Production

La station de Portaly située rue Montels l'Eglise à Montpellier est à l'arrêt depuis 2005. victime de plusieurs actes de vandalisme depuis de nombreuses années ce site n'est désormais plus opérationnel.

Le site a fait l'objet d'un squatt pendant 1 mois fin 2014 par les gens du voyage, les bâtiments ont été entièrement vandalisés, dépose de rotor de moteur, découpe et vol des équipements en inox, désossage du transformateur, déjections dans les bâtiments.

Dès leur départ, sans aucune intervention de nettoyage, la métropole a fait souder le portail d'accès. La station est restée en l'état, les téléphonistes sautent la clôture pour démonter leurs installations.

Nous n'avons plus accès à ce No Mens Land.

ERDF a procédé à la mise hors tension de la boucle MT, des travaux de bouclage hors station sont prévus pour la continuité du réseau 20kv.



Salle des pompes, armoires désossées, rotor de moteur déposé



Local ozoneur vandalisé, tuyauteries inox déposées et volées



Transformateur désossé



Salle atelier couverte de déjections

La seule station opérationnelle est F ARAGO qui permet de clarifier l'eau de la source du Lez et de traiter également l'eau du Bas Rhône.

Le mode de fonctionnement de l'usine de traitement F ARAGO a été en 2013 de :

- 12 jours en station complète sur l'eau du Lez contre 13 en 2013,
- 261 jours en filtration simple sur l'eau du Lez contre 352 en 2013, et 92 jours en mode mixte, filière BRL et filière Lez contre aucun en 2013.

Tableau du fonctionnement de l'Usine Arago en station complète :

	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre de jours	24	15	7	13	12
Nombre de m3 traité en filière complète	1 132 503	1 479 104	510 862	952 320	851 231

Enfin le bilan annuel des opérations de nettoyage et de désinfection des réservoirs réalisées en 2014 est le suivant :

- - Janvier : Lavalette et 4 Seigneurs
- - Février : Hauts de Massane, Valedeau (cuve 1)
- - Mars : Montmaur, bêche ST Dominique
- - Avril : Réservoir Av. Lodève, Valedeau (cuve 2)
- - Mai : Colombière
- - Octobre : Les Garrigues
- - Novembre : Croix d'Argent (réservoir sur tour + réservoir au sol)

→ *Les réseaux et branchements*

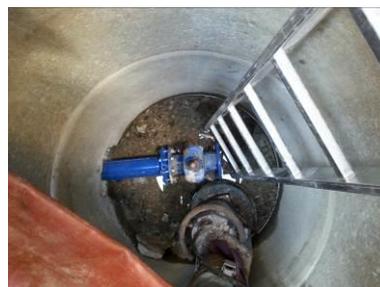
Le nombre de fuites réparées au cours de l'exercice 2014 se décompose comme suit :

- 199 fuites sur branchements (soit -3.4% par rapport à 2013) : dont 177 sur la commune de Montpellier.
- 95 fuites sur canalisations (soit -15.9% par rapport à 2013) : dont 89 sur la commune de Montpellier.
- 8 fuites sur équipements (soit -20% par rapport 2013) : dont 7 sur la commune de Montpellier.



Parmi les fuites importantes de l'année 2014, qui ont fait systématiquement l'objet de rapports de diagnostic transmis aux services de l'Agglomération de Montpellier, on retiendra :

- **06/01/2014 – MONTPELLIER Avenue Villeneuve d'Angoulême (Dn600mm)** : fuite importante sur un té de vidange. Travail en surprofondeur, dans un environnement souterrain très complexe (travaux à proximité de la ligne 2 du Tramway, présence réseau GAZ et HTA). Terrassement pas aspirateur et battage de palplanches pour miniser l'impact du terrassement. Travaux réalisés en mars 2014.



- **07/01/2014 – MONTPELLIER Rue Fontaine de Ségugne (Dn100mm).** La fuite est la conséquence de 2 trous sur la génératrice inférieure du tuyau et d'une fissure transversale sur sa génératrice supérieure. L'état de cette canalisation mis en évidence par cette réparation et les précédentes soulève quelques points qu'il convient d'analyser et de prendre en compte pour la gestion future de ce réseau ; l'âge de la canalisation (#50 ans), sa nature (fonte grise) et son environnement immédiat (argile et tuf) font que le renouvellement de cette canalisation est à court terme.



- **22/01/2014 – MONTPELLIER Avenue Professeur Emile JEANBREAU (Dn200mm)** : intervention des équipes d'astreinte de VEOLIA eau. La fuite sur le DN200mm fonte grise est la conséquence d'une fissure longitudinale sur 1.5ml de tuyau. L'état de cette canalisation mis en évidence par l'intervention de réparation soulève quelques points qu'il convient d'analyser et de prendre en compte pour la gestion future de ce réseau ; l'âge de la canalisation (#50 ans), sa nature (fonte grise) et son environnement immédiat (terrain argileux) font que le renouvellement de cette canalisation est à prévoir à moyen terme.





- **12/02/2014 – MONTPELLIER Route de Montferrier (Dn1000mm) :** fuite mise en évidence dans un champ où passe le DN1000m. Réparation réalisée par la technique du sarcophage béton.



- **14/02/2014 – MONTPELLIER Rond-point de Montferrier (Dn1000mm) :** fuite mise en évidence dans le cadre des travaux d'aménagement du rond-point. Réparation réalisée par la technique du sarcophage béton.



- **28/03/2014 – MONTPELLIER Route de Lavérune (Dn300mm) :** intervention en astreinte pour une fuite sur une canalisation fonte au carrefour Route de la Lavérune/rue des Chasseurs. En cause, un joint défectueux. Travaux réalisés dans un environnement complexe : carrefour à très forte circulation et présence d'un réseau de gaz au droit du réseau d'eau.



- **11/04/2014 – MONTPELLIER La Lironde (Dn1000mm)** : La fuite au niveau d'un trou d'homme qui avait été réparée provisoirement en 2013 a été définitivement réparée (suite à la mise en place d'une vidange en amont).



- **31/04/2014 – MONTPELLIER Avenue de Cambridge (Dn 150mm)** : fuite sur canalisation en fonte conséquence de multiples trous sur le tuyau qui a nécessité 3 interventions successives. L'état de cette canalisation mis en évidence lors des réparations soulève quelques points qu'il convient

d'analyser et de prendre en compte pour la gestion future de ce réseau ; l'âge de la canalisation (#50 ans), sa nature (fonte grise), son environnement immédiat (terrain argileux) et présence de multiples trous font que le renouvellement de cette canalisation est à prévoir à court terme.



- **12/05/2014 – MONTPELLIER Route de Montferrier (Dn 1400mm)** : réparation fuite sur le feeder d'amenée d'eau brute de la source du Lez vers la station Arago, suite à l'apparition d'une tâche d'humidité permanente dans un champs. Fuite sur un emboitement.



- **02/06/2014 – MONTPELLIER Avenue de Palavas (Dn 150mm)** : intervention en astreinte pour une fuite sur une canalisation en fonte grise dont les causes sont des trous au niveau de la génératrice inférieure. Travaux réalisés dans un environnement complexe : avenue à très forte circulation et présence d'un réseau de gaz au droit du réseau d'eau. L'état de cette canalisation mis en évidence par l'intervention de réparation soulève

quelques points qu'il convient d'analyser et de prendre en compte pour la gestion future de ce réseau ; l'âge de la canalisation (#50 ans), sa nature (fonte grise) et son environnement immédiat (terrain argileux – présence immédiate du réseau gaz) font que le renouvellement de cette canalisation est à prévoir à court terme.



- **16/11/2014 – MONTPELLIER Avenue Guilhem de Poitiers (Dn300mm)** : Intervention des équipes d'astreinte de VEOLIA eau pour une réparation sur une canalisation en Fonte Grise datant des années 1960-70, de l'étage de pression 157, sur le tronçon haut de l'avenue de Guilhem de Poitiers. Les dégâts occasionnés sur la chaussée par cette fuite, du fait de la pression et des volumes mis en jeu (#4000m³), ont été considérables.



Les pertes en eau :

Outre les fuites « naturelles » des réseaux de distribution d'eau potable, les pertes en eau impactant le rendement de réseau peuvent trouver plusieurs origines :

- Les « casses entreprises » : Nos services sont fréquemment contactés pour intervenir en urgence sur des casses d'ouvrage liées à des interventions d'entreprises tierces. Si les réparations relatives à ces casses font l'objet d'un constat à l'amiable pour dégâts sur ouvrages et d'une facturation aux entreprises des

travaux réparations engagées par Veolia eau, les volumes perdus par les fuites occasionnées impactent de façon sensible le rendement de réseau (volumes non comptabilisés).



Branchement de chantier percuté par un engin (Montpellier)



Coup de godet d'engin de chantier sur une canalisation en eau

- Les dégradations diverses :



Poteau d'incendie percuté par un véhicule (Montpellier)



Compteur dégradé suite à un incendie de poubelles (Montpellier)

→ **Les recherches de fuites**

En 2014, ce sont 367 km sur les communes de Montpellier et de Juvignac qui ont fait l'objet d'une recherche de fuite, notamment par la technique de corrélation acoustique. Elles ont permis de mettre en évidence 67 points de pertes en eau significatives, qui se décomposent comme suit :

- 40 fuites sur branchements, soit plus de 20% des fuites sur branchements réparées en 2014.
- 26 fuites sur réseau, soit plus de 27% des fuites sur canalisation réparées en 2014.
- 1 fuite sur équipement, soit 12.5% des fuites sur équipements réparées en 2014.

Grâce à ces opérations, 22.2% des fuites du réseau sont diagnostiquées et traitées avant même qu'elles ne génèrent une gêne (baisse de pression, impact visuel, infiltrations...) auprès des usagers.



La recherche de fuite : obligatoire sur un grand axe comme l'avenue de la Pompignane à Montpellier

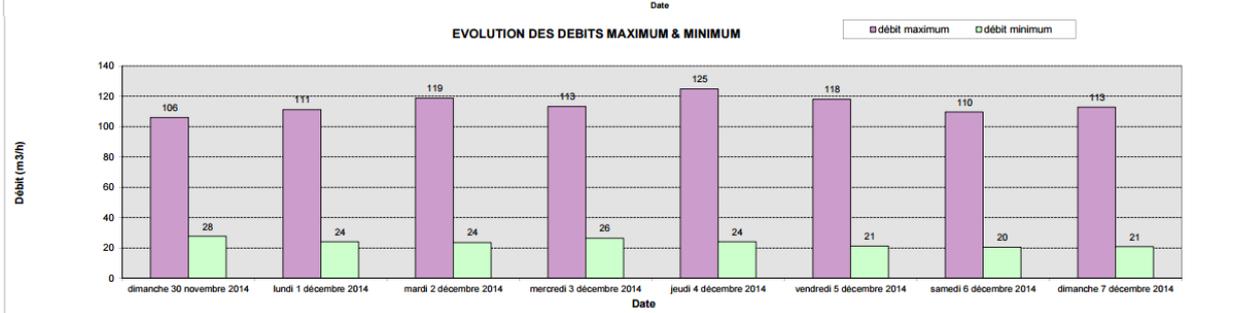
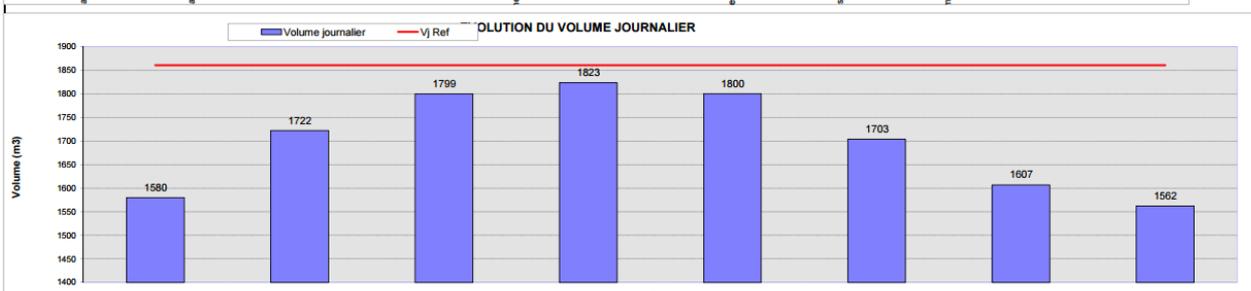
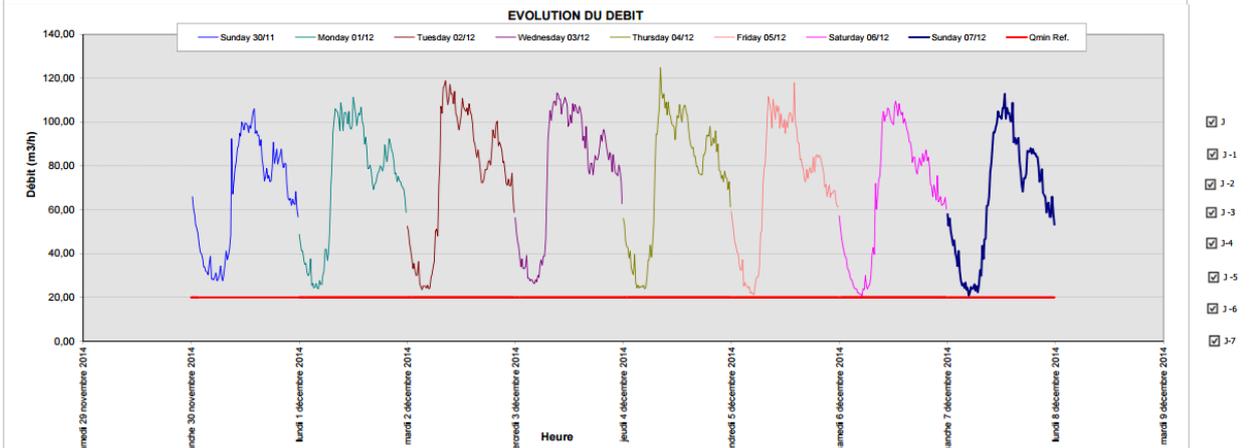
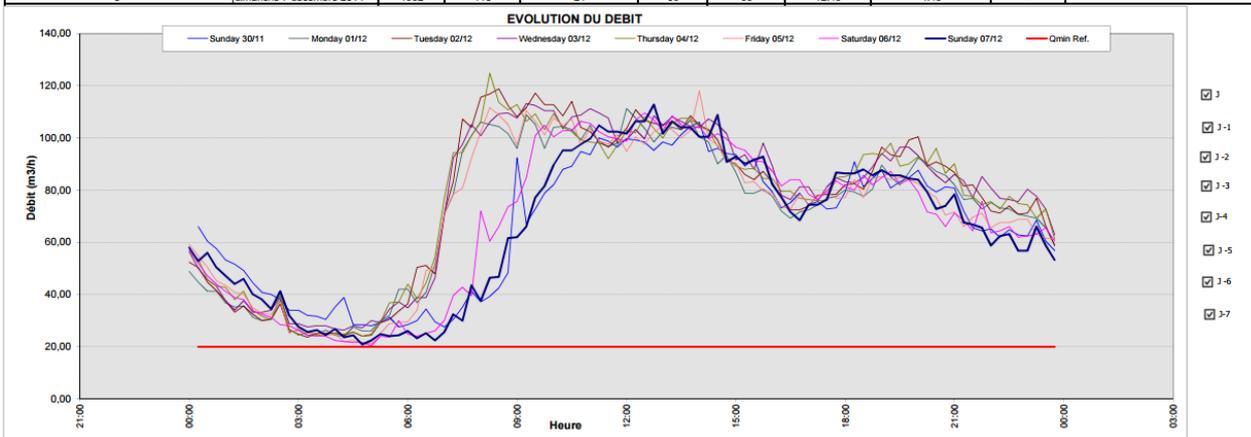
Depuis 2010, ces campagnes de recherches de fuites sont progressivement complétées par les données issues de la sectorisation du réseau d'eau potable de la collectivité. En effet, depuis l'année 2013, les données issues de la sectorisation ont pleinement été utilisées comme support à l'exploitation. L'analyse des données de secteur remontées permet la mise en évidence de pertes d'eau et l'orientation de certaines campagnes de recherche de fuites sur des secteurs bien ciblés.



La sectorisation du réseau de Montpellier est désormais un outil supplémentaire et complémentaire à la recherche de fuites, utilisé comme support à l'exploitation des réseaux d'eau potable. L'analyse des données remontées par les divers débitmètres de sectorisation, permettant d'optimiser les campagnes de recherche de fuites et donc de les rendre plus efficaces. La réactivité dans les opérations de réparation complète cette chaîne de traitement des fuites dans le but de diminuer de façon sensible les pertes en eau et donc de gagner en rendement de réseaux.

L'exemple qui suit présente les données remontées sur le secteur Centre Ville – étage 80 en décembre 2014 qui faisait état d'une augmentation des volumes journaliers du secteur (Rue de la Maréchaussée – MONTPELLIER)

		SECTEUR : CENTRE_VILLE						Vj Ref (m3) 1860 Qmin Ref (m3/h) 20	
Centre Hérault		Date du jour : dimanche 7 décembre 2014							
Jour	Date	V (m3)	Qmax (m3/h)	Qmin (m3/h)	ILD min	Qmoy	heure Qmax	heure Qmin	Ecart par rapport à Vj
J-7	dimanche 30 novembre 2014	1580	106	28	47	66	14:00	5:45	-18,1
J-6	lundi 1 décembre 2014	1722	111	24	41	72	12:00	4:15	-159,9
J-5	mardi 2 décembre 2014	1799	119	24	40	75	8:30	3:15	-237,5
J-4	mercredi 3 décembre 2014	1823	113	26	45	76	9:15	4:15	-261,4
J-3	jeudi 4 décembre 2014	1800	125	24	41	75	8:15	4:45	-238,1
J-2	vendredi 5 décembre 2014	1703	118	21	36	71	14:00	5:00	-141,4
J-1	samedi 6 décembre 2014	1607	110	20	35	67	12:30	5:00	-44,8
J	dimanche 7 décembre 2014	1562	113	21	36	65	12:45	4:45	-



A la suite d'une première intervention le 24 novembre 2014 en urgence pour une fuite canalisation engendrant des infiltrations d'eau importante dans un bâtiment communal, rue de la Maréchaussée à Montpellier, l'analyse des données de sectorisation montrait encore un Qmin élevé. Une recherche de fuite a été diligentée sur le secteur centre ville et le 4 décembre 2014, une fuite est décelée à nouveau au niveau de la rue de la Maréchaussée.

En effet, la première réparation a eu pour effet de déplacer le point de faiblesse de la canalisation en fonte grise DN150mm. L'intervention des équipes de travaux dès le 5 décembre 2014 ont permis un retour à la normale avec des Qmin en ligne avec les Qmin attendus sur le secteur.

RECHERCHE DE FUITES VEOLIA		RAPPORT D'INTERVENTION		237
Centre opérationnel - Hérault		Date : 04/12/2014		
		Intervenants : Mousset / Gomez		
LOCALISATION				
COMMUNE :	Montpellier	AVENUE/RUE :	Rue de la Maréchaussée	
RESEAU A.E.P.				
<input checked="" type="checkbox"/> CONDUITE :	<input type="checkbox"/> Fil <input type="checkbox"/> PVC <input type="checkbox"/> Autres	<input type="checkbox"/> BRANCHEMENT :	<input type="checkbox"/> PEHD <input type="checkbox"/> PER <input type="checkbox"/> Plomb <input type="checkbox"/> Autres	<input type="checkbox"/> EQUIPEMENTS :
Type :		Type :		<input type="checkbox"/> Vase
Diamètre :	150 mm	Diamètre :		<input type="checkbox"/> Ventouse
Profondeur :		Longueur :		<input type="checkbox"/> Poteau incendie
* Selon indications figurant sur le plan		Profondeur 1/4 tour :		<input type="checkbox"/> Autres :
DETECTION				
FUITE :	<input type="checkbox"/> Visible	BRUIT :	<input type="checkbox"/> Important	ECOUTE :
	<input checked="" type="checkbox"/> Non Visible		<input type="checkbox"/> Moyen	<input type="checkbox"/> Bonne
			<input type="checkbox"/> Faible	<input type="checkbox"/> Moyenne
				<input type="checkbox"/> Médiocre
OBSERVATIONS				
Fuite à côté du N°4, sur affaissement de la dernière réparation.				
SCHEMA				
RAPPORT APRES INTERVENTION DE L'AGENCE				
Date de l'intervention :	Diamètre conduite :	Nature conduite :		
Type de fuites :	<input type="checkbox"/> Cassé fissuré	<input type="checkbox"/> Perforation	<input type="checkbox"/> Fuite	Autre /
Type d'intervention :	<input type="checkbox"/> Réparation	<input type="checkbox"/> Renforcement	<input type="checkbox"/> Suppression	Autre /
Qualité du repérage :	<input type="checkbox"/> Bon	<input type="checkbox"/> Moyen	<input type="checkbox"/> Insuffisant	Autre /
Rappels Sécurité : lors des interventions.				
*Port des Équipements de Protection Individuelle		*Signalisation et Barrage		



Rapport de recherche de fuite – Rue de la Maréchaussée à MONTPELLIER

3.2.2. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

Le renouvellement des installations techniques du service est un aspect important de l'exploitation d'un service d'eau ou d'assainissement. Il conditionne l'avenir à court et long termes du service et, sur un cycle de vie complet des installations, peut représenter de l'ordre de 10 % des coûts. A court terme, les actions d'exploitation permettent de maintenir ou d'améliorer la performance technique des installations. A long terme, elles deviennent insuffisantes pour compenser leur vieillissement, et il faut envisager leur remplacement, en cohérence avec les niveaux de service fixés par la collectivité.

Le renouvellement peut concerner les installations (usines, réservoirs...) ainsi que les équipements de 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.

De façon générale, la sélection des équipements se base sur l'expérience des hommes de terrain, des experts métier, des équipes support, avec l'appui de plateformes de tests et de programmes de R&D, visant à retenir le meilleur rapport qualité/fiabilité/coût/durée de vie.

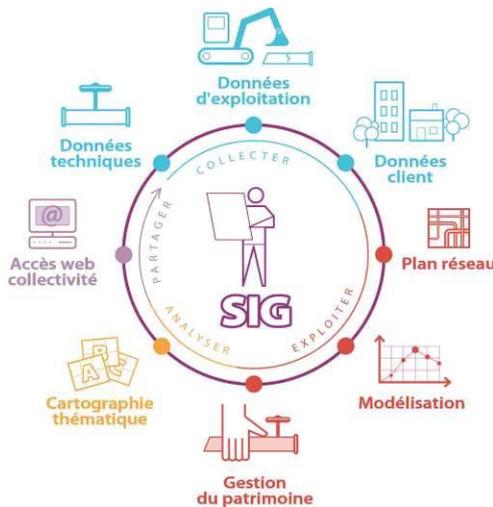
Le développement d'outils avancés de gestion du patrimoine a permis la gestion de centaines d'installations (par exemple environ 700 usines de traitement d'eau potable en France), ainsi que le suivi des 200.000 km de réseaux d'eau potable et des équipements associés. Si nécessaire, des outils de modélisation peuvent être utilisés pour dimensionner très précisément les installations lors de leur remplacement.



GAMA, le patrimoine installation

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

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



Le SIG, le patrimoine réseau

Notre Système d'Information Géographique permet de connaître à tout moment le patrimoine réseau et ses caractéristiques. Des éditions de plans et des extractions de données contribuent à évaluer l'état du réseau et décider des renouvellements à réaliser si besoin.

Le SIG rassemble les données techniques et d'exploitation nécessaires à la modélisation du fonctionnement du réseau. Il fournit aussi les informations utiles à l'établissement des plans prévisionnels de renouvellement des canalisations et des branchements.

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 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 inférieur ou égal à DN32 sont vérifiés 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.

Dans ce contexte réglementaire, Veolia fait vérifier les compteurs par des laboratoires accrédités et reconnus par l'Etat. Les lots de compteurs vérifiés depuis 2012 ont montré un taux de conformité supérieur à 90 %. 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.

→ Les installations

Les principales opérations de renouvellement réalisées dans l'exercice sur les installations de production sont les suivantes :

Lieu ou ouvrage	Description
François Arago	Mise en place d'un éclairage à L.E.D dans la galerie des filtres
	Renouvellement des clapets sur le refoulement des boues cycloflocs
	Renouvellement des garnitures des hydrocyclones
	Renouvellement vanne sortie eau filtrée du filtre N°2
	Renouvellement d'une pompe acide sulfurique
Croix d'Argent	Renouvellement de 2 pompes de relevage des eaux de lavage des filtres
	Renouvellement vanne dn300 départ distribution cuve 1
	Renouvellement ballon anti bélier
Av de Lodève E80	Renouvellement servo moteur vanne admission bache
	Renouvellement ballon anti bélier
Source du Lez	Renouvellement variateur puits N°1
	Mise en place d'une protection incendie
Montmaur Colombière	Mise en place d'une protection incendie
Interconnexion Grabels	Remplacement transmetteur LS42.

Renouvellement variateurs Source du Lez : 1 - Livraison des modules 2 – Mise en place 3ème variateur





Les opérations restant à réaliser dans le cadre de programmes de renouvellement futurs sont les suivantes :

Etage 105 Réservoir Colombière	Montpellier	Les canalisations intérieures sont fortement dégradées. La chambre de vannes a été refaite.	Nécessité de refaire les colonnes montantes.
Etage 105 Réservoirs Lavalette et 4 seigneurs.	Montpellier	Ces petits réservoirs sont inadaptés.	Nécessité de refaire les fixations de colonnes montantes.
Etage 157 Station des Hauts de Massane	Montpellier	Cette station assure l'alimentation de l'étage 157. La station est suffisante en capacité de pompage.	Construite en 1970, il reste à renouveler 3 petites pompes.

→ *Les réseaux*

Le détail du renouvellement de réseau réalisé par le délégataire figure dans le tableau ci-après :

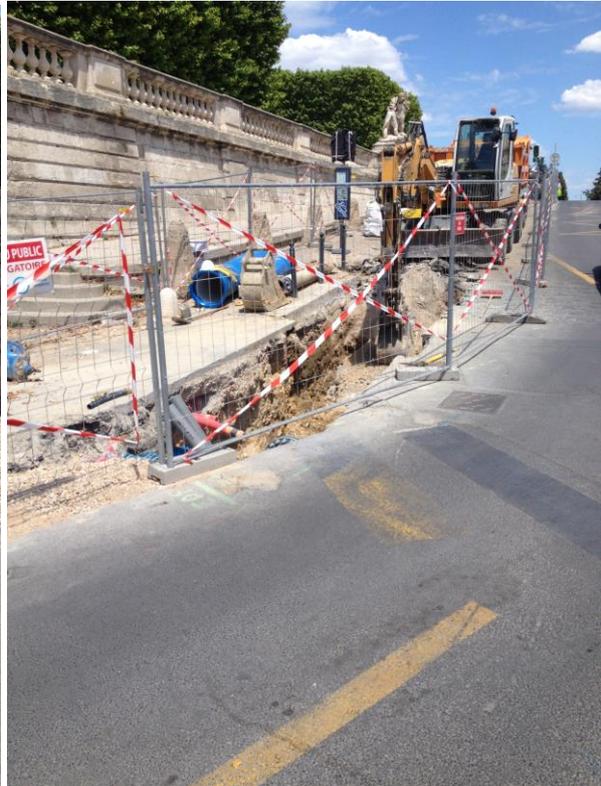
Renouvellement de canalisations AEP 2014		Montpellier - Juvignac		
Eau potable	Nature	Diamètre (mm)	Linéaire (ml)	
Boulevard Vialleton	Fonte	80	16.5	
Boulevard Vialleton	Fonte	100	23	
Boulevard Vialleton	Fonte	150	35	
Boulevard Vialleton	Fonte	250	117.5	
Boulevard Vialleton	Fonte	400	409.5	
Boulevard Vialleton	Fonte	500	517	
Boulevard Vialleton	Fonte	600	25	
Rue Duguesclin	Fonte	250	18	
Parking Arc de triomphe	Inox	400	47	
Diverses rues		100	25	
Total			1233.5	

- Parking FOCH (MONTPELLIER) – renouvellement DN400mm Inox (Septembre/octobre 2014)





- Boulevard Vialleton (MONTPELLIER) – renouvellement réseaux AEP (Mai/Août 2014)





- Rue Duguesclin (MONTPELLIER) – renouvellement DN250mm Fonte (Mai et Septembre 2014)



→ *Les vannes*

Le détail du renouvellement des vannes réalisé par le délégataire figure dans le tableau ci-après :

Renouvellement de canalisations AEP 2014		Montpellier - Juvignac		
Eau potable		Nature	Diamètre (mm)	Nombre
	Boulevard Vialleton	Fonte	80	3
	Boulevard Vialleton	Fonte	100	3
	Boulevard Vialleton	Fonte	200	1
	Boulevard Vialleton	Fonte	250	2
	Boulevard Vialleton	Fonte	400	6
	Boulevard Vialleton	Fonte	500	5
	Boulevard Vialleton	Fonte	600	1
	Boulevard Vialleton	Fonte	900	2
	Boulevard Vialleton	Fonte	1300	1
	Boulevard Vialleton	Fonte	1000	1
Total				25

- Boulevard Vialleton (MONTPELLIER) - Mai/Août 2014



- Route de Mende (MONTPELLIER) - Octobre/Novembre 2014



→ Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2013	2014
Nombre de branchements	33 738	33 864
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (1)</i>	92(1)	73
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	0,27%	0.22%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (2)	192	19
<i>% de branchements plomb supprimés</i>	7,71%	20,6%

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

(2) par le Délégué et par la Collectivité

Le nombre de branchements en plomb renouvelés est de 19 pour l'année 2014. Tous ces branchements se situaient sur la commune de Montpellier.

2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
1637	1630	1630	1644	1329	914	192	19



→ **Les compteurs**

Renouvellement des compteurs	2013	2014	N/N-1
Nombre de compteurs	42 066	42 900	2,0%
Nombre de compteurs remplacés	2 929	5 145	75,7%
Taux de compteurs remplacés	7,0	12,0	71,4%

	Montpellier	Juvignac
Nombre de compteurs remplacés en 2014	4 648	497

A la demande de la Collectivité, il a été procédé en 2014, à une grande opération de renouvellement systématique des compteurs d'âge supérieur ou égal à 15 ans.

Avant 2014, VEOLIA eau pratiquait la méthodologie suivante : Les compteurs de diamètre nominal inférieur ou égal à DN32 sont vérifiés selon la méthode statistique (un vérificateur « tierce partie » agréé par le représentant local de l'Etat procède aux contrôles métrologiques et administratifs sur des compteurs en service prélevés selon une norme statistique) tandis que les autres compteurs sont renouvelés selon la méthode unitaire (Chaque compteur en service est vérifié ou renouvelé avant la date d'échéance de sa validité réglementaire basée sur sa classe métrologique).

3.2.3. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Les réseaux, branchements et compteurs

Canalisations	2013	2014	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	957,7	963,03	0,6%
Longueur d'adduction (ml)	11 590	11 590	0,0%
Longueur de distribution (ml)	946 158	951 431	0,6%
<i>dont canalisations</i>	706 349	711 000	0,7%
<i>dont branchements</i>	239 809	240 439	0,3%
Equipements	2013	2014	N/N-1
Nombre d'appareils publics (*)	4 693	4 693	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	2 419	2 419	0,0%
<i>dont bouches d'incendie</i>	60	60	0,0%
<i>dont bouches de lavage</i>	2 127	2 127	0,0%
<i>dont bornes fontaine</i>	0	0	0%
<i>dont bornes de puisage</i>	10	10	0,0%
<i>dont bouches d'arrosage</i>	5	5	0,0%
Branchements	2013	2014	N/N-1
Nombre de branchements	33 738	33 864	0,4%
Compteurs	2013	2014	N/N-1
Nombre de compteurs	42 066	42 900	2,0%

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

Branchements :

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

Realisés par le fermier	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Branchements neufs	212	97	61	121	117	122	148	126
Longueur	1695	651	305	605	585	732	738	630

Le détail par commune et par adresse de travaux est donné au chapitre 6.8 : Autres annexes.

3.3. Les recommandations de Veolia sur les évolutions à prévoir

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

La Collectivité pourra être conseillée afin d'avoir une vision d'ensemble sur le patrimoine et ainsi les évolutions à apporter pour une bonne adaptation du service public de l'eau. Ces conseils porteront sur :

- ◆ Le choix d'équipements garantissant la performance des ouvrages Usines et Réseau
- ◆ Le choix d'équipements fiables et adaptés qui assure une qualité durable du parc compteurs et le remplacement préventif des modèles de compteurs susceptibles de ne plus satisfaire à la qualité requise.

→ La situation des biens

Type d'installation	Localisation	État de fonctionnement actuel et perspectives	Commentaires : - constat - conséquences - solutions proposées
Captage Source du Lez Usine Avias	Commune des Matelles	Cette usine exploite la nappe du Lez jusqu'à la cote 35 NGF, des modifications techniques réalisées en 1991 permettraient d'exploiter la nappe jusqu'à la cote 20 NGF.	Modifier la DUP. le développement urbain au nord de Montpellier a amené la réalisation de nombreux équipements collectifs dont plusieurs présentent des risques sérieux pour la source du Lez. Une réévaluation des risques est en cours.
Station Arago	Montpellier	L'usine de traitement a été modifiée pour traiter des eaux de BRL.	Adapter la capacité de livraison BRL à celle de traitement voir interconnexion BRL.
Station de Portaly	Montpellier	Cette usine est à l'arrêt depuis 2005. Elle ne fait plus partie du patrimoine du service à compter de janvier 2015.	La construction d'une nouvelle usine est prévue au schéma directeur.
Etage 80 Station de la Croix d'Argent	Montpellier	Cette usine doit être entièrement refaite et renforcée dans le cadre de l'urbanisation des quartiers d'Ovalie.	Le réservoir de faible capacité se comportera en colonne d'eau pour un fonctionnement d'usine à vitesse variable. Nécessité de revoir les maillages de pied du réservoir.
Etage 80 Station Av. de Lodève	Montpellier	Cette usine complète celle de la Croix d'Argent, le G.C mériterait d'être rénové.	La capacité de stockage est insuffisante, il sera nécessaire de prévoir un renforcement.
Etage 80 Bâche St Dominique	Montpellier	Cette bâche est mal conçue, la cuve devrait être séparée en 2 parties, les enduits intérieurs présentent des anfractuosités.	Modifier la bâche et son alimentation depuis l'étage 57.
Etage 80 Bâche St Dominique	Montpellier	Cette bâche est alimentée par une canalisation DN800mm (Ave. B.	Un rapport diagnostic a été réalisé en novembre 2010 et transmis au Maitre

Type d'installation	Localisation	État de fonctionnement actuel et perspectives	Commentaires : - constat - conséquences - solutions proposées
		Milhaud) non secourue. En 2010, une réparation de fuite sur joint au plomb à mis en évidence l'état de dégradation de cette canalisation.	d'Ouvrage.
Etage 105 Élévation Colombière et Av. de Lodève	Montpellier	Ces 2 stations de reprise sont insuffisantes pour alimenter l'étage 105 en pleine expansion, les futures zones d'habitations ne pourront être alimentées.	Nécessité de construire une station de reprise au pieds du réservoir de Montmaur et de renforcer le refoulement vers les réservoirs des Hauts de Massane.
Etage 157 Réservoir Les Garrigues	Montpellier	Ce réservoir suffit à la distribution actuelle mais il faut prévoir un renforcement pour les besoins nouveaux.	Nécessité de refaire les canalisations de récupération d'eau de pluie.
Etage 57 Accélérateur Valedeau	Montpellier	Usine en bon état	RAS
Etage 57 Réservoirs de Valedeau	Montpellier	Réservoirs en bon état	RAS
Interconnexion BRL	Lavalette avec la station ARAGO	Le contrat avec BRL ne prévoit pas de pression garantie de service au point de livraison. A fort débit la pression résiduelle au point de livraison de Lavalette ne permet pas d'atteindre 700 l/s à ARAGO. La situation s'aggrave si un rejet au Lez doit être maintenu tout en approvisionnant la station F Arago.	Le débit actuel est de 500 l/s. Au delà de 500 l/s, BRL devrait renforcer l'automatisation de son usine de pompage de façon à maintenir un niveau de pression constant ou créer un surpresseur. La pression complémentaire nécessaire serait moindre si l'on réutilise le Dn 1000 sous le bois de Montmaur. Le Dn 700 servirait dans ce cas à l'alimentation en retour vers le Pic St Loup.
Conduite d'adduction depuis la source du Lez.	De la source du Lez à la station F Arago	Cette conduite unique a été posée en 1972. Du fait de mouvements de terrains de nombreux joints ont été comprimés et des fuites apparaissent fréquemment qui entraînent de lourds travaux	Un diagnostic d'évaluation de risques a été réalisé et des actions sont en cours

Type d'installation	Localisation	État de fonctionnement actuel et perspectives	Commentaires : - constat - conséquences - solutions proposées
Canalisations de refoulement	Etage 80 et étage 105	Actuellement la capacité de refoulement vers l'étage 105 depuis Montmaur est insuffisante.	Projet de renforcement de la conduite de refoulement et de la station de Montmaur à réaliser à court terme
Canalisations de distribution	Divers quartiers	Des maillages sont à réaliser pour améliorer la qualité d'eau et la sécurité d'alimentation. Renforcement débit et pression.	Des propositions de maillage et de renforcement est proposé à l'Agglomération de Montpellier chaque année aux vues des situations rencontrées
Chambre de vannes		Les chambres de vannes des réseaux formant l'ossature de la distribution de Montpellier rentrent dans un programme de renouvellement. Ce sont des organes importants du réseau qu'il convient de renouveler au travers d'un plan en impactant le moins possible la qualité de service.	Un plan d'action est ouvert depuis 2010 à VEOLIA eau pour étudier et planifier le renouvellement de ces chambres.
Branchements		Branchements Plomb.	Le renouvellement systématique des branchements a été lancé en 2002 pour supprimer tous les branchements en plomb avant fin 2013. Plus de 17 000 ont été remplacés.
Rendement de réseau		Améliorer et maintenir le rendement de réseau > à 80%.	Une sectorisation par la pose de compteurs de secteur (travaux terminés en 2012) permet une recherche et une réparation des fuites quasiment en temps réel.

3.4. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

Dans le cadre d'une responsabilité partagée – selon le cadre défini par le contrat - une démarche de gestion durable et optimisée de ce patrimoine est mise en œuvre afin de garantir le maintien en bon état 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. L'analyse de ces données permet d'apporter à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état. Veolia est à même de procéder au bon moment aux arbitrages entre réparation et renouvellement, et de proposer à la Collectivité, pour les opérations à sa charge, les éléments justifiant les priorités en matière de travaux d'investissement et de renouvellement.

3.4.1. L'INDICE DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DES RESEAUX ET LA SYNTHESE DES OPERATIONS REALISEES [P103.2]

La loi de Grenelle 2 s'inscrit dans le plan national d'adaptation au changement climatique de 2011 qui prévoit 20% d'économie d'eau sur les prélèvements d'ici 2020. Pour les réseaux d'eau, l'article 161 de la loi Grenelle 2 fixe deux objectifs :

- Inciter les collectivités à mettre en place une gestion patrimoniale des réseaux ;
- Engager des actions afin de limiter le taux de perte à 15% sur les réseaux urbains.

Rappels des obligations réglementaires issues de la loi Grenelle 2

Le décret du 27 janvier 2012 (« limitation des pertes en eau sur les réseaux ») précise que sous peine d'un doublement de la redevance de prélèvement, à l'échéance initiale du 31 décembre 2013, les collectivités doivent :

- Etablir un descriptif détaillé des réseaux d'eau et d'assainissement
- Définir et mettre en œuvre un plan d'action destiné à la réduction des pertes d'eau pour les réseaux dont le taux de perte, est supérieur au seuil, dit « Grenelle 2 » défini dans le décret.

L'article 36 de la loi de finances rectificative du 29 décembre 2014 reporte au 31 décembre 2014 (et non plus au 31 décembre 2013) l'échéance à laquelle les collectivités doivent avoir établi le descriptif détaillé de leurs réseaux et précise les conditions à satisfaire par le service pour que, le cas échéant, évite le doublement de la redevance prévu au décret du 27 janvier 2012.

L'arrêté du 2 décembre 2013 (JO du 19 décembre 2013) assure l'articulation entre l'obligation de réaliser un descriptif détaillé introduite par le décret du 27 janvier 2012 et l'arrêté du 2 mai 2007 sur le Rapport sur le Prix et la Qualité du Service à travers un nouveau barème sur 120 points de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux (précédent barème sur 100 points). Pour s'assurer que le service dispose du descriptif détaillé, l'indice devra atteindre un total de 40 points sur les 45 premiers points accessibles.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale

Calculée sur le barème de 120 points, la valeur de cet indice P103.2 pour l'année 2014 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2013	2014
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	90	90

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	Valeur si pas de seuil	Valeur officielle
ICGPR Existence d'un plan des réseaux	10	10
ICGPR Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
ICGPR Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
ICGPR Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	15
ICGPR Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
ICGPR Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
ICGPR Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	0	0
ICGPR Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
ICGPR Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
ICGPR Localisation des autres interventions	0	0
ICGPR Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	0	0
ICGPR Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
Total:	90	90

En conséquence, le service dispose du descriptif détaillé tel qu'exigé par le décret du 27 janvier 2012.

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2014 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation.

Néanmoins, nous poursuivons notre travail visant à compléter l'inventaire des canalisations pour consolider ce descriptif détaillé.

Dans le cadre de sa mission de délégataire du service, 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.

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

Pour l'année 2014, le taux moyen de renouvellement des réseaux [P107.2] est de 0,23 %. Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable, en ajoutant aux valeurs de la 2^{ème} ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau :

Canalisations	2013	2014
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	696 355	711 000
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	1 910	1233.5



4.

LES ENGAGEMENTS DE VEOLIA

4.1. Les services aux clients

Une relation multiple est proposée aux clients du service de l'eau. Afin d'offrir plus de conseils, plus d'informations et aussi plus de réactivité dans le cas de situations exceptionnelles, des points de contact variés et complémentaires sont accessibles aux clients :



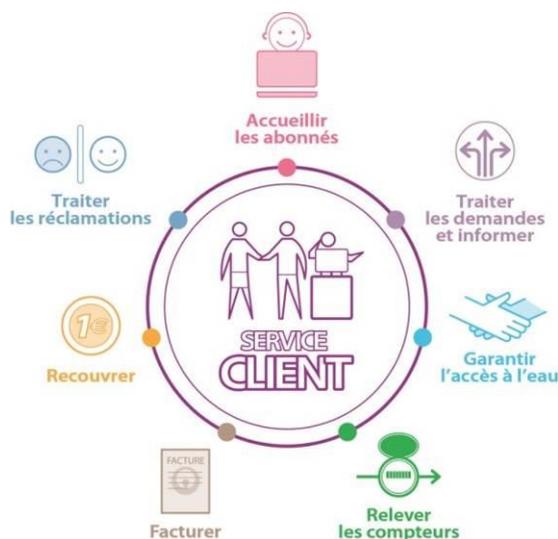
Les services proposés aux clients sont l'accueil de proximité, le Centre d'appel basé en France, le choix des différents modes de paiement, les propositions de rendez-vous, dans une plage horaire définie et limitée à deux heures.

Toute interruption importante du service de l'eau donne lieu à une intervention d'un technicien :

- au préalable dans les deux heures en zone urbaine dans le cas d'interventions programmées,
- dans les quatre heures en zone rurale, lorsqu'il s'agit d'interruptions accidentelles ;

En cas de crise, nous avertissons les clients concernés via un système d'alerte téléphonique.

Veolia améliore en continu son offre clientèle ainsi que ses services techniques (télé-relevé), pour un confort maximal des abonnés et une relation simple et pratique apportant toutes les réponses aux attentes de chacun.



4.1.1. LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION

→ Les abonnés du service

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

	2013	2014	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	41 213	41 793	1,4%
domestiques ou assimilés	41 164	41 744	1,4%
autres que domestiques	41	41	0,0%
autres services d'eau potable	8	8	0,0%
Volume vendu selon le décret (m3)	17 906 919	17 740 307	0,3%
Nombre total d'habitants desservis (estimation)	268 162	276 029	2,9%

Détail du nombre d'abonnés par commune :

	Montpellier	Juvignac
Nombre d'abonnés domestique, non domestique et autres par commune	Clients individuels : 37 701 Clients industriels : 10 Clients agricoles : 4 Municipaux : 954	Clients individuels : 3 058 Municipaux : 58

→ Les données par commune

JUVIGNAC	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	7 590	7 785	2,6%
Nombre d'abonnés (clients)	3 044	3 116	2,4%
Volume consommé (m3)	513 803	527 223	2,6%
MONTPELLIER	2013	2014	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	260 572	268 244	2,9%
Nombre d'abonnés (clients)	38 161	38 669	1,3%
Volume consommé (m3)	17 393 116	17 213 084	-1,0%

→ Les principaux indicateurs de la gestion clientèle

	2013	2014	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	11 269	13 850	22,9%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	3 370	2 901	-13,9%
Taux de clients mensualisés	21,6 %	23,9 %	10,6%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	41,6 %	44,3 %	6,5%
Taux de mutation	8,4 %	7,1 %	-15,5%

4.1.2. LA SATISFACTION DES CLIENTS

Pour adapter les services proposés aux abonnés et aux habitants, un baromètre de satisfaction est réalisé tous les semestres.

Ce baromètre porte à la fois sur :

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

Les résultats pour notre Région en décembre 2014 sont :

	2014
Satisfaction globale	92,40
La continuité de service	95,42
La qualité de l'eau distribuée	83,00
Le niveau de prix facturé	55,08
La qualité du service client offert aux abonnés	86,94
Le traitement des nouveaux abonnements	88,75
L'information délivrée aux abonnés	75,44



Composition de votre eau !

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



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

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

	2013	2014
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements	99,97 %	100,00%
Nombre total de branchements ouverts	3 370	2 901
Nombre de branchements ouverts dans le délai	3 369	2901

→ Le taux de réclamations écrites

En 2014, le taux de réclamations écrites [P155.1] pour votre service est de **0,12/ 1000 abonnés**.

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

Le taux d'impayé est de 0,36 %. Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année 2014 sur les factures émises au titre de l'année précédente.

	2013	2014
Taux d'impayés	0,35 %	0,36 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	106 426	114 806

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

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

Une information téléphonique des clients est réalisée en cas d'interruption du service programmée (travaux de renouvellement) ou non-programmée (réparation de fuite notamment).

En 2014, le taux d'interruption de service [P151.1] pour votre service est de 2,27/ 1000 abonnés.

	2013	2014
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	2,33	2,27
Nombre d'interruptions de service	96	95
Nombre d'abonnés (clients)	41 213	41 793

→ La charte Eau+, les engagements de Veolia

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

Nos engagements sont pour vous une vraie garantie



1 Vos urgences n'attendent pas
Veolia Eau répond 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à vos urgences techniques. Nous intervenons rapidement en cas de problème d'alimentation en eau ou d'évacuation des eaux usées.
Votre garantie délai
En cas d'urgence, intervention d'un technicien dans les 2 heures en zone urbaine, dans les 4 heures en zone rurale.

2 Vos rendez-vous sont respectés
Nous nous engageons à respecter les horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile.
Votre garantie délai
Respect d'un rendez-vous, fixé avec vous, dans une plage horaire de 2 heures maximum.

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

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

5 Votre facture est expliquée en détail
Nous nous engageons à vous envoyer une facture présentant clairement ce que vous payez. Sur simple appel à Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant), nous vous l'expliquons dans les moindres détails. Des explications sont aussi disponibles sur notre site internet.
Votre garantie délai
Réponse à un courrier concernant une question sur votre facture dans les 8 jours à compter de la date de réception de votre lettre.

6 Nous installons vos branchements
Nous nous engageons à étudier et réaliser pour vous un nouveau branchement d'eau et d'assainissement, le cas échéant, lorsque vous construisez votre maison. Il vous suffit d'appeler Veolia Eau (numéro figurant au dos de ce dépliant).
Votre garantie délai
Euros d'un devis d'installation d'un branchement : dans les 8 jours suivant le rendez-vous d'étude des lieux ou de réception de la demande de desserte en eau si nécessaire.
Réalisation des travaux de branchement : à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 15 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives et municipales.



7 Emménagez, votre eau est là
Vous pouvez effectuer toutes vos démarches d'abonnement ou de résiliation par téléphone (numéro figurant au dos de ce dépliant) sans avoir à vous déplacer. Dès votre arrivée dans un nouveau logement, nous nous engageons à vous alimenter rapidement en eau.
Votre garantie délai
Rétablissement de l'eau suite à un emménagement au plus tard le jour ouvré suivant votre appel.

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

Application de notre garantie Charte Service Client
En cas de non-respect de ces délais, nous vous offrons l'équivalent en euros de 10 000 litres d'eau, toutes taxes et redevances comprises (selon les tarifs en vigueur dans votre commune), avec un minimum de 23 euros.
Les autres préjudices que vous auriez éventuellement subis seront indemnisés dans les conditions habituelles.
Pour la mise en eau immédiate et l'installation d'un branchement, la garantie d'engagement n'est pas applicable si notre intervention est repoussée hors des délais à la demande du client.
L'application de la garantie de service doit être demandée de bonne foi dans des conditions normales et équitables. Cette application ne peut être exigée lorsque son exécution est rendue impossible momentanément ou définitivement dans les cas suivants : cas de force majeure et circonstances exceptionnelles, conditions climatiques difficiles (gel, inondation), dégradation volontaire de nos installations et équipements, installations et équipements inaccessibles, absence d'un client au rendez-vous fixé, coupure d'eau par défaut de paiement, fourniture d'eau suspendue en cas d'intervention sur le réseau.

En cas de non-respect de la Charte, l'équivalent de 10 m³ d'eau est offert à l'abonné. Le nombre d'indemnisations charte accordées en 2014 s'élève à : **8**

4.1.3. L'ACCES AUX SERVICES ESSENTIELS

Assurer l'accès de tous au service public est une priorité pour votre collectivité et pour Veolia. Les dispositifs mis en œuvre s'articulent autour de trois axes fondamentaux :

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

→ *Montant des abandons de créance et total des aides accordées [P109.0]*

Le montant des créances abandonnées par Veolia au titre du Fonds de Solidarité Logement pour le département de l'Hérault s'élève à 26 603 € pour l'année 2014.

Le conseil départemental a décidé d'utiliser cette enveloppe chronologiquement en fonction de la date de traitement des dossiers d'aide jusqu'à épuisement du solde.

Le tableau ci-dessous donne le montant des créances abandonnées au titre du contrat :

	2013	2014
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	7 101,49	90,18
Volume vendu selon le décret (m3)	22 708 734	22 941 064

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.

	2013	2014
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	795	810

4.2. Les équipes et moyens au service du territoire

4.2.1. UNE ORGANISATION REACTIVE

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

→ Les fonctions support : des services experts

Chaque Direction Régionale de Veolia dispose de services experts dans les domaines de :

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

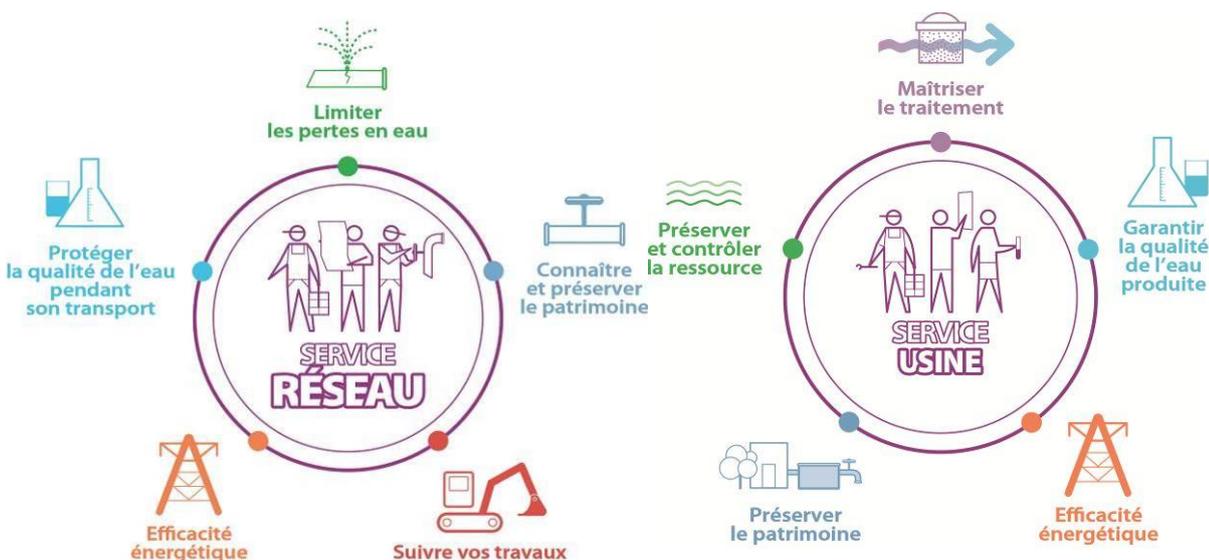
Garante de la bonne exécution des contrats de gestion déléguée, la Direction Régionale, en lien avec la Direction Nationale, détermine les orientations et les objectifs de performance durable tout en améliorant la qualité du service.

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

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

Deux filières métiers ont été créées :

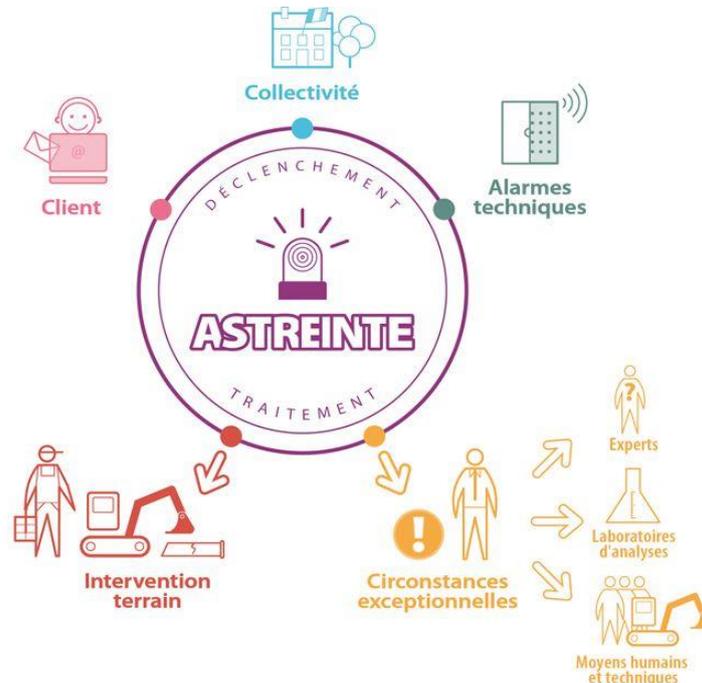
- une filière dédiée à la clientèle
- une filière exploitation structurée autour de services réseaux et usines, eau et assainissement,



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

→ *L'organisation de l'astreinte*

Le service d'astreinte peut être mobilisé sur simple appel au Centre d'appel.



Le numéro de l'astreinte sur votre territoire est . **0 969 323 552**

A ce numéro, 7 jours/7 et 24h/24, un interlocuteur est à votre disposition pour prendre en charge toute demande d'intervention ou pour vous renseigner sur la nature et la localisation des incidents en cours de traitement sur votre commune.

4.2.2. **DES MOYENS GARANTS DE LA PERFORMANCE**

→ *Les outils informatiques d'exploitation :*

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

- ◆ La gestion patrimoniale des usines
- ◆ La maintenance des équipements électromécaniques
- ◆ Le Système d'Information Géographique (SIG)
- ◆ La télésurveillance et la télégestion des installations
- ◆ Le suivi de la qualité de l'eau
- ◆ La planification et le suivi des interventions terrain
- ◆ La gestion clientèle

→ *Les bureaux mobiles :*

Les techniciens de terrain disposent de Smartphones, tablettes graphiques ou Netbook (mini ordinateurs portables).

Sur ces « bureaux mobiles », ils peuvent :

- Accéder à des informations techniques, à leur planning d'intervention ou encore à la procédure de maintenance d'un équipement,
- Etre alertés d'un dysfonctionnement, notamment par notre application de télésurveillance
- Agir à distance, par exemple, en modifiant la consigne d'un équipement télégéré (ouverture d'une vanne, régulation du débit d'une pompe...)
- Alimenter à tout moment et en tout lieu nos applications informatiques. Ils saisissent directement un rapport d'intervention, signalent un dysfonctionnement non urgent nécessitant une action corrective.

Ces outils renforcent leur réactivité. Ils facilitent les opérations de maintenance et le reporting.

4.2.3. LA CERTIFICATION DU SERVICE

L'intégralité des périmètres opérationnels de Veolia est certifiée ISO 9001. La majeure partie des activités en France est également certifiée ISO 14001.

Cette action a été concrétisée dans le département de l'Hérault par l'obtention des certificats selon la norme ISO 14001 sur les sites suivants :

- Production d'eau potable Source du Lez et usine François Arago en 2007,
- Production d'eau potable Source d'Issanka et usine du quai des Moulins à Sète en 2011,
- Système de collecte et de traitement des eaux usées de Lunel en 2005,
- STEP Maera et son émissaire en mer en 2007,
- STEP de Mireval en 2009 étendu au réseau de collecte des eaux usées de Mireval en 2011,
- STEP de Baillargues St Brès en 2012.

Parallèlement à cette certification, VEOLIA EAU a souhaité s'investir, dans le département de l'Hérault, en matière de systèmes de management de l'énergie, par l'obtention du certificat selon la norme ISO 50001 sur le site suivant :

- STEP de Baillargues St Brès en 2013.

VEOLIA EAU détient par ailleurs les premiers certificats OSHAS 18001 et ILO-OSH 2001 de la profession qui concernent le système de management de la santé et de la sécurité du personnel.



4.3. L’empreinte environnementale

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

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

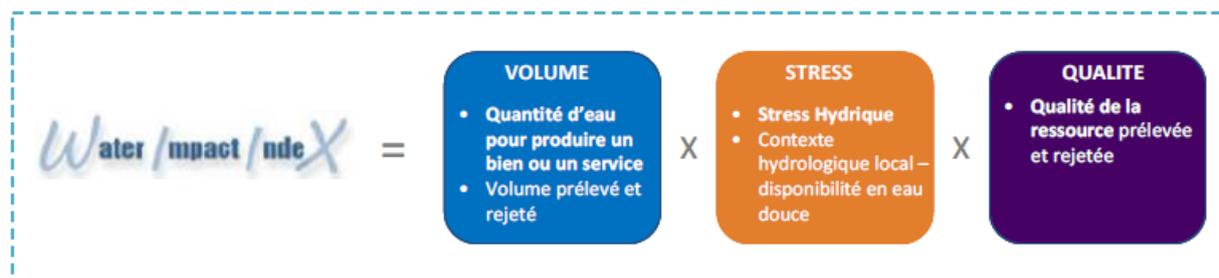


Le Water Impact Index

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

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

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

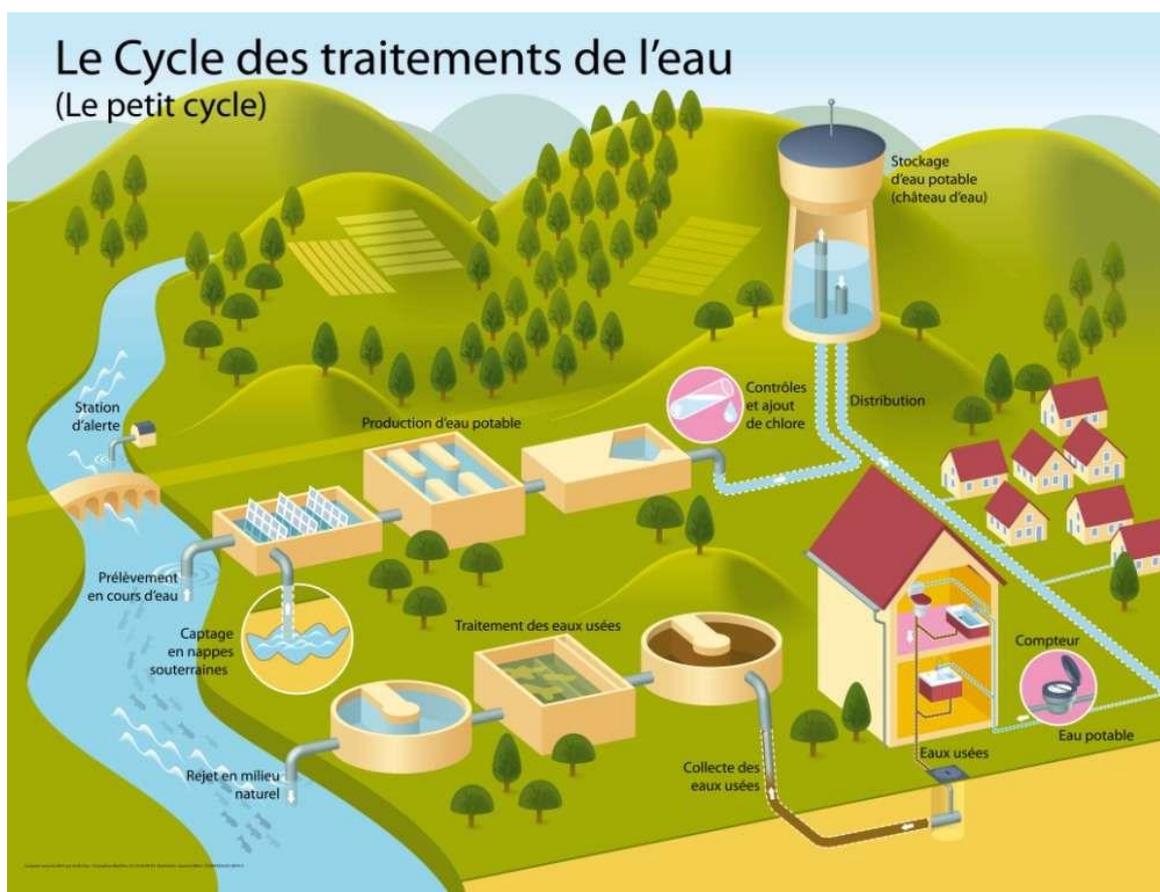


4.3.1. LA PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU



La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la protection de la ressource en eau 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 sa contamination 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.

	2013	2014
Indice d’avancement de la démarche de protection de la ressource	60 %	60 %



4.3.2. L'ÉNERGIE



Un véritable management de la performance énergétique des installations est mis en oeuvre. 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.

→ Bilan énergétique du patrimoine

	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	5 977 363	7 029 116	17,6%
Circulateur ou accélérateur	68 696	67 877	-1,2%
Surpresseur	14 151	7 351	-48,1%
Autres installations eau	1 354 538	1 803 901	33,2%
Installation de pompage	1 297 898	1 529 191	17,8%
Installation de production	3 015 128	3 369 111	11,7%
Réservoir ou château d'eau	226 952	251 685	10,9%

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

4.3.3. LES REACTIFS

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

- Assurer une eau de qualité satisfaisante
- Réduire les quantités de réactifs à utiliser

→ *La consommation de réactifs*

Installation de production	Réactifs (unité)	Quantité	Commentaires
François Arago	t	14.34	Désinfection chlore gazeux (tank 1t)
François Arago	t	15.9	Micro sable (décantation cyclos)
François Arago	t	228	wac (floculation)
François Arago	kg	320	Sulfate de cuivre (algues)
François Arago	kg	250	Polymère (coagulation-floculation)
Réseau	t	0,9	Désinfection chlore gazeux

4.3.4. LA VALORISATION DES DECHETS LIES 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.

4.4. Veolia, acteur économique et social du territoire

4.4.1. LA FORMATION ET LA SECURITE DES PERSONNES

La formation et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences est au centre de la politique des ressources humaines.

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

En matière de sécurité, chaque salarié dispose des équipements de protection individuelle nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Des actions de sensibilisation sont menées dans toutes les unités opérationnelles pour promouvoir un comportement de sécurité au travail. L'évaluation annuelle des managers du Groupe intègre les résultats de l'entité dont ils ont la responsabilité.

4.4.2. LES RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

Une implication forte dans les territoires d'intervention est essentielle. Cela se traduit dans votre collectivité par l'implication des équipes de la direction locale afin de :

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

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



Veolia Force

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

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

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



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 2005-236 du 14 mars 2005, codifié à l'article R 1411-7 du Code Général des Collectivités Territoriales.

→ Le CARE

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

(Données en €)

VEOLIA Eau - REGION 04

Veolia Eau - Compagnie Générale Des Eaux

Eau

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2014

(en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité : J3510

Communauté d'Agglomération de Montpellier / Ville de Montpellier

LIBELLE	2013	2014	Ecart en %
PRODUITS	31 019 428	31 028 863	0,03 %
Exploitation du service	19 964 000	20 392 339	
Collectivités et autres organismes publics	9 725 485	9 114 559	
Travaux attribués à titre exclusif	1 056 001	1 283 761	
Produits accessoires	273 942	238 204	
CHARGES	31 298 670	30 846 544	-1,44 %
Personnel	3 560 210	3 337 618	
Energie électrique	639 463	656 074	
Achats d'eau	365 034	847 547	
Produits de traitement	49 546	93 250	
Analyses	47 243	55 014	
Sous-traitance, matières et fournitures	1 469 334	1 613 545	
Impôts locaux et taxes	566 305	183 498	
Autres dépenses d'exploitation			
Télécommunication, poste et télégestion	136 395	120 959	
Engins et véhicules	348 412	257 208	
Informatique	337 118	291 498	
Assurances	58 641	59 082	
Locaux	161 932	94 319	
Autres	-281 210	-393 562	
Frais de contrôle	2 424 159		
Redevances contractuelles		2 462 549	
Contribution des services centraux et recherche	600 794	682 278	
Collectivités et autres organismes publics	9 725 485	9 114 559	
Charges relatives aux renouvellements			
Pour garantie de continuité du service	588 364	604 710	
Programme contractuel (Renouvellements)	1 216 408	1 234 525	
Fonds contractuel (Renouvellements)	2 517 469	2 561 811	
Charges relatives aux investissements			
Programme contractuel (Investissements)	3 113 604	3 178 094	
Annuités des emprunts repris à la collectivité	136 194	137 056	
Investissements incorporels	3 421 293	3 472 612	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	96 477	182 300	
RESULTAT AVANT IMPOT	-279 242	182 319	NS
Impôts sur les sociétés (calcul normatif)		60 767	
RESULTAT	-279 242	121 552	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

→ **L'état détaillé des produits**

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

(Données en €)

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

VEOLIA Eau - REGION 04

Veolia Eau - Compagnie Générale Des Eaux

Eau

Etat détaillé des produits (1)
Année 2014

Collectivité : J3510

Communauté d'Agglomération de Montpellier / Ville de Montpellier

LIBELLE	2013	2014	Ecart en %
Recettes liées à la facturation du service	19 782 703	20 190 580	2,06 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	20 195 057	19 868 779	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	-412 354	321 801	
Ventes d'eau à d'autres services publics	181 297	201 759	11,29 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	191 385	170 538	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	-10 089	31 222	
Exploitation du service	19 964 000	20 392 339	2,15 %
Produits : part de la collectivité contractante	3 032 530	2 734 720	-9,82 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	3 142 776	2 758 922	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	-110 246	-24 202	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	2 024 258	1 799 063	-11,12 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	2 029 313	1 848 920	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	-5 055	-49 856	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	4 668 697	4 582 601	-1,84 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)</i>	4 626 947	4 526 853	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	41 750	55 748	
Redevance pour les Voies Navigables		-1 826	NS
Collectivités et autres organismes publics	9 725 485	9 114 559	-6,28 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	1 056 001	1 283 761	21,57 %
Produits accessoires	273 942	238 204	-13,05 %

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

Compte tenu des arrondis effectués pour présenter la valeur sans décimales, 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. Le patrimoine du service

→ *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 propres de la Société y figurant sont ceux, conformément au décret n° 2005-236 du 14 mars 2005, expressément désignés au contrat comme biens de reprise.

Cet inventaire est détaillé au chapitre 3 « Le patrimoine de votre service » dans la partie 3.1.

→ *Situation des biens*

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

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

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

La situation des biens détaillée se trouve dans le présent rapport, au chapitre 3.3 « Les recommandations de Veolia sur les évolutions à prévoir ».

5.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

→ Programme contractuel d'investissement

Sectorisation :

Des travaux de sectorisation ont été réalisés sur le réseau de distribution. Ils consistent notamment en :

- La création de regards ou chambres de vannes
- L'installation de débitmètres à poste fixe ou à insertion.

Ces travaux ont été terminés à la fin de l'année 2012 et le décompte définitif des dépenses ressort à 901 280,38 €.

Le dossier de demande de subvention qui a été présenté à l'Agence de l'eau reprend l'intégralité de ces travaux en les complétant par la mise en place d'outils de gestion des données, de suivi de l'amélioration du rendement et d'un volet patrimonial.

La mise en œuvre d'une gestion des données issues des compteurs de la sectorisation pour piloter la recherche de fuites a été mise en place mi 2012.

S'agissant du volet patrimonial, le transfert du modèle mathématique de simulation hydraulique du réseau vers le logiciel EPANET et l'actualisation avec les nouveaux réseaux a été réalisé à l'été 2012.

Enfin 5 nouveaux points de comptages des débits ont été créés et 65 prélocalisateurs à poste fixe ont été posés.

La totalité des travaux réalisés à fin 2013 s'élève à 1 177 295.36 €.

→ Programme contractuel de renouvellement

Renouvellement des branchements en plomb

Le tableau suivant dresse le bilan de cette action :

Années	Prévisionnel actualisé Ville	Prévu contrat	Réalisé	Réalisé cumulé	Reste à réaliser
					19307
1er s 2002			647		
2ième s 2002	1570	535	585		
			1232	1232	18075
2003	1800	1800	1826	3058	16249

2004	1630	1630	1683	4741	14566
2005	1630	1630	1660	6401	12906
2006	1630	1630	1633	8034	11273
2007	1630	1630	1637	9671	9636
2008	1630	1630	1630	11301	8006
2009	1630	1630	1630	12931	6376
2010	1630	1630	1644	14575	4732
2011	1630	1630	1329	15904	1158
2012	1630	1630	914	16 818	244
2013	1630		192	17 010	92 (1)
2014			92	17 112	0

(1) Inventaire définitif

→ Les autres dépenses de renouvellement

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

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

Dépenses relevant d'une garantie pour continuité du service :

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

Nature des biens	Dépenses de l'année
Compteurs :	644 130,85 €

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

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

AU CREDIT	
* solde positif à fin 2013	1 040 545,35 €
* dotation de l'exercice 2014	2 561 811,46 €
AU DEBIT	
* solde négatif à fin 2013	0,00 €
* dépense de l'exercice 2014	3 625 788,50 €
SOLDE A FIN 2014	-23 431,69 €
Actualisation Solde	0,00 €
CANALISATIONS	3 096 157,05 €
EQUIPEMENTS	529 631,45 €

Un programme de renouvellement patrimonial a été défini à l'article 11 de l'avenant n°7 au traité. Le programme concerne une dotation complémentaire au Fond Spécial. Le tableau suivant dresse le bilan des travaux réalisés dans le cadre de la dotation complémentaire :

Rue	Nom	Dn	Longueur	Année 2007	Année 2008	Année 2009	Année 2010	Année 2011	Année 2012	Année 2013	Année 2014
AVE	ASSAS	150	506	107							
BOU	BERTHELOT	300	650	229	88,6						
RUE	CLEMENTVILLE	600	490		2,5						
RUE	EMILE GABORIAU	150	152		70,3						
AVE	GEORGES CLEMENCEAU	250	610		340,7						
AVE	HEIDELBERG	300	155	36							
RUE	LAS-SORBES partie basse	150	610	185							
RUE	MONTASINOS	150	276		251,3						
AVE	PALAVAS	150	30			14,3					
AVE	PALAVAS	200	500			281,3					
AVE	PIC ST LOUP	150	500			136,4					
RUE	ARBOUSIERS	100	182			51,9					
AVE	STRASBOURG	100	79			32	47				
AVE	STRASBOURG	150	240			100,4	53				
AVE	OCCITANIE	300	821					498,5			
RUE DE LA	PISCINE	100	450						312,8		
RUE	MARCEL PAUL	150	1120						480,1		
RUE	MARCEL PAUL	80	215						64,5		
RUE DES	CHASSEURS	300	681							503,7	
Bld	VIALLETON	80 à 600	1143.5								1161.4
DOCUMENT MIS A JOUR LE 29/04/2015		MONTANT HT REALISE (K€)		557	753,4	616,3	100,0	498,5	857,4	503,7	1161.4
		MONTANT PROGRAMME (K€)		600	250	500	800	850	1 000	1 000	1 000

5.4. Les engagements à incidence financière

Ce chapitre a pour objectif de présenter sommairement les engagements liés à l'exécution du service public, et qui à ce titre peuvent entraîner des obligations financières entre Veolia, 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, sauf stipulations spécifiques, 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

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.

Dispositions applicables au personnel

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

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

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

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

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

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

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

Dans cette hypothèse, Veolia 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 afférentes) rattachables à la période effective d'activité dont il a bénéficié ; le calcul est fait sur la base du salaire de référence ayant déterminé le montant de la charge mais plafonné à celui applicable au jour de transfert : ce compte déterminera notamment les prorata 13ème mois, de primes annuelles, de congés payés, décomptes des heures supplémentaires ou repos 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. La facture 120 m³

Facture concernant la commune de Juvignac et de Montpellier

	Qté	Euro				Variation
		01/01/2014		01/01/2015		%
		Prix Unitaire HT	Montant HT	Prix Unitaire HT	Montant HT	
Distribution de l'eau						
Abonnement						
Abonnement (part distributeur)			19.68		20.00	1.63 %
Consommation						
Consommation (part Intercommunale) De 1 à 120 (m3)	120	0.0898	10.78	0.5970	71.64	564.56 %
Consommation - (I) Terme correctif SRU (part distributeur) (m3)	120	0.0035	0.42	0.0000	0.00	-100.00 %
Consommation (part distributeur) De 1 à 120 (m3)	120	1.0317	123.80	0.5280	63.36	-48.82 %
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau) (m3)	120	0.0880	10.56	0.0880	10.56	0.00 %
TOTAL DISTRIBUTION DE L'EAU			165.24		165.56	0.19 %
Organismes publics						
(taxes et redevances)						
Lutte contre la pollution (Agence de l'Eau) (m3)	120	0.2800	33.60	0.2900	34.80	3.57 %
TOTAL ORGANISMES PUBLICS			33.60		34.80	3.57 %
TOTAL HT de la Facture		en Euro	198.84		200.36	0.76 %
TOTAL TTC de la Facture		en Euro	209.78		211.38	0.76 %
			<i>Soit en Franc</i>		<i>1376.04</i>	<i>1386.58</i>
Prix TTC du m3 hors abonnement		en Euro	1.58		1.59	0.63 %

6.2. Inventaire des linéaires de réseau de distribution par diamètre, nature et par commune

CONTRAT	COMMUNE	TYPE	MATERIAU	DIAMETRE	LONGUEUR
J3510	Castelnau-le-Lez	Distribution	Fonte	100	4
				200	4
				450	579
				600	408
		Total Distribution	996		
Total Castelnau-le-Lez					996

	Grabels	Distribution	Ciment	500	627
			Fonte	100	18
				150	211
				250	97
				300	1624
				400	912
				450	64
				500	42
				Total Distribution	3594
Total Grabels					3594

	Montferrier-sur-Lez	Distribution	Ciment	1000	2905
		Total Distribution			2905
Total Montferrier-sur-Lez					2905

	Saint-Clément-de-Rivière	Distribution	Ciment	1000	4937
		Total Distribution			4937
Total Saint-Clément-de-Rivière					4937

	Juvignac	Distribution	AC	200	1489	
				250	463	
			Fonte	Acier	150	56
				60	5212	
				80	88	
				100	8626	
				150	21463	

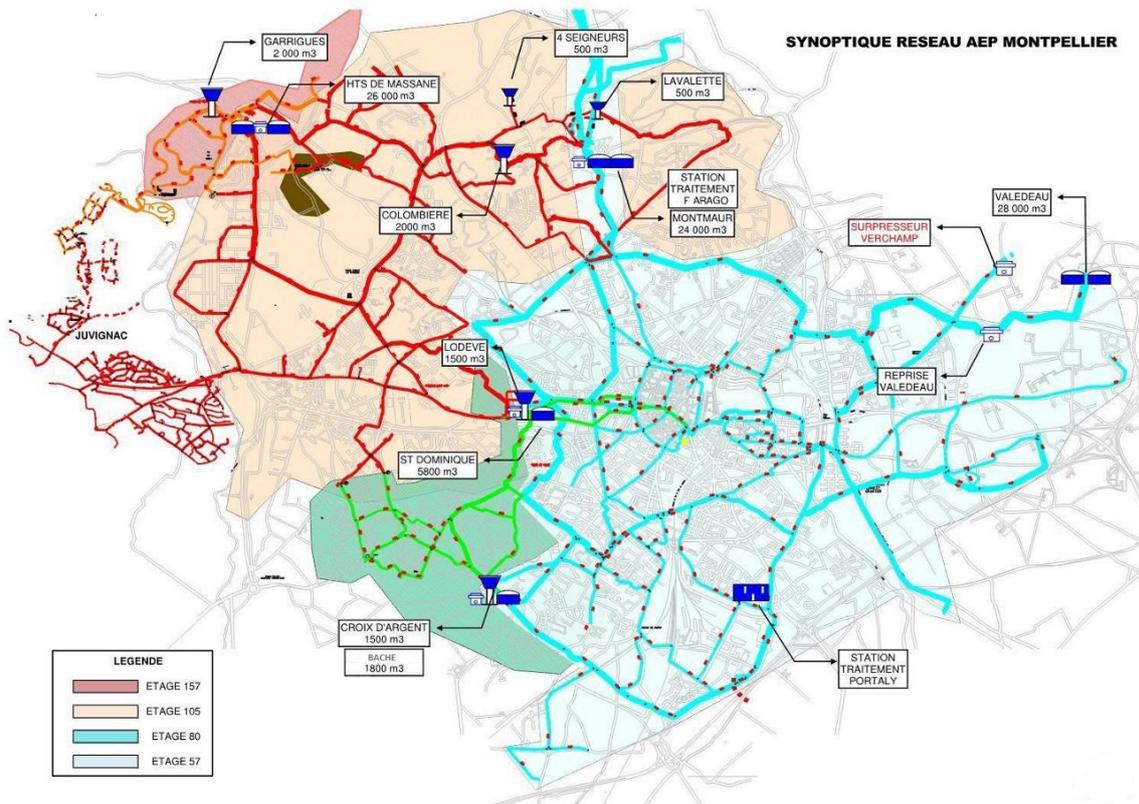
			200	2326
			250	5711
			300	498
			Inc	451
		Inc	100	30
			150	579
			Inc	641
		PEHD	50	116
			60	393
		Polyéthylène	50	313
			60	722
			75	94
			Inc	62
		PVC	50	81
			60	297
			100	141
			110	1186
			160	1056
			200	541
			Inc	26
		Total Distribution		52662
	Total Juvignac			52662

Montpellier	Distribution	AC	150	252
		Acier	400	132
			500	356
		BONNA	800	793
			900	61
		Ciment	200	35
			300	48
			500	743
			700	31
			800	866
			900	10908
			1000	3372
			1200	4838
		Fonte	40	851
			50	190

		60	7075
		80	55864
		100	116942
		125	335
		150	220461
		160	98
		200	52842
		220	342
		225	9
		250	28067
		300	73013
		400	11686
		450	330
		500	20458
		600	6033
		700	6568
		800	1196
		900	284
		1000	12
		Inc	182
	Inc	60	209
		80	590
		100	1057
		150	113
		900	17
		1200	2
		Inc	183
	PEBD	60	36
	PEHD	30	5
		40	143
		50	602
		60	815
		75	152
	Polyéthylène	25	150
		30	592
		40	367
		50	4509
		60	6577
		75	455
		80	26
		90	330
		100	57
		150	219
		200	163

			500	276
		Prv	300	646
		PVC	60	81
			75	734
			90	305
			100	212
			110	410
			125	271
			150	36
			160	163
			400	14
		Inc		113
		Total Distribution		645905
	Total Montpellier			645905
Total J3510				711000

6.3. Le synoptique du réseau



6.4. Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

Installation de production

François Arago(Désinfection seule)	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	221 975	327 368	47,5%
Source du Lez(Désinfection seule)	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	2 793 153	3 041 743	8,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	99	115	16,2%
Volume produit refoulé (m3)	28 179 692	26 490 884	-6,0%

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

Av. de Lodève E105	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 297 898	1 529 191	17,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)	246	285	15,9%
Volume pompé (m3)	5 282 852	5 361 417	1,5%
JUVIGNAC COURPOUYRAN	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	4 433	924	-79,2%
PETIT BARD SURP	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	9 718	6 427	-33,9%

Réservoir ou château d'eau

Colombière	2013	2014	N/N-1
Energie facturée consommée (kWh)	712	391	-45,1%
Croix d' Argent	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	221 975	244 587	10,2%
Lavalette	2013	2014	N/N-1
Energie facturée consommée (kWh)	706	326	-53,8%
Les Garrigues	2013	2014	N/N-1
Energie facturée consommée (kWh)	2 458	3 731	51,8%
Valedeau	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	4 977	7 098	42,6%
4 Seigneurs	2013	2014	N/N-1
Energie facturée consommée (kWh)	368	128	-65,2%

Circulateur ou accélérateur

Valedeau (circ)	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	68 696	67 877	-1,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	14	30	114,3%
Volume pompé (m3)	4 851 470	2 233 150	-54,0%

Autres installations eau

CROIX D ARGENT	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	213 781	244 547	14,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	-	215	-
Volume pompé (m3)	-	1 137 288	-
LODEVE	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	-	283 939	-
Consommation spécifique (Wh/m3)	-	195	-
Volume pompé (m3)	-	1 453 272	-
MONTMAUR	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	875 907	986 483	12,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	-	260	-
Volume pompé (m3)	-	3 800 120	-
PORTALY	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	25 920	6 364	-75,4%
Energie facturée consommée (kWh)	25 920	6 364	-75,4%
ZUP	2013	2014	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	238 930	282 568	18,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	-	214	-
Volume pompé (m3)	-	1 323 301	-

6.5. Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

Introduction générale

Le décret 2005-236, codifié aux articles R1411-7 et R1411-8 du Code Général des Collectivités Territoriales, a fourni des précisions sur les données devant figurer dans le Rapport Annuel du 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 2014 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Organisation de la Société au sein de la Région

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Faits Marquants

Dans le contexte très évolutif dans lequel s'inscrit son activité et qui est marqué par des attentes renforcées des clients, Veolia Eau a décidé de mettre en œuvre à compter de 2015 une nouvelle organisation plus adaptée aux enjeux du secteur.

Cette nouvelle organisation, qui s'articule autour de 22 centres régionaux aux moyens renforcés, s'est mise en place à compter du 1^{er} janvier 2015. Les CARE établis au titre de 2014 s'inscrivent par conséquent dans le même cadre que ceux de l'année précédente.

En revanche, la mise en place de cette nouvelle organisation a engendré dès l'année 2014 des coûts de restructuration - par nature exceptionnels - qui ont été répartis selon le critère de la Valeur Ajoutée entre les contrats de la Société.

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, en appréciant grâce aux données de gestion les volumes livrés aux consommateurs et non encore relevés à la clôture de l'exercice. Le cas échéant, les écarts d'estimation sont régularisés dans le chiffre d'affaires de l'année suivante.

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

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

2. Charges

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

les charges qui sont exclusivement imputables au contrat (charges directes § 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,

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

les charges correspondant aux produits perçus pour le compte des collectivités et d'autres organismes,

2.1.1 Dépenses courantes d'exploitation

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

A noter toutefois que l'année 2010 a vu l'entrée en vigueur de la Contribution sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE) qui est venue, avec la Contribution Foncière des Entreprises, se substituer à la Taxe Professionnelle. Alors que cette dernière était largement assise sur les installations et immobilisations attachées aux contrats (et alors imputée directement sur ceux-ci), la CVAE est calculée globalement au niveau de l'entreprise. A ce titre, elle a un caractère de charge indirecte et est répartie en application des modalités décrites au paragraphe § 2.2 (Charges réparties). La CFE est quant à elle imputée directement au contrat ou à un niveau supérieur (et alors répartie en tant charge indirecte) selon le périmètre de l'assiette.

Par ailleurs, il est précisé à nouveau que d'éventuels rappels de Taxe Professionnelle dus à l'issue d'un redressement (fonction des délais de reprise dont dispose l'administration même si cet impôt a été remplacé par la CET en 2010) avaient été portés dans les CARE de l'année 2013, exercice au cours duquel ils ont été acquittés.

Enfin, le déploiement de nouveaux outils en 2014 a permis de renforcer la finesse d'imputation des dépenses de personnel opérationnel en facilitant l'imputation au contrat ou au chantier.

En cours d'année, ces imputations sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote part de frais de véhicule et de déplacement. En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau de l'unité opérationnelle dont dépendent les agents et le coût standard imputé fait l'objet d'une répartition à la valeur ajoutée selon les modalités présentées au paragraphe § 2.2.1 (Principe de répartition). Cette évolution n'a pas d'incidence sur la présentation des charges selon leur nature dans les différentes rubriques du CARE.

2.1.2 Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

Charges relatives au renouvellement :

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

- Garantie pour continuité du service

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

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance temporaire (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 notes 4 et 5 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).

- 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 5 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 (voir note 5 ci après) puisqu'ils ne servent au délégataire que pendant cette durée,

avec, dans les deux cas, une progressivité prédéterminée et constante (+1,5 % par an) d'une année sur l'autre de la redevance attachée à un investissement donné.

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

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

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

- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

Lorsque le délégataire s'est engagé contractuellement à prendre à sa charge le paiement d'annuités d'emprunts contractées par la Collectivité, le montant de la charge inscrite dans les comptes annuels du résultat de l'exploitation est égal au total des annuités correspondantes échues au cours de l'exercice considéré.

Le montant des annuités peut varier pendant la durée du contrat ; la charge correspondante peut être déterminée selon un calcul actuariel permettant de lisser cette charge sur cette durée.

- Investissements du domaine privé

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

- Provisions pour investissements futurs

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

2.1.3 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 2014 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contributions sociale et exceptionnelle additionnelles (représentant au total jusqu'à 4,67 points d'impôt) applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils. Il s'entend également hors effet du crédit d'impôt Compétitivité Emploi (CICE) dont a pu bénéficier la société et qui a été porté en minoration de son impôt sur les sociétés dans ses comptes sociaux.

2.2 Charges réparties

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

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

2.2.1. Principe de répartition

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

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

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

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

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

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

A noter toutefois que par exception à la règle décrite ci-dessus, les frais de production d'eau d'une installation donnée sont répartis entre les contrats desservis par cette installation au prorata des volumes.

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.

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

2.2.2 Prise en compte des frais centraux

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

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

2.3 Autres charges

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

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

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

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

2.3.2 Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2014 au titre de l'exercice 2013.

3. Autres informations

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

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

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2014 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2015.

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.
5. S'agissant des contrats concernés par l'arrêt du Conseil d'Etat du 8 avril 2009 concernant les contrats de Délégation de Service Public dans le domaine de l'Eau et de l'Assainissement pour lesquels l'examen des clauses contractuelles prévu par l'Arrêt n'étaient pas encore finalisées au 31 12 2014 ou encore faisant l'objet d'une procédure judiciaire, la durée initiale du contrat a été maintenue.

→ *Avis des commissaires aux comptes*

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

6.6. Les nouveaux textes réglementaires

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

6.6.1. GESTION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

→ *Loi Mapam et GEMAPI*

Les articles 56 à 59 de la loi de Modernisation de l'Action Publique et d'Affirmation des Métropoles (MAPAM) du 27 janvier 2014 introduisent le transfert obligatoire d'un bloc de 4 des 12 compétences désignées dans l'article L211-7 du Code de l'Environnement vers les communes ou les EPCI à fiscalité propre. Cette disposition législative est désignée sous l'acronyme GEMAPI pour « GEstion des Milieux Aquatiques et Prévention des Inondations ».

La loi prévoit la possibilité pour les EPCI de confier ce bloc de compétences à un Etablissement Public d'Aménagement et de Gestion des Eaux (EPAGE), structure de maîtrise d'ouvrage créée ex-nihilo par la loi MAPAM, ou un Etablissement Public Territorial de Bassin (EPTB) – syndicat de rivière, mixte ou ouvert.

Par ailleurs, pour l'exercice de cette compétence, la loi permet la mise en place d'une taxe plafonnée et affectée répartie « entre toutes les personnes physiques ou morales assujetties aux taxes foncières sur les propriétés bâties et non bâties, à la taxe d'habitation et à la cotisation foncière des entreprises. ».

La prise de compétence GEMAPI par les communes et/ou EPCI est prévue en principe au 1 janvier 2016. Les structures de type syndicat de rivière ou EPTB déjà existantes pourront continuer à exercer leur compétence jusqu'au 1 janvier 2018 (et au-delà en cas de confirmation du transfert de la compétence GEMAPI par l'ensemble des EPCI la constituant).

Ces articles de la loi MAPAM seront complétés par 4 décrets d'application durant l'année 2015.

→ *Marchés publics*¹

Ce décret s'inscrit dans le cadre de la transposition des deux directives européennes sur la passation des marchés publics (Directives 2014/24/UE et 2014/25/UE du 26 février 2014).

Ce décret s'articule autour de trois mesures de simplification applicables aux marchés publics, à savoir :

- le plafonnement du chiffre d'affaires annuel minimal demandé aux candidats au double de la valeur estimée du marché,
- l'allègement du dossier de candidature,
- l'instauration du partenariat d'innovation : une nouvelle forme de marché qui permet au pouvoir adjudicateur d'acquérir sans remise en concurrence les fournitures, services ou travaux innovants qui résultent de la recherche et du développement menés spécifiquement pour le marché.

→ *Lutte contre les retards de paiement*²

L'arrêté vise à la réduire les retards de paiement à travers différentes dispositions notamment la nouvelle rédaction des articles 13.3 et 13.4 du Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de travaux. De nouveaux délais sont fixés pour toutes les parties et des dispositions nouvelles sont introduites à l'article 13.4.4 en cas d'absence de production d'un décompte général par le représentant du

¹ Décret 2014-1097 du 26 septembre 2014.

² Arrêté du 3 mars 2014 modifie l'arrêté du 8 septembre 2009.

pouvoir adjudicateur dans les délais contractuels. Ces dispositions intègrent une procédure d'alerte du titulaire auprès du maître d'ouvrage.

→ **Travaux à proximité des réseaux**

La réglementation concernant les travaux à proximité des réseaux de transport et de distribution dite « DT-DICT » est entrée en application dans le courant des années 2012 et 2013.

Un décret du 17 juin 2014 et deux arrêtés du 18 et 19 juin 2014 ont modifié cette réglementation en y introduisant des ajustements.

Ces textes, complétés par un avis ministériel en date du 24 juin 2014, visent à simplifier le cadre réglementaire et sont entrés en application le 1er juillet 2014, à l'exception des délais de déclaration pour les réponses aux DICT, qui ne sera effective qu'à compter du 1er avril 2015. Ils traitent de cinq volets distincts :

- Les dispenses d'enregistrement ;
- Les précisions sur le caractère obligatoire des investigations complémentaires ;
- La dématérialisation des échanges ;
- Les travaux d'urgence ;
- Les redevances pour le financement du guichet unique ;

Enfin, l'arrêté du 12 août 2014, publié le 26 août 2014, fixe pour l'année 2014 le barème des redevances instituées pour financer le téléservice www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr.

→ **Amiante**

Entrée en vigueur au 1 juillet 2014 de différentes dispositions réglementaires visant à renforcer la prévention du risque « amiante ». Parmi l'ensemble des dispositions prévues, certaines portent sur :

- Le repérage exhaustif et le recensement des infrastructures et réseaux routiers dont les enrobés sont susceptibles de contenir de l'amiante ;
- Le statut et la gestion des déchets contenant de l'amiante (enrobés et, le cas échéant, canalisations déposées, etc).

→ **Facturation électronique³**

L'ordonnance introduit l'obligation, à compter du 1^{er} janvier 2017, pour certaines entreprises titulaires de contrats de la commande publique de transmettre obligatoirement leurs factures par voie électronique. Selon la taille des entreprises, l'introduction de cette mesure s'échelonne dans le temps pour devenir obligatoire pour toutes les entreprises à compter du 1^{er} janvier 2020.

→ **Principe « silence vaut acceptation »⁴**

Par la loi habilitant le Gouvernement à simplifier les relations entre l'administration et les citoyens, le législateur a entendu inverser le principe selon lequel le silence de l'administration valait implicitement refus. Cette loi a ainsi modifié l'article 21 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations et a amené l'ensemble des services ministériels à recenser leurs procédures d'autorisations, au total plus de 1200 procédures.

Le 1er novembre 2014, ont été publiés 42 décrets d'application qui tendent à préciser les exceptions et adaptations du nouveau principe « le silence de l'administration gardé pendant 2 mois vaut décision implicite d'acceptation ».

Ce nouveau principe entre en vigueur à compter :

- du 12 novembre 2014 pour l'Etat et ses établissements publics,

³ Ordonnance no 2014-697 du 26 juin 2014.

⁴ Loi n° 2013-1005 du 12 novembre 2013.

- du 12 novembre 2015 pour les collectivités territoriales et leurs établissements.

Il est assorti de conditions (forme et fond) et de nombreuses exceptions et, pour chaque procédure, il appartiendra à tout demandeur de vérifier au préalable dans des listes annexées à la loi ou aux décrets d'application si la demande adressée à l'administration est susceptible de faire naître une décision implicite d'accord ou une décision implicite de refus et dans quel délai (2 mois ou bien au-delà).

→ *Certificats d'Economie d'Energie*⁵

Le Décret 2014-1557 du 22/12/14 (publié au JO du 24 décembre 2014) définit les nouvelles modalités de mise en œuvre du dispositif de certificats d'économies d'énergie (CEE) pour la période couvrant les années 2015 à 2017.

→ *Eaux pluviales urbaines*

La loi de finances du 29 décembre 2014 supprime un certain nombre de taxes à faible rendement, notamment la taxe pour la gestion des eaux pluviales urbaines.

La loi crée un chapitre au Code général des collectivités territoriales, avec un article précisant que "la gestion des eaux pluviales urbaines correspondant à la collecte, au transport, au stockage et au traitement des eaux pluviales des aires urbaines constitue un service public administratif relevant des communes, dénommé service public de gestion des eaux pluviales urbaines" et pour lequel un décret en Conseil d'État précise les modalités d'application.

6.6.2. SERVICE PUBLIC DE L'EAU

→ *Refonte du plan Vigipirate*

Le gouvernement a publié en janvier 2014 la refonte du plan Vigipirate. Le nouveau plan se décompose en deux grandes parties :

- un document public visant à informer la population des mesures de protection et de vigilance qui la concernent, et à mobiliser l'ensemble des acteurs du plan ;
- un document classifié, destiné aux pouvoirs publics et aux opérateurs d'importance vitale, comprenant toutes les précisions nécessaires à sa mise en oeuvre.

Ce nouveau plan vise les objectifs généraux suivants :

- Assurer en permanence une protection des citoyens, du territoire et des intérêts de la France contre la menace terroriste
- Développer et maintenir une culture de vigilance de l'ensemble des acteurs de la Nation afin de prévenir ou de déceler le plus en amont possible toute menace terroriste.
- Permettre une réaction rapide et coordonnée en cas de menace caractérisée ou d'action terroriste afin de renforcer la protection, de faciliter l'intervention, d'assurer la continuité des activités d'importance vitale, et donc de limiter les effets du terrorisme.

Parmi les 12 domaines d'activité couverts par ce nouveau plan, 6 portent à des degrés divers sur les secteurs de l'eau dont, plus spécifiquement, la protection des réseaux d'eau.

→ *Recouvrement des factures d'eau*

Le décret 2014- 274 du 27 février 2014 pris en application de la loi n°2013-312 du 15 avril 2013 dite « Loi Brottes » modifie l'article L 115-3 du code de l'action sociale et des familles en interdisant d'interrompre la

⁵ Décret 2014-1557 du 22/12/14.

fourniture de l'eau, en cas de factures impayées, dès lors qu'il s'agit d'une résidence principale, ce même en l'absence de difficultés économiques de l'abonné et pendant toute l'année.

→ **Consommation – loi Hamon⁶**

La loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, dite loi « Hamon », et ses décrets d'application n°2014-1061 et 2014-1081 des 17 et 24 septembre 2014 en rendant l'information précontractuelle ainsi que le droit de rétractation des consommateurs applicables aux services d'eau, impose diverses modifications dans les processus de souscription et de formalisation des contrats d'abonnements.

→ **Observatoire des services publics d'eau et d'assainissement**

Suite à la publication des rapports nationaux des données du système d'information sur les services publics d'eau et d'assainissement (Sispea) pour les années 2010 et 2011, la ministre de l'Ecologie a adressé le 27 octobre une note aux services déconcentrés de l'Etat et établissements publics concernés par le Sispea qui permet d'alimenter l'observatoire proposé sur le site. La note rappelle que cet observatoire, qui met à la disposition du public les données relatives au prix et à la qualité du service d'eau et d'assainissement, est l'une des priorités de la politique de l'eau issue de la dernière conférence environnementale. Cette note fixe comme objectif d'atteindre au 31 décembre 2014, une représentation d'au moins 50% de la population et de 25% des services de chaque département, et ce pour chacune des compétences (eau potable, assainissement collectif, assainissement non collectif).

→ **Indicateurs de performance**

L'article 36 de la loi de finances rectificative 2014 (2014-1655) reporte d'un an l'échéance à laquelle les services d'eau et d'assainissement doivent disposer du descriptif détaillé, à savoir, le 31 décembre 2014 au lieu du 31 décembre 2013. Ce même article apporte des précisions sur les modalités de l'éventuel doublement de la redevance de prélèvement auquel les services d'eau ne satisfaisant aux critères de performance introduits dans le décret du 27 janvier 2012 pourraient être soumis.

6.6.3. EAU POTABLE ET QUALITE

→ **Elaboration des SDAGE 2016 – 2021**

Les Sdage constituent des outils essentiels pour l'atteinte du bon état prévu par la Directive cadre européenne sur l'eau (DCE), car ils permettent de fixer les objectifs à atteindre et de planifier la gestion de l'eau.

Le processus d'élaboration des Sdage pour la période 2016-2021 s'est poursuivi tout au long l'année 2014. A ce titre, différents arrêtés 'techniques' et circulaires ont été publiés (Instruction du Gouvernement du 22 avril 2014 relative à la mise à jour des SDAGE et des programmes de mesures associés, arrêté du 18 décembre 2014 modifiant l'arrêté du 17 mars 2006 relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux, ...).

Les Sdage des sept bassins versants en France métropolitaine et des cinq en Outre-mer sont ouverts à la consultation publique depuis le 19 décembre 2014 et, ce, jusqu'au 18 juin 2015.

Par cohérence, cette consultation des Sdage est conjointe avec celles concernant les Plans de gestion des risques d'inondation (PGRI) pour les eaux continentales et les programmes de mesures des Plans d'actions pour le milieu marin (PAMM).

Cette étape de consultation est la dernière avant l'adoption de l'ensemble de ces documents

⁶ loi n°2014-344 du 17 mars 2014.

→ **Zonages réglementaires**

Par une note datée du 21 août 2014, la ministre de l'Ecologie a demandé aux préfets coordonnateurs de bassin de procéder à la révision des zones sensibles à l'eutrophisation en application de la Directive n°91/271/CEE du Conseil du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux résiduaires urbaines (ERU).

Cette directive européenne impose aux Etats membres un traitement plus rigoureux des eaux usées urbaines qui sont rejetées dans les zones sensibles. Elle prévoit une révision de ces zones au minimum tous les quatre ans.

Les arrêtés définitifs seront publiés en juin 2015. Le cas échéant, chaque projet de révision des zones sensibles devra tenir compte des travaux déjà effectués au titre de la directive cadre sur l'eau (DCE) et de l'état des lieux des Sdage.

De même, le ministère de l'écologie a initié une nouvelle révision des zones vulnérables au titre de la Directive Européenne 91/676/CEE du 12 décembre 1991, dite « Directive nitrates ». Cette révision vise à l'atteinte des objectifs de bon état des eaux au titre de la directive cadre sur l'eau (DCE) sur les nombreuses masses d'eau souterraines, superficielles et littorales qui restent déclassées au motif d'une présence excessive de nitrates.

6.6.4. **EAU POTABLE ET BIODIVERSITE – ENVIRONNEMENT**

→ **Instruction du Ministère de la Santé du 18/12/13 (JO 18 janvier 2014)**

L'instruction DGS/EA4/2013/413 du 18 décembre 2013 réactualise les modalités d'application des articles R 1321-31 et suivants du code de la santé publique. Si après la mise en œuvre de mesures correctives la personne responsable de la distribution d'eau ne parvient pas à rétablir la qualité des eaux destinées à la consommation humaine, elle doit déposer auprès du préfet une demande de dérogation sur la base des modalités d'application de l'arrêté du 25 novembre 2003 et une circulaire du 1er mars 2004. Cette instruction abroge et remplace la circulaire du 1er mars 2004. Elle précise les modalités de demande d'octroi de dérogations aux limites de qualité des eaux (types de dérogation, mise en œuvre du plan d'actions, renouvellement de la dérogation, sanctions) et détaille les conditions d'élaboration d'un bilan national sur les dérogations octroyées en France au cours des dix dernières années.

→ **Substances soumises à autorisation**

Le règlement (UE) n° 895/2014 du 14 août 2014, entré en vigueur le 22 août, ajoute neuf substances à la liste des substances soumises à autorisation figurant à l'annexe XIV du règlement Reach, qui en compte 31. **Rappel** : Ces substances ne peuvent plus être mises sur le marché ni utilisées ni importées, à moins qu'une autorisation soit accordée pour une utilisation spécifique. Le règlement indique la date à partir de laquelle cette interdiction court ainsi que la date limite pour présenter une demande d'autorisation.

→ **Troisième Plan National Santé Environnement**

La Direction Générale de la Santé (DGS) a publié en novembre 2014 le 3^e Plan National Santé Environnement pour la période 2015-2019 (PNSE III).

Cinq actions concernent à des degrés divers l'eau de consommation humaine :

- Action n°32 : surveiller les substances émergentes prioritaires dans les milieux aquatiques et les captages d'eau destinée à la consommation humaine.
- Action n°53 : élaborer un nouveau plan "micropolluants" qui devra intégrer les plans sur les « résidus de médicaments dans les eaux » et sur les PCB.

- Action n°54 : mieux prendre en compte le caractère perturbateur endocrinien des micropolluants.
- Action n°55 : promouvoir la mise en place de plans de sécurité sanitaire « AEP.
- Action n°56 : mettre en œuvre la protection des captages utilisés pour l'alimentation en eau potable (AEP) contre les pollutions accidentelles et les pollutions diffuses.

→ **Directive 2014/101/UE**

La directive n°2014/101 du 30 octobre 2014 a actualisé la liste des normes internationales fixant les méthodes pour le contrôle des éléments de qualité des eaux de surface et des eaux souterraines.

Les États membres doivent établir des programmes de surveillance de l'état des eaux de surface et des eaux souterraines afin de dresser un tableau cohérent et complet de leur état au sein de chaque district hydrographique. Cette nouvelle version sera applicable à compter du 20 mai 2016.

6.7. Glossaire

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

Abonnement :

L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné au délégataire pour la prestation du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement non collectif). (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008). Pour Veolia, à chaque abonnement correspond un client distinct : le nombre d'abonnements est égal au nombre de clients.

Abonné domestique ou assimilé :

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

Capacité de production :

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

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification OHSAS 18001 :

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

Client (abonné) :

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

Consommation individuelle unitaire :

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

Consommation globale unitaire :

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

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

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

Développement durable :

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

Eau souterraine influencée :

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

Habitants desservis [D 101.0] :

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

HACCP :

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

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

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

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

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

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

La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 120, avec le barème suivant :

- ◆ 0 point : absence de plan des réseaux de transport et de distribution d'eau ou plan incomplet ;

- 💧 + 10 points : existence d'un plan des réseaux de transport et de distribution d'eau potable mentionnant, s'ils existent, la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs généraux de mesures que constituent par exemple le compteur du volume d'eau prélevé sur la ressource en eau, le compteur en aval de la station de production d'eau, ou les compteurs généraux implantés en amont des principaux secteurs géographiques de distribution d'eau potable.
- 💧 + 5 points : définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux) ainsi que les données acquises notamment en application de l'article R. 554-34 du code de l'environnement. La mise à jour est réalisée au moins chaque année.

L'obtention des 15 points précédents est nécessaire avant de pouvoir ajouter les points suivants :

- 💧 + 10 points : existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie en application de l'article R. 554-2 du code de l'environnement ainsi que de la précision des informations cartographiques définie en application du V de l'article R. 554-23 du même code et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de transport et de distribution.

Lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.

La procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.

- 💧 + 10 points : l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié du linéaire total des réseaux étant renseignée.

Lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.

Un total de 40 points est nécessaire pour considérer que le service dispose du descriptif détaillé des ouvrages de transport et de distribution d'eau potable mentionné à l'article D. 2224-5-1 du code général des collectivités locales. Ces 40 points doivent être obtenus pour que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants :

- 💧 + 10 points : le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux ;
- 💧 + 10 points : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution ;
- 💧 + 10 points : le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements ;
- 💧 + 10 points : un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur ;
- 💧 + 10 points : un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date de ces recherches et la nature des réparations ou des travaux effectués à leur suite ;
- 💧 + 10 points : maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement... ;
- 💧 + 10 points : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins trois ans) ;

- + 5 points : existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux.

La description des grands ouvrages (puits, réservoirs, stations de traitement, pompes...) n'est pas prise en compte pour le calcul de cet indice.

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

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

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

Le montant facturé au titre de l'année N-1 comprend l'ensemble de la facture, y compris les redevances prélèvement et pollution, la taxe Voies Navigables de France et la TVA liée à ces postes. Pour une facture donnée, les montants impayés sont répartis au prorata hors taxes et redevances de la part « eau » et de la

part « assainissement ». Sont exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers. (Arrêté du 2 mai 2007)

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

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

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

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

Taux de clients mensualisés :

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

Taux de clients prélevés :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

6.8. Autres annexes

Détail des branchements neufs

Date des travaux	Adresse des travaux	Commune	Nombre
20/01/2014	BRANCHEMENT POUR ALIMENTER CHA TRANCHE 4 APRES EPHAD	MONTPELLIER	1
20/01/2014	44 B RUE EMILE DIACON	MONTPELLIER	1
20/01/2014	RUE RENE ETIEMBRE	MONTPELLIER	1
20/01/2014	COMPLEXE FUNERAIRE GRAMMONT ETAT CIVIL	MONTPELLIER	1
20/01/2014	64 AV DE CASTELNAU	MONTPELLIER	1
20/01/2014	RUE BOUSSINESQ VILLA JULIETTE	MONTPELLIER	1
20/01/2014	RUE SERGE LIFAR	MONTPELLIER	2
20/01/2014	RUE DES AVELANIER RUE DE L'ONYX	MONTPELLIER	1
27/01/2014	28 RUE DE LA FIGAIRASSE	MONTPELLIER	1
27/01/2014	RUE DES BERGERONNETTES	MONTPELLIER	1
10/02/2014	332 RUE DES BRUSSES	MONTPELLIER	1
10/02/2014	AV AGROPOLIS CGIAR	MONTPELLIER	1
10/02/2014	RUE DE FERRAN RES FREDERIC BAZILLE	MONTPELLIER	1
03/03/2014	374 AV DU PERE PREVOST	MONTPELLIER	1
03/03/2014	RUE DU MAS DE VERCHANT	MONTPELLIER	1
03/03/2014	1190 rue roqueturiere	MONTPELLIER	1
17/03/2014	RUE DE LA REGLISSE ZAC DES GRISETTES	MONTPELLIER	1
17/03/2014	10 B RUE DU PLAN D'AGDE	MONTPELLIER	1
17/03/2014	1334 RUE PIOCH DE BOUTONNET	MONTPELLIER	1
10/04/2014	RUE DU MAS DE VERCHANT ZAC EUREKA LOT B 12	MONTPELLIER	1
14/04/2014	15 rue beausejour L'ATELIER	MONTPELLIER	1
14/04/2014	RUE GASTON BACHELARD ANGLE PAUL VALERY	MONTPELLIER	1
14/04/2014	7 RUE GENERAL VINCENT	MONTPELLIER	1
14/04/2014	BASSIN D'ORAGE NOUVELLE MAIRIE	MONTPELLIER	1
14/04/2014	RUE JEAN CARMET RES ESTELLA	MONTPELLIER	1
14/04/2014	BD PAUL VALERY LES FOLIES DU PARC	MONTPELLIER	4
22/04/2014	AV DE PALAVAS à L'ATTENTION DE MR NOBECOUR	MONTPELLIER	1
12/05/2014	RUE DU MAS ROUGE	MONTPELLIER	1
12/05/2014	21 COURS GAMBETTA	MONTPELLIER	1
12/05/2014	AV XAVIER DE RICARD	MONTPELLIER	1
12/05/2014	ZAC RIVE GAUCHE	MONTPELLIER	1
12/05/2014	RUE ETIENNE MEHUL	MONTPELLIER	1
12/05/2014	6 RUE RAMEL	MONTPELLIER	1
12/05/2014	PLACE DE LA PHOCEE BASSIN JACQUES COEUR	MONTPELLIER	1
12/05/2014	RUE CROIX DES ROSIERS RES CASA VERDE	MONTPELLIER	1
12/05/2014	2 RUE ETIENNE MEHUL	MONTPELLIER	1
10/06/2014	2 AV DE CASTELNAU	MONTPELLIER	1
10/06/2014	ESPLANADE CH DE GAULLE	MONTPELLIER	1
10/06/2014	255 RUE DE LA CROIX VERTE	MONTPELLIER	1
10/06/2014	68 RUE DE LA DRAYE	MONTPELLIER	1
10/06/2014	43 RUE DE L'ESPEROU	MONTPELLIER	1
10/06/2014	BD DES ARCEAUX	MONTPELLIER	1
10/06/2014	RUE DE SAINT PRIEST CONSTRUCTION BATIMENT RECHERCH	MONTPELLIER	1
15/07/2014	RUE DES CHASSEURS RUE CROIX DU CAPITAINE	MONTPELLIER	2

29/07/2014	10 RUE JOACHIM COLBERT	MONTPELLIER	1
29/07/2014	RUE EUCLIDE ZAC EUREKA LOT C7	MONTPELLIER	1
29/07/2014	84 RUE DES CETOINES	MONTPELLIER	1
29/07/2014	RUE GILLES MARTINET	MONTPELLIER	1
29/07/2014	ZAC DES GRISETTES 4 EM TRANCHE	MONTPELLIER	1
04/08/2014	29 RUE BOYER	MONTPELLIER	1
04/08/2014	18 RUE DE CLEMENVILLE LES TERRASSES DE CLEMENVILLE	MONTPELLIER	1
04/08/2014	18 RUE JULES FERRY RES LES OCCITANES	MONTPELLIER	1
15/09/2014	119 RUE VICTOR ROGER	MONTPELLIER	1
15/09/2014	13 ALLEE DES AMARYLLIS	MONTPELLIER	1
22/09/2014	QUARTIER CEVENNES PETIT BARD	MONTPELLIER	24
29/09/2014	5 TER RUE ARC DES MOURGUES	MONTPELLIER	1
29/09/2014	32 RUE FREDERIC FABREGES	MONTPELLIER	1
29/09/2014	526 RUE DE L AIGUELON	MONTPELLIER	1
29/09/2014	BASSIN D'ORAGE MAIRIE DE MONTPELLIER	MONTPELLIER	1
29/09/2014	1814 AV DU PERE SOULAS	MONTPELLIER	1
29/09/2014	AV ALBERT EINSTEIN	MONTPELLIER	1
13/10/2014	RUE DU TIERS ETAT	MONTPELLIER	1
13/10/2014	CH DE MOULARES RUE DES TIERS ETATS	MONTPELLIER	1
13/10/2014	RUE DE LA CAVALADE	MONTPELLIER	1
13/10/2014	RUE DES CORMORANS	MONTPELLIER	2
13/10/2014	1039 RUE GEORGES MIELES MAISON DE LA CHASSE	MONTPELLIER	1
13/10/2014	ILOT H LA MANTILLA	MONTPELLIER	2
20/10/2014	Boulevard Henri 4 Jardin des plantes	MONTPELLIER	1
27/10/2014	RUE BOUCLIER DE BRENNUS ZAC OVALIE	MONTPELLIER	1
03/11/2014	RUE COLLIN	MONTPELLIER	1
03/11/2014	RUE DE LA LYRE	MONTPELLIER	1
03/11/2014	1255 AV DE MAURIN	MONTPELLIER	1
03/11/2014	1479 AV DE MAURIN	MONTPELLIER	1
03/11/2014	751 RUE PIOCH DE BOUTONNET	MONTPELLIER	2
03/11/2014	RUE DE LA CAVALADE	MONTPELLIER	1
10/11/2014	17 B RUE MAURICE RAVEL	MONTPELLIER	1
10/11/2014	AV ALBERT EINSTEIN LES DEUX GALETS	MONTPELLIER	1
10/11/2014	RUE CHARLES PERRAULT	MONTPELLIER	1
01/12/2014	13 RUE CASTILHON	MONTPELLIER	1
01/12/2014	4 BD LEDRU ROLLIN PETIT PALAIS BERAIN/ORANGERIE	MONTPELLIER	1
01/12/2014	ILOT H LA MANTILLA	MONTPELLIER	2
08/12/2014	boulevard vialleton	MONTPELLIER	1
15/12/2014	RUE DU BAYLE	MONTPELLIER	1
15/12/2014	78 ROUTE DE LODEVE	MONTPELLIER	1
15/12/2014	RUE BOUSSINESC VILLA JULIETTE	MONTPELLIER	1
18/12/2014	Parking Foch Rue Foch	MONTPELLIER	1
18/12/2014	res les tulipes av pres d'arenes	MONTPELLIER	1
27/01/2014	2 RUE DU JARDIN DE PERRET	JUVIGNAC	1
12/05/2014	RUE VALAT DE LA FOSSE	JUVIGNAC	1
12/05/2014	CHEMIN DES THERMES	JUVIGNAC	1
22/09/2014	ZAC DES CONSTELLATIONS SECTEUR F, H,J	JUVIGNAC	1
03/11/2014	ZAC DES CONSTELLATIONS RUE SATURNE	JUVIGNAC	1
03/11/2014	AV DE L'EUROPE	JUVIGNAC	1
01/12/2014	49 CHEMINS DE PATTES	JUVIGNAC	1

Détail des fuites sur canalisations

Commune	N°	Voie	Adresse	Date de détection	Type	Type2
Montpellier		Boulevard	Sarrail	11/12/2013	Canalisation	Réparation
Montpellier	307	Rue	Croix de Figuerolles	02/01/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier		Avenue	Villeneuve d'Angoulême	06/01/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	9	Rue	Fontaine de Ségugne	07/01/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier		Avenue	Pompignane	10/01/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	53	Rue	Farigoule	10/01/2014	Canalisation	Réparation
Juvignac	1	Rue	Artemis	13/01/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	23	Route	Nimes	17/01/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	240	Avenue	Emile Jeanbrau	22/01/2014	Canalisation	Réparation
Juvignac	17	Rue	Rivière	29/01/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	58	Route	Lavérune	29/01/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier		Rue	Henri Mares	05/02/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier		Place	Etienne Jodelle	10/02/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier		Rue	Térébinthes	12/02/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	38	Route	Lavérune	13/02/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier		Avenue	Charles Flahault	18/02/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier		Avenue	Val de Montferrand	19/02/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier		Rue	Hyppolyte	20/02/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	288	Avenue	Val de Montferrand	20/02/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier		Rue	Salernes	07/03/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	1200	Avenue	Toulouse	10/03/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	23	Rue	Bouton d'or	12/03/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	15	Rue	Vivaldi	25/03/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	975	Rue	Fontcouverte	25/03/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier		Route	Lavérune	28/03/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	9	Rue	Charles Gide	01/04/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	3	Avenue	Cambridge	08/04/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	2	Rue	Jean Mermoz	08/04/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	3	Avenue	Cambridge	09/04/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	6	Rue	Bernard Délicieux	15/04/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	11	Rue	Lorraine	18/04/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	80	Impasse	Lironde	23/04/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	92	Rue	Aigoual	28/04/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	13	Rue	Bassin	02/05/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	54	Boulevard	Arceaux	14/05/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	14	Rue	Pommiers	20/05/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier		Avenue	Palavas	02/06/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier		Rue	Clapies	05/06/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	1	Rue	Lentisques	06/06/2014	Canalisation	Réparation
Juvignac	15	Rue	Maurice Ravel	10/06/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	10	Rue	Oran	13/06/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier		Rue	Commandant Massoud	24/06/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier			Lac de la Paillade	24/06/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	405	Avenue	Pas du Loup	26/06/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	49	Avenue	Bertrand Born	26/06/2014	Canalisation	Réparation

Commune	N°	Voie	Adresse	Date de détection	Type	Type2
Juvignac		Allee	Europe	08/07/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier		Rue	Foch	24/07/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	913	Rue	Montasinos	12/08/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	16	Rue	Ancien Courrier	13/08/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	20	Rue	Guillaume Pellicier	28/08/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	14	Rue	Charles de Tourtoulon	03/09/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	6	Rue	Coste Frégé	03/09/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	7	Rue	William et Catherine Booth	13/09/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	509	Rue	Burgarel	17/09/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier		Rue	Brusses	29/09/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	5	Rue	Clairettes	03/10/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier		Rue	Eurydice	15/10/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	54	Impasse	Rouquet	17/10/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier		Rue	Delmas	20/10/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier		Rue	Nord	20/10/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	57	Avenue	Palavas	24/10/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier		Rue	Faubourg Boutonnet	27/10/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	38	Rue	Courreau	29/10/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	9	Rue	Dauphiné	06/11/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	6	Rue	Gaucelin de la Garde	07/11/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	8	Avenue	Saint-Maurice de Sauret	12/11/2014	Canalisation	Réparation
Juvignac		Allee	Europe	17/11/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier		Avenue	Toulouse	18/11/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier		Rue	Georges Brassens	20/11/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier		Rue	Ajaccio	20/11/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	6	Rue	Maréchaussée	24/11/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	14	Rue	Muscaris	01/12/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier		Impasse	Agau	04/12/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	6	Rue	Maréchaussée	04/12/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier		Avenue	Barcelone	09/12/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	274	Allee	Henri II de Montmorency	11/12/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier		Avenue	Industrie	11/12/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	7	Rue	Myrthes	12/12/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	3	Rue	Boutons d'Or	13/12/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	24	Rue	Cerisiers	15/12/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier		Rue	Fauvettes	13/12/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	820	Avenue	Père Soulas	17/12/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	29	Rue	Adam de Crapone	23/12/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier		Avenue	Pont Juvénal	24/12/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	9	Rue	Boutons d'Or	02/01/2015	Canalisation	Réparation
Montpellier	38	Rue	Treille Muscate	04/01/2015	Canalisation	Réparation
Montpellier	222	Avenue	Près d'Arènes	04/01/2015	Canalisation	Réparation
Montpellier		Rue	Pas du Loup	29/12/2014	Canalisation	Réparation
Montpellier	3	Rue	Glaïeuls	05/01/2015	Canalisation	Réparation
Montpellier		Avenue	Père Soulas	09/01/2015	Canalisation	Réparation

Commune	N°	Voie	Adresse	Date de détection	Type	Type2
Montpellier	53	Rue	Croix de Celleneuve	12/01/2015	Canalisation	Réparation
Juvignac	5	Rue	Fauvettes	14/01/2015	Canalisation	Réparation
Montpellier		Rue	Ampurias	20/01/2015	Canalisation	Réparation
Montpellier		Rue	Opale	28/01/2015	Canalisation	Réparation
Montpellier	192	rue	Mathieu Laurens	30/01/2015	Canalisation	Réparation

Détail des fuites sur branchements

Commune	N°	Voie	Adresse	Date de détection	Type	Type2
Montpellier	1	Rue	Cambiadours	31/12/2013	Branchement	Réparation
Montpellier	9	Rue	Bouschet de Bernard	03/01/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	240	Avenue	Garrats	03/01/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	29	Rue	Barcelone	06/01/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier		Avenue	Mondial 98	06/01/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	25	Rue	Père Fabre	07/01/2014	Branchement	Réparation
Montpellier		Place	Millénaire	17/01/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	190	Rue	Buffon	24/01/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	1145	Chemin	Moularès	27/01/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	63	Rue	Vieille Poste	28/01/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	4	Rue	Jardins Durand	28/01/2014	Branchement	Réparation
Juvignac	6	Rue	Fontaine	29/01/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	34	Boulevard	Benjamin Milhaud	29/01/2014	Branchement	Réparation
Juvignac	7	Chemin	Plaine	30/01/2014	Branchement	Réparation
Juvignac	30	Rue	Eglantiers	31/01/2014	Branchement	Réparation
Juvignac		Route	Saint Georges d'Orques	31/01/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	16	Allee	Albert Soboul	04/02/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	122	Rue	Prairial	04/02/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	300	Rue	Favre de Saint Castor	05/02/2014	Branchement	Réparation
Montpellier		Rue	Georges Brassens	10/02/2014	Branchement	Supression
Montpellier	91	Avenue	Vert-Bois	19/02/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	1	Rue	Cyprien Rome	19/02/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	13	Rue	Pierre Fermaud	20/02/2014	Branchement	Réparation
Montpellier		Rue	Michelet	20/02/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	200	Rue	Quentin de la Tour	21/02/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	5	Rue	En Gondeau	24/02/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	5	Rue	Magnol	25/02/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	2	Allee	Pierre Blanchet	25/02/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	107	Avenue	Professeur Louis Ravas	07/03/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	120	Rue	Edouard Carthailac	11/03/2014	Branchement	Réparation
Montpellier		Place	Rosa Park	14/03/2014	Branchement	Réparation

Commune	N°	Voie	Adresse	Date de détection	Type	Type2
Montpellier	440	Rue	Marie Ampère	16/03/2014	Branchement	Supression
Montpellier		Rue	Marie Durand	17/03/2014	Branchement	Supression
Montpellier		Rue	Croix de LAvit	20/03/2014	Branchement	Supression
Montpellier	4	Rue	Estève	20/03/2014	Branchement	Réparation
Montpellier		Rue	Faubourg Figuerolles	21/03/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	900	Rue	Industrie	28/03/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	10	Impasse	Parfums	11/04/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	24	Rue	Passiflore	12/04/2014	Branchement	Renouvellement
Juignac	26	Rue	Aramons	14/04/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	315	Rue	Thomassy	22/04/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	91	Rue	Prairial	22/04/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	135	Rue	Santolines	22/04/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	330	Rue	Floréal	22/04/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	30	Allee	Giorgio de Chirico	23/04/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	21	Rue	Max Ernst	23/04/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	136	Allee	Charles de Montalembert	24/04/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	23	Rue	Goelettes	25/04/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	1	Rue	Abbé Paul Parguel	29/04/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	7	Rue	Onyx	30/04/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	3	Rue	Lacroix	02/05/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	3116	Rue	Moulins	02/05/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	636	Rue	Croix Verte	06/05/2014	Branchement	Réparation
Montpellier		Place	Charles Camproux	06/05/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	133	Rue	Claude François	07/05/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	107	Rue	Professeur Louis Ravas	12/05/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	275	Rue	Tarido	12/05/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	397	Avenue	Val de Montferrand	12/05/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	599	Rue	Puech Villa	13/05/2014	Branchement	Réparation
Montpellier		Avenue	Alfred Nobel	13/05/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	15	Rue	Carignan	14/05/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	26bis	Rue	Docteur Pezet	14/05/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	11	Boulevard	Pasteur	15/05/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	377	Rue	Frères Bülher	19/05/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	14	Rue	Figairasse	22/05/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	51	Avenue	Palavas	22/05/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	7a	Rue	Onyx	23/05/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	20C	Rue	Avelaniers	27/05/2014	Branchement	Réparation
Juignac	1	Rue	Mesanges	27/05/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	6	Rue	Françoise	28/05/2014	Branchement	Réparation
Montpellier		Impasse	Guglielmo Marconi	28/05/2014	Branchement	Réparation
Montpellier		Rue	Megissiers	29/05/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	2	Rue	Réha	04/06/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	20	Boulevard	Jeu de Paume	12/06/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	4	Place	Bouschet de Bernard	16/06/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	451	Rue	Lépine	16/06/2014	Branchement	Réparation

Commune	N°	Voie	Adresse	Date de détection	Type	Type2
Montpellier	209	Rue	Piscine	18/06/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	4	Rue	Jeanne de Charrin	19/06/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	239	Rue	Combe de Bonesta	19/06/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	14	Rue	Bassin	20/06/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	68	Route	Lodève	23/06/2014	Branchement	Réparation
Juvignac	66	Rue	Alouettes	23/06/2014	Branchement	Renouvellement
Juvignac	8	Impasse	Bonnier d'Alco	23/06/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	95	Rue	Maurice Biraud	23/06/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	2	Avenue	Guilhem de Poitiers	24/06/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	30	Rue	Jaufre Rudel	24/06/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	146	Rue	Prairial	28/06/2014	Branchement	Renouvellement
Juvignac	7	Rue	Luminaire	30/06/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	12	Rue	Moquin Tandon	02/07/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	133	Rue	Louis Daubeton	02/07/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	41	Rue	Tour Gayraud	02/07/2014	Branchement	Supression
Montpellier		Impasse	Guglielmo Marconi	03/07/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	3	Rue	Plantade	09/07/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	67	Impasse	Marcel Cayrol	10/07/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	331	Avenue	Marie Ampère	11/07/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	75	Allée	Wilhem Roetgen	13/07/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	90	Rue	Celleneuve à St Hilaire	13/07/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	39	Allée	Max Ernst	17/07/2014	Branchement	Renouvellement
Juvignac	46	Rue	Bergeronettes	21/07/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	174	Rue	Joseph Sébastien Pons	21/07/2014	Branchement	Réparation
Montpellier		Rue	Lépine	23/07/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	2595	Rue	Paul Valéry	24/07/2014	Branchement	Renouvellement
Juvignac	11	Rue	Luminaire	24/07/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	226	Rue	Casseyrolles	24/07/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	113	Rue	Sichuan	25/07/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	21	Rue	Trencavel	25/07/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	49	Rue	Quai du Verdanson	28/07/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	56	Impasse	Picholines	28/07/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	660	Rue	Grèzes	29/07/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	400	Avenue	Château d'Ô	01/08/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	51	Impasse	Walter Scott	04/08/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	1	Place	Etienne Jodelle	05/08/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	665	Rue	Pont Trinquat	06/08/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	73	Avenue	Faubourg Figuerolles	06/08/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	110	Rue	Rimbaud	07/08/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	68	Avenue	Pont Juvénal	07/08/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	48	Rue	Faubourg Saint-Jaumes	14/08/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	66	Rue	Olof Palme	19/08/2014	Branchement	Renouvellement
Juvignac	5	Rue	Veneurs	20/08/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	78	Impasse	Marcel Cayrol	21/08/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	2087	Avenue	Père Soulas	22/08/2014	Branchement	Renouvellement

Commune	N°	Voie	Adresse	Date de détection	Type	Type2
Montpellier	101	Avenue	Vert Bois	25/08/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	23	Rue	Charles de Montalembert	27/08/2014	Branchement	Réparation
Montpellier		Rue	Cité Verdier	28/08/2014	Branchement	Renouvellement
Juvignac	1	Rue	Amandiers	29/08/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	52	Rue	Grand'rue Jean Moulin	01/09/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	71	Rue	Cheng-Du	02/09/2014	Branchement	Renouvellement
Juvignac	64	Route	Lavérune	02/09/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	51	Impasse	Marcel Cayrol	03/09/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	68	Rue	Charles Vanel	03/09/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	9	Rue	Bigot	05/09/2014	Branchement	Réparation
Montpellier		Impasse	Floralies	08/09/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	39	Rue	Cavalerie	10/09/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	63	Rue	Lunaret	10/09/2014	Branchement	Renouvellement
Juvignac	44	Rue	Eglantiers	10/09/2014	Branchement	Réparation
Montpellier		Rue	Razeteurs	11/09/2014	Branchement	Supression
Montpellier	55	Route	Lavérune	11/09/2014	Branchement	Réparation
Montpellier		Rue	Augustin Fliche	15/09/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	330	Rue	Floréal	19/09/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	18	Rue	Saint-Guilhem	22/09/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier		Rue	Croix de Figuerolles	23/09/2014	Branchement	Réparation
Montpellier		Rue	Guglielmo Marconi	23/09/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	49	Allée	Pilleboue	23/09/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	20	Rue	Boyer	30/09/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	323	Avenue	Vert Bois	01/10/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	1	Rue	Montcalm	01/10/2014	Branchement	Réparation
Juvignac	16	Impasse	Bonnier d'Alco	03/10/2014	Branchement	Réparation
Montpellier		Rue	Cyprien Rome	03/10/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	19	Rue	Rémy Belleau	06/10/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	340	Rue	Bouissettes	07/10/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	3	Rue	Marroniers	08/10/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	460	Rue	Marie Ampère	12/10/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	289	Rue	Saint-Hilaire	13/10/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	7	Rue	Mouettes	15/10/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	89	Impasse	Robiniers	15/10/2014	Branchement	Réparation
Montpellier		Rue	Las Sorbes	17/10/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	3	Rue	Saint Claude	17/10/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	225	Rue	Combe Caude	17/10/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	66	Rue	Albert Soboul	21/10/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	2087	Avenue	Père Soulas	21/10/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	11	Rue	Passage 75	22/10/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	103	Rue	Mas de Richemont	23/10/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	5	Rue	Ecole Normale	24/10/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	7	Rue	Fontaine de Lattes	24/10/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	135	Place	François Mansard	27/10/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	528	Rue	Pépinière	28/10/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	107	Rue	Vaccars	31/10/2014	Branchement	Réparation

Commune	N°	Voie	Adresse	Date de détection	Type	Type2
Montpellier	598	Rue	Triolet	03/11/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	56	Rue	Mas de Miecamp	07/11/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	7	Rue	Quai des Tanneurs	10/11/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	7	Place	Calvi	12/11/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	25	Rue	Boussairolles	18/11/2014	Branchement	Réparation
Montpellier		Avenue	Moulins	18/11/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	2	Avenue	Chancel	18/11/2014	Branchement	Supression
Juignac	15	Rue	Luminaire	18/11/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	7	Rue	Bazille	19/11/2014	Branchement	Réparation
Juignac	71	Avenue	Hauts de Fontcaude	19/11/2014	Branchement	Réparation
Juignac	36	Rue	Cigales	19/11/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	3	Impasse	Professeur Louis Thomas	19/11/2014	Branchement	Réparation
Montpellier		Avenue	Raymond Dugrand	03/12/2014	Branchement	Renouvellement
Montpellier	191	Rue	Sichuan	04/12/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	120	Plan	Mas d'Azil	05/12/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	16	Rue	Vestales	10/12/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	107	Rue	Vaccares	11/12/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	29	Rue	Frédéric Bazille	12/12/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	13	Rue	Bigot	16/12/2014	Branchement	Réparation
Juignac	13	Rue	Marcel Pagnol	19/12/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	221	Rue	Megissiers	23/12/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	13	Rue	Saint-Louis	23/12/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	140	Avenue	Moulins	22/12/2014	Branchement	Réparation
Juignac		Rue	Veinerie	29/12/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	191	Rue	Sichuan	02/01/2015	Branchement	Réparation
Montpellier	45	Chemin	Traverses	12/01/2015	Branchement	Réparation
Juignac		Rue	Valets de Limier	29/12/2014	Branchement	Réparation
Montpellier	103	Rue	Sainte-Barbe	13/01/2015	Branchement	Réparation
Montpellier	7	Rue	Castors	20/01/2015	Branchement	Réparation
Montpellier	22	Rue	Bassin	21/01/2015	Branchement	Réparation
Montpellier	3	Rue	Etangs	29/01/2015	Branchement	Réparation
Montpellier	5	Rue	Descossy	29/01/2015	Branchement	Réparation

Détail des fuites sur organes du réseau

Commune	N°	Voie	Adresse	Date de détection	Type	Type
Juignac	7	Rue	Fauvette	19/12/2013	Ventouse	Réparation
Montpellier		Rue	Fer à Cheval	05/02/2014	Vanne	Réparation
Montpellier		Rue	Professeur Anglada	12/02/2014	Vanne	Renouvellement
Montpellier	15	Rue	Térébinthes	20/02/2014	Vanne	Renouvellement
Montpellier	68	Impasse	L'Orangerie	25/02/2014	Ventouse	Renouvellement
Montpellier		Rue	Saint Priest	20/10/2014	Vanne	Renouvellement
Montpellier		Rue	Espinouse	24/10/2014	Vanne	Renouvellement
Montpellier	44	Rue	Henri Mares	05/01/2015	Vanne	Réparation

Détail des opérations de renouvellement

Commune	Libellé	Nature	DN (mm)	Nbre	Linéaire (ml)	Opération
Montpellier	Renouvellement canalisation AEP	Fonte	80		16,5	Boulevard Vialleton
Montpellier	Renouvellement canalisation AEP	Fonte	100		23	Boulevard Vialleton
Montpellier	Renouvellement canalisation AEP	Fonte	150		35	Boulevard Vialleton
Montpellier	Renouvellement canalisation AEP	Fonte	250		117,5	Boulevard Vialleton
Montpellier	Renouvellement canalisation AEP	Fonte	400		409,5	Boulevard Vialleton
Montpellier	Renouvellement canalisation AEP	Fonte	500		517	Boulevard Vialleton
Montpellier	Renouvellement canalisation AEP	Fonte	600		25	Boulevard Vialleton
Montpellier	Renouvellement branchements AEP	PE	32	4		Boulevard Vialleton
Montpellier	Renouvellement vannes	-	80	3		Boulevard Vialleton
Montpellier	Renouvellement vannes	-	100	3		Boulevard Vialleton
Montpellier	Renouvellement vannes	-	200	1		Boulevard Vialleton
Montpellier	Renouvellement vannes	-	250	2		Boulevard Vialleton
Montpellier	Renouvellement vannes	-	400	6		Boulevard Vialleton
Montpellier	Renouvellement vannes	-	500	5		Boulevard Vialleton
Montpellier	Renouvellement vannes	-	600	1		Boulevard Vialleton
Montpellier	Renouvellement canalisation AEP	Fonte	250		18	Rue Duguesclin
Montpellier	Renouvellement canalisation AEP	Inox	400		47	Parking Arc de triomphe
Montpellier	Renouvellement vannes	-	900	2		Route de Mende
Montpellier	Renouvellement vannes	-	1300	1		Route de Mende
Montpellier	Renouvellement canalisation AEP		100		25	Diverses rues
Montpellier	Renouvellement branchements AEP	Plomb	32	19		

Commune	Libellé	Nature	DN (mm)	Nbre	Linéaire (ml)	Opération
Montpellier	Renouvellement vannes	-	1000	1		Opération avenue de la Lironde
Montpellier	Réhabilitation		1400		90	Traversée du Lez

Ressourcer le monde

Document à usage externe

Crédits photos : © Photothèque Veolia: Lesquare / F. Benausse / A. Desvaux / W. Crozes, Jean Marie Ramès, Samuel Bigot/Andia, Rodolphe Escher, Olivier Guerrin,

Veolia - Compagnie Générale des Eaux - SCA au capital de 2.207.287.340,98 euros - 575008 Paris RCS Paris
572 025 526 - Tous droits réservés - 2014