



RAPPORT ANNUEL 2018 DU DELEGATAIRE

**Syndicat Intercommunal d'Adduction
d'Eau Potable et d'Assainissement de la
Région de Fécamp Sud Ouest**

REPERES DE LECTURE

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

Repère visuel	Objectif
 Le pictogramme 'ENGAGEMENT' est un logo circulaire rouge et blanc. Le mot 'ENGAGEMENT' est écrit en arc de cercle au-dessus d'un œil stylisé.	Identifier rapidement nos engagements clés
 Le pictogramme 'FOCUS' est un logo orange et blanc. Le mot 'FOCUS' est écrit en arc de cercle au-dessus d'une loupe.	Mettre en évidence certaines de nos innovations et nos points différenciants
 Le pictogramme 'RESPONSABILITE' est un logo circulaire bleu et blanc. Le mot 'RESPONSABILITE' est écrit en arc de cercle au-dessus d'un engrenage.	Identifier nos démarches en termes de responsabilité environnementale, sociale, et sociétale

L'édito



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2018

Monsieur le Président,

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

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

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

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

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

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

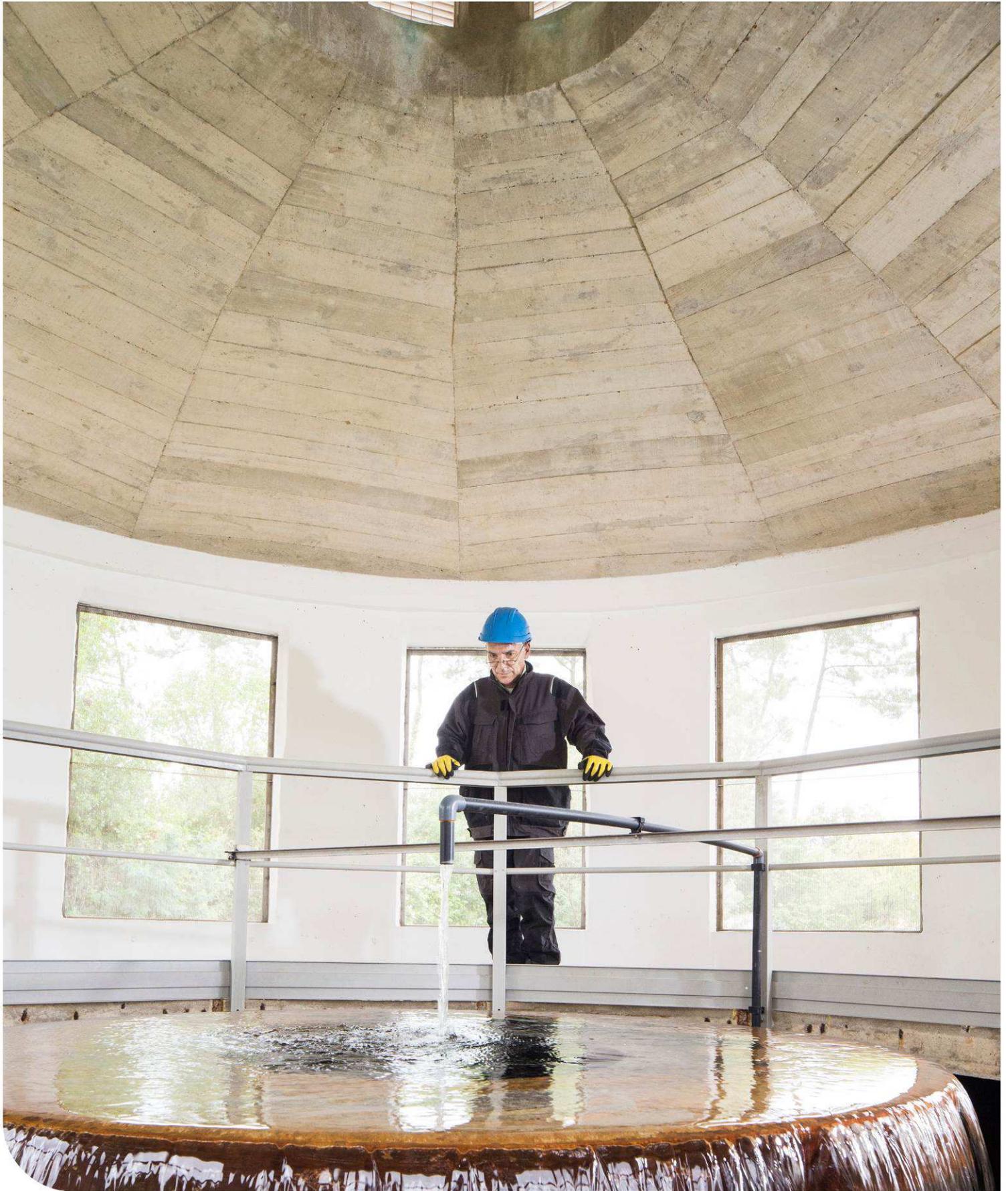
Frédéric Van Heems

Directeur Général Veolia Eau France

Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE	9
1.1. Un dispositif à votre service	10
1.2. Présentation du contrat	12
1.3. Les chiffres clés	13
1.4. L'essentiel de l'année 2018.....	14
1.5. Les indicateurs réglementaires 2018	15
1.6. Autres chiffres clés de l'année 2018	16
1.7. Le prix du service public de l'eau	18
2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	19
2.1. Les consommateurs abonnés du service	21
2.2. La satisfaction des consommateurs	22
2.3. Données économiques.....	23
3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....	25
3.1. L'inventaire des installations.....	26
3.2. L'inventaire des réseaux	27
3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine	28
3.4. Gestion du patrimoine	30
4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	33
4.1. La qualité de l'eau	34
4.2. La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau	37
4.3. La maintenance du patrimoine	43
4.4. L'efficacité environnementale	45
5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	47
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	48
5.2. Situation des biens	50
5.3. Les investissements et le renouvellement.....	51
5.4. Les engagements à incidence financière	54
6. ANNEXES	57
6.1. La facture 120 m ³	58
6.2. Les données consommateurs par commune	66
6.3. La qualité de l'eau	68
6.4. Annexes financières	77
6.5. Reconnaissance et certification de service	86
6.6. Actualité réglementaire 2018	89
6.7. Glossaire.....	95
6.8. Listes d'interventions.....	101
6.9. Autres annexes.....	103

1. L'essentiel de l'année



1.1. Un dispositif à votre service

VOTRE LIEU D'ACCUEIL

101 Route de Valmont
76400 FECAMP

TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



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

NOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE :

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

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

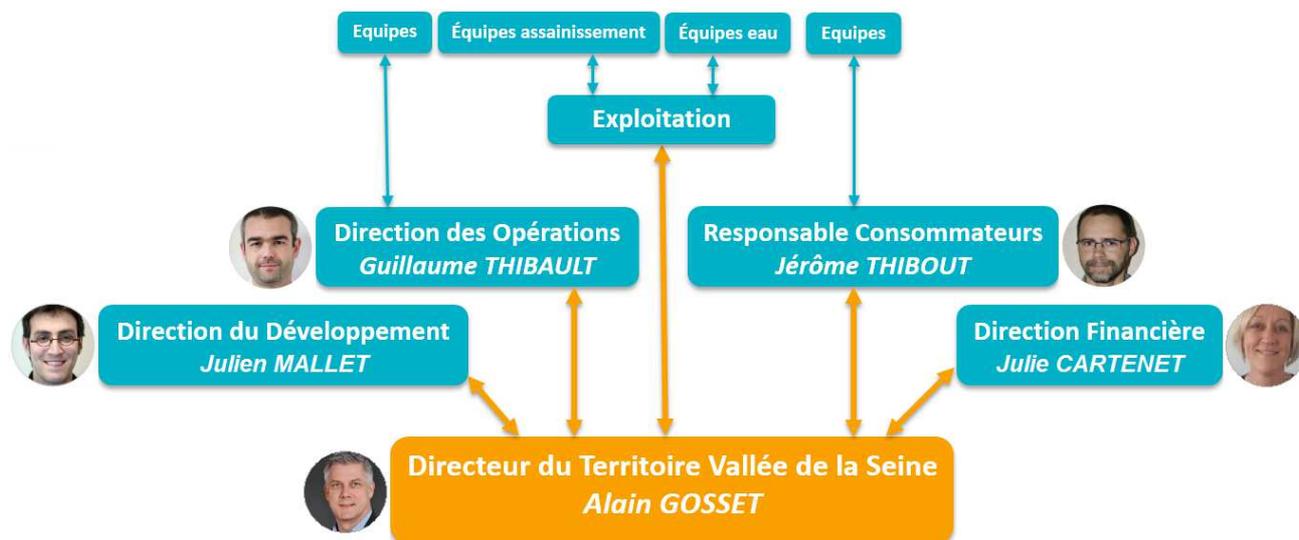
VOS URGENCES 7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24

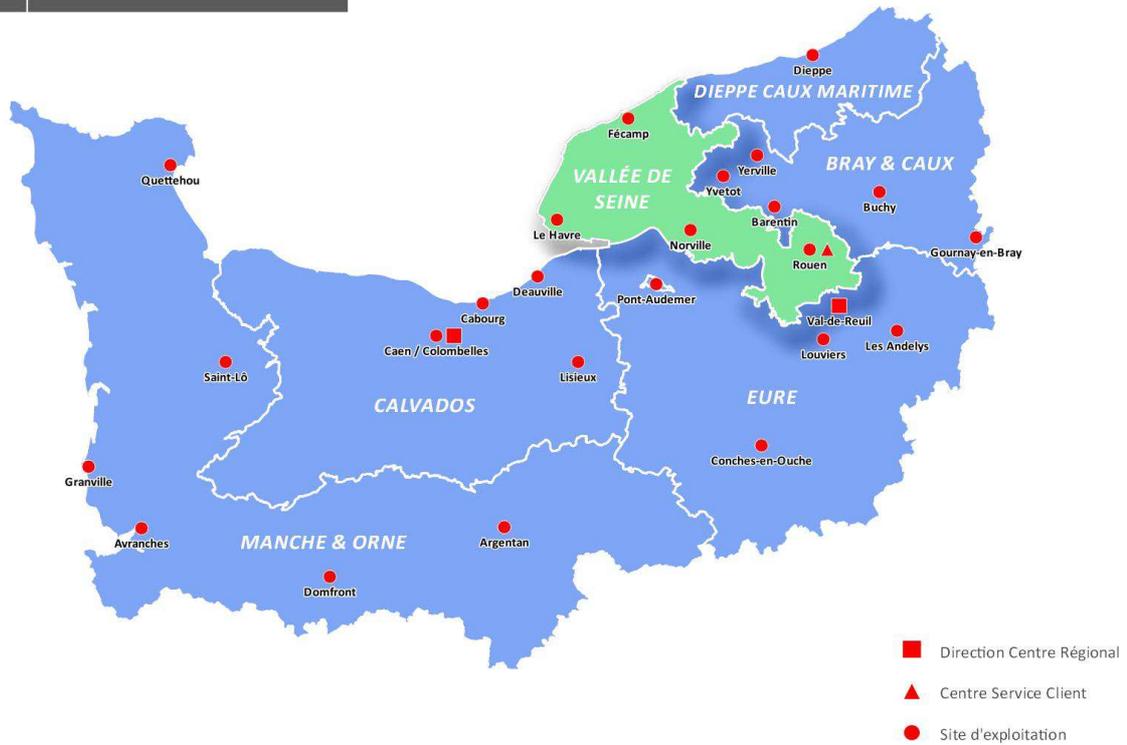


Pour toute fuite, incident concernant la qualité de l'eau ou fait anormal touchant le réseau, un branchement, une installation de stockage ou de production d'eau, nous intervenons jour et nuit.

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

LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS COTES





1.2. Présentation du contrat

Données clés

💧 Déléataire	Compagnie Fermière de Services Publics
💧 Périmètre du service	BENOUVILLE, BORDEAUX SAINT CLAIR, CRIQUEBEUF EN CAUX, EPREVILLE, FECAMP, FROBERVILLE, GANZEVILLE, GERVILLE, LES LOGES, MANIQUERVILLE, SAINT LEONARD, TOURVILLE LES IFS, VATTETOT SUR MER, YPORT
💧 Numéro du contrat	U094E
💧 Nature du contrat	Affermage
💧 Date de début du contrat	01/01/2012
💧 Date de fin du contrat	31/12/2023
💧 Les engagements vis-à-vis des tiers	

En tant que délégataire du service, Compagnie Fermière de Services Publics assume des engagements d'échanges d'eau avec les collectivités voisines ou les tiers (voir tableau ci-dessous).

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	FECAMP	Achat d'eau à la ville de Fécamp
achat	LE HAVRE	Convention Achat Eau Ville du Havre pour l'alimentation de la Ville d'Yport
vente	GODERVILLE	Vente d'eau à Goderville
vente	FECAMP	Vente d'eau à la ville de Fécamp
vente	SIAEPA REGION DE BRETTEVILLE	Vente d'eau à Bretteville St Maclou

💧 Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
1	30/04/2016	Intégration de la commune d'YPORT

1.3. Les chiffres clés

Syndicat Intercommunal d'Adduction d'Eau Potable et d'Assainissement de la Région de Fécamp Sud Ouest

Chiffres clés



9 737

Nombre d'habitants desservis



4 612

Nombre d'abonnés
(clients)



1

Nombre d'installations de
production



4

Nombre de réservoirs



207

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



72,7

Rendement de réseau (%)



105

Consommation moyenne (l/hab/j)

1.4. L'essentiel de l'année 2018

EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

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

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

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

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

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

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

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

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

« DEFI EAU 2030 » - 17 OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE

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

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

1.5. Les indicateurs réglementaires 2018

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	9 732	9 737
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	2,58 Euro/m ³	2,40 Euro/m ³
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	90,0 %	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	91	91
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	79,5 %	72,7 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	2,26 m ³ /jour/km	3,23 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	2,20 m ³ /jour/km	3,16 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,05 %	0,05 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	60 %	60 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	3	8
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	117	134
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	1,31 u/1000 abonnés	1,95 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	1,47 %	1,46 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,44 u/1000 abonnés	0,87 u/1000 abonnés

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

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

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

1.6. Autres chiffres clés de l'année 2018

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	545 109 m ³	593 364 m ³
VP.059	Volume produit	Délégataire	494 206 m ³	537 855 m ³
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	208 789 m ³	223 686 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	668 289 m ³	732 192 m ³
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	2 589 m ³	3 038 m ³
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	523 981 m ³	524 527 m ³
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	50	58
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
	Nombre d'installations de production	Délégataire	1	1
	Capacité totale de production	Délégataire	3 200 m ³ /j	3 200 m ³ /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	4	4
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	2 425 m ³	2 425 m ³
	Longueur de réseau	Délégataire	207 km	207 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	180 km	180 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml	0 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	4 188	4 207
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	25	19
	Nombre de compteurs	Délégataire	4 715	4 752
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	36	150
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
	Nombre de communes	Délégataire	14	14
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	4 576	4 612
	- Abonnés domestiques	Délégataire	4 564	4 598
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	9	11
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	3	3
	Volume vendu	Délégataire	535 753 m ³	538 920 m ³
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	413 966 m ³	411 108 m ³
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	87 081 m ³	98 463 m ³
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	34 706 m ³	29 349 m ³
	Consommation moyenne	Délégataire	107 l/hab/j	105 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	85 m ³ /abo/an	83 m ³ /abo/an

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

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

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

1.7. Le prix du service public de l'eau

LA FACTURE 120 M³

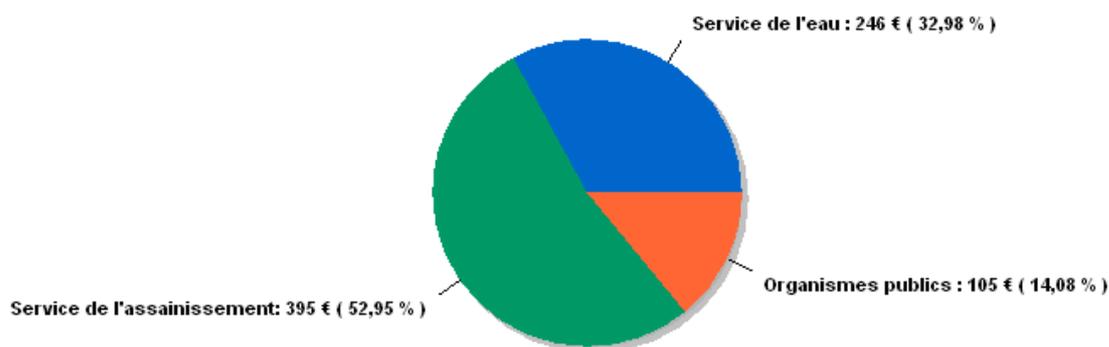
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120m³ représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

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

FROBERVILLE Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2019	Montant Au 01/01/2018	Montant Au 01/01/2019	N/N-1
Part délégataire			162,73	165,48	1,69%
Abonnement			42,60	43,32	1,69%
Consommation	120	1,0180	120,13	122,16	1,69%
Part syndicale			71,76	71,76	0,00%
Abonnement			31,12	31,12	0,00%
Consommation	120	0,3387	40,64	40,64	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0748	8,98	8,98	0,00%
Organismes publics			50,40	26,40	-47,62%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	50,40	26,40	-47,62%
Total € HT			293,87	272,62	-7,23%
TVA			16,16	14,99	-7,24%
Total TTC			310,03	287,61	-7,23%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			2,58	2,40	-6,98%

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

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



Les factures type sont présentées en annexe.

2.1. Les consommateurs abonnés du service

→ *Le nombre d'abonnés*

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

	2017	2018	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	4 576	4 612	0,8%
domestiques ou assimilés	4 564	4 598	0,7%
autres que domestiques	9	11	22,2%
autres services d'eau potable	3	3	0,0%

→ *Les principaux indicateurs de la relation consommateurs*

	2017	2018	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	359	364	1,4%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	313	262	-16,3%
Taux de clients mensualisés	39,6 %	41,7 %	5,3%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	21,0 %	21,9 %	4,3%
Taux de mutation	7,0 %	5,8 %	-17,1%

Les données consommateurs par commune sont disponibles en annexe.

2.2. La satisfaction des consommateurs

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

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

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

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

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

Composition de votre eau !



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



→ Les 5 promesses aux consommateurs de Veolia

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

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

2.3. Données économiques

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

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

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

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

	2017	2018
Taux d'impayés	1,47 %	1,46 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	17 900	19 132
Montant facturé N - 1 en € TTC	1 217 076	1 307 808

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

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

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

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées [P151.1] est calculé à partir du nombre de coupures d'eau qui n'ont pas fait l'objet d'une information au moins 24h avant. En 2018, ce taux pour votre service est de 1,95/ 1000 abonnés.

	2017	2018
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	1,31	1,95
Nombre d'interruptions de service	6	9
Nombre d'abonnés (clients)	4 576	4 612

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

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

- ◆ Urgence financière : des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation...) sont proposées aux abonnés rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau
- ◆ Accompagnement : en partenariat avec les services sociaux, nous nous engageons à accueillir et orienter les personnes en situation de précarité, en recherchant de façon personnalisée les solutions les plus adaptées pour faciliter l'accès à l'eau

- Assistance : pour les foyers en grande difficulté financière, Veolia participe au dispositif Solidarité Eau intégré au Fonds de Solidarité Logement départemental

En 2018, le montant des abandons de créance s'élevait à 134 €.

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

	2017	2018
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	3	8
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	116,99	134,12
Volume vendu selon le décret (m3)	535 753	538 920

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

→ *Les échéanciers de paiement*

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

	2017	2018
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	334	282

3. Le patrimoine de votre Service



3.1. L'inventaire des installations

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

Installation de production	Capacité de production (m3/j)
Station Bec de Mortagne - BEC DE MORTAGNE	3 200
Capacité totale	3 200

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
Réservoir - YPORT	550
Réservoir Bordeaux St Clair (sur Tour) - BORDEAUX SAINT CLAIR	300
Réservoir des Hautes Falaises ZI Fecamp - EPREVILLE	1 000
Capacité totale	1 850

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)	Capacité de stockage (m3)
Surpresseur: Tourville les ifs (surp)	200	550
Surpression Belle Etoile - YPORT	9	
Surpression Bordeaux St Clair - BORDEAUX SAINT CLAIR	5	25
Capacité totale		575

Des informations plus détaillées sont fournies en annexe (cf. fiches patrimoines).

3.2. L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

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

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

→ Les réseaux, équipements, branchements et outils de comptage

	2017	2018	N/N-1
Canalisations			
Longueur totale du réseau (km)	206,8	207,3	0,2%
Longueur de distribution (ml)	206 750	207 295	0,3%
<i>dont canalisations</i>	179 518	179 919	0,2%
<i>dont branchements</i>	27 232	27 376	0,5%
Equipements			
Nombre d'appareils publics	114	142	24,6%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	85	114	34,1%
<i>dont bouches d'incendie</i>	15	14	-6,7%
<i>dont puisards d'incendie</i>	1	1	0,0%
<i>dont bouches d'arrosage</i>	13	13	0,0%
Branchements			
Nombre de branchements	4 188	4 207	0,5%

	2017	2018	N/N-1	Qualification
Compteurs				
Nombre de compteurs	4 715	4 752	0,8%	Bien de retour
<i>dont sur abonnements en service</i>	4 569	4 607	0,8%	
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>	146	145	-0,7%	

Des informations plus détaillées sont fournies en annexe (cf. fiches patrimoines).

3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

3.3.1. LE TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DES RESEAUX

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

Canalisations	2017	2018
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	179 518	179 919
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0

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

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

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

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

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

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2017	2018
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	91	91

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau		Barème	Valeur ICGPR
Code VP	Partie A : Plan des réseaux (15 points)		
VP.236	Existence d'un plan des réseaux	10	10
VP.237	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Code VP	Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)		
VP.238	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
VP.239	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		99,67 %
VP.240	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres		Oui
Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
VP.241	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	11
Total Parties A et B		45	41
Code VP	Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)		
VP.242	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
VP.243	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
VP.244	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
VP.245	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
VP.246	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
VP.247	Localisation des autres interventions	10	10
VP.248	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	0
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	0
Total:		120	91

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

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

3.4. Gestion du patrimoine

3.4.1. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

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

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

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

→ *Les installations*

	Opération réalisée dans l'exercice	Mode de gestion
Installations électromécaniques		
PRODUCTION BEC DE MORTAGNE		
ELECTRICITE - COMMANDE		
TELESURVEILLANCE	Renouvellement	Cté de service
SURPRESSION BORDEAUX SAINT CLAIR		
POMPAGE		
POMPE 2 - 1.5 KW	Renouvellement	Programme
TOURVILLE : RESERVOIR + SURPRESSION		
SURPRESSION POMPAGE		
ROBINETTERIE	Rénovation	Programme
ELECTRICITE - COMMANDE		
TELESURVEILLANCE	Renouvellement	Cté de service
CPTEUR MENTHEVILLE		
COMPTEUR DN100	Renouvellement	Cté de service
RADIORELEVE		
RADIORELEVE		
TETES EMETTRICES 2012	Rénovation	Cté de service

Des informations plus détaillées sont fournies en annexe (cf. fiches patrimoines).

→ *Les compteurs*

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

En France, le « contrôle en service des compteurs d'eau froide potable » est réglementé par l'arrêté du 6 mars 2007. Parmi les méthodes proposées par cet arrêté, Veolia a choisi celle qui donne la meilleure connaissance du parc : la mise en place d'un système qualité pour utiliser ses propres moyens de contrôle.

Les compteurs de diamètre nominal strictement inférieur à 40 mm sont inspectés selon une méthode statistique définie par cet arrêté tandis que les autres compteurs sont renouvelés selon la méthode de renouvellement suivant l'âge et la classe du compteur.

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

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

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

Renouvellement des compteurs	2017	2018	N/N-1
Nombre de compteurs	4 715	4 752	0,8%
Nombre de compteurs remplacés	36	150	316,7%
Taux de compteurs remplacés	0,8	3,2	300,0%

→ Les réseaux

Réseaux	Quantité renouvelée dans l'exercice	Mode de gestion
Réseau (lot)		
COMPTEURS EAU	150	Programme

Des informations plus détaillées sont fournies en annexe (cf. fiches patrimoines).

→ Les branchements plomb

Renouvellement des branchements plomb	2017	2018	N/N-1
Nombre de branchements	4 188	4 207	0,5%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	0	0	0%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	0%	0%	0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	0	0%

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

(**) par le Délégué et par la Collectivité

3.4.2. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Les installations

Des informations plus détaillées sont fournies en annexe (cf. fiches patrimoines).

→ Les réseaux, branchements et compteurs

En 2018, il y a eu 19 branchements neufs pour un linéaire de 128 mètres.

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



4.1. La qualité de l'eau

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

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

4.1.1. LE CONTROLE DE LA QUALITE DE L'EAU

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

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

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	86	240	6
Physico-chimique	1414	53	9

4.1.2. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

→ Conformité des paramètres analytiques

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

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

05/12/18 : Dépassement Entérocoques à la salle des fêtes "la clé des champs" à Tourville les Ifs → contre analyse Veolia RAS le 13/12/18.

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

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

→ Composition de l'eau du robinet

Les données sont celles observées aux points de mise en distribution et de consommation. Les résultats sur les ressources ne sont pas pris en compte dans ce tableau. La caractérisation de l'eau résulte ici d'analyses

réglementaires réalisées pour le compte de l'Agence Régionale de Santé, et des analyses d'auto-contrôle pilotées par Veolia.

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	99,40	99,40	1	mg/l	Sans objet
Chlorures	24,80	26,20	3	mg/l	250
Fluorures	0	0	1	µg/l	1500
Magnésium	3,69	3,69	1	mg/l	Sans objet
Nitrates	30	38	14	mg/l	50
Pesticides totaux	0,14	0,14	1	µg/l	0,5
Potassium	1,30	1,30	1	mg/l	Sans objet
Sodium	11,80	11,80	1	mg/l	200
Sulfates	12,40	12,90	3	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	26,40	27,40	2	°F	Sans objet

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

SISE-Eaux constitue l'outil national de gestion du suivi de la qualité des eaux destinées à la consommation humaine (EDCH) administré par la Direction Générale de la Santé (DGS). Durant l'année 2018, la DGS a procédé à la refonte de la base de données nationale SISE-Eaux.

Cette refonte a entraîné l'interruption du service d'échange régulier des résultats des analyses du contrôle officiel des EDCH opéré par l'ARS avec les systèmes informatiques de Veolia.

Pendant l'interruption de cette transmission informatique des données, les modalités de communication à Veolia des résultats des analyses réalisées par l'ARS, prévues au Code de la Santé Publique en situation de dépassement des limites ou références de qualité, sont restées pleinement opérationnelles.

Pour remédier à cette situation, Veolia, avec les autres opérateurs de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau et avec la DGS, ont défini un protocole « dégradé » de transmission de données permettant de rétablir cet échange régulier des résultats du contrôle officiel pour l'ensemble des ARS concernées en France.

Toutefois, le rétablissement de cette fonctionnalité est intervenu tardivement et il est possible que les résultats présentés ci-dessous soient incomplets au regard de la totalité des résultats d'analyses des EDCH réalisées par l'ARS en 2018 sur votre service.

→ *Historique des données du contrôle officiel (ARS)*

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

	2017	2018
Paramètres microbiologiques		
Taux de conformité microbiologique	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	21	14
Nombre de prélèvements non conformes	0	0
Nombre total de prélèvements	21	14
Paramètres physico-chimique		
Taux de conformité physico-chimique	90,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	18	14
Nombre de prélèvements non conformes	2	0
Nombre total de prélèvements	20	14

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

→ *Chlorure de Vinyle Monomère*

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

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

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

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

→ Le volume prélevé

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

	Volume journalier (m3/jour)
Station Bec de Mortagne - BEC DE MORTAGNE	3 200

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

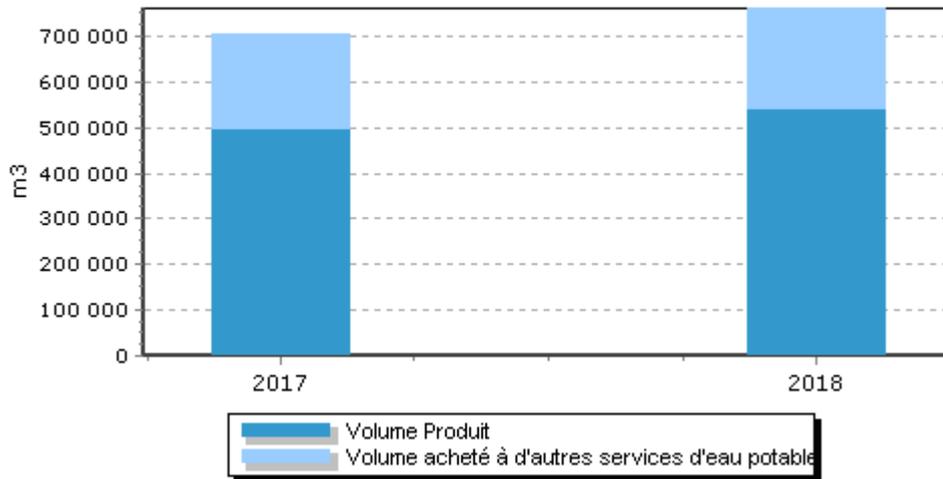
	2017	2018	N/N-1
Volume prélevé (m3)	545 109	593 364	8,9%
Volume prélevé par ressource (m3)			
Station Bec de Mortagne - BEC DE MORTAGNE	545 109	593 364	8,9%
Volume prélevé par nature d'eau (m3)			
Eau souterraine influencée	545 109	593 364	8,9%

→ Le volume produit et mis en distribution

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

	2017	2018	N/N-1
Volume prélevé (m3)	545 109	593 364	8,9%
Besoin des usines	50 903	55 509	9,0%
Volume produit (m3)	494 206	537 855	8,8%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	208 789	223 686	7,1%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	34 706	29 349	-15,4%
Volume mis en distribution (m3)	668 289	732 192	9,6%

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



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

	2017	2018	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	208 789	223 686	7,1%
FECAMP	109 461	127 414	16,4%
LE HAVRE	99 328	96 272	-3,1%

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

→ Le volume vendu

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

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

	2017	2018	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	535 753	538 920	0,6%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	501 047	509 571	1,7%
domestique ou assimilé	413 966	411 108	-0,7%
autres que domestiques	87 081	98 463	13,1%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	34 706	29 349	-15,4%

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

	2017	2018	N/N-1
Volume vendu (m3)	535 753	538 920	0,6%
<i>dont clients individuels</i>	359 970	362 238	0,6%
<i>dont clients domestiques SRU</i>		45	
<i>dont clients industriels</i>	86 434	98 463	13,9%
<i>dont clients collectifs</i>	2 587	2 704	4,5%
<i>dont irrigations agricoles</i>	43 166	37 506	-13,1%
<i>dont volume vendu autres collectivités</i>	34 706	29 349	-15,4%
<i>dont bâtiments communaux</i>	6 695	6 754	0,9%
<i>dont appareils publics</i>	2 195	1 861	-15,2%

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

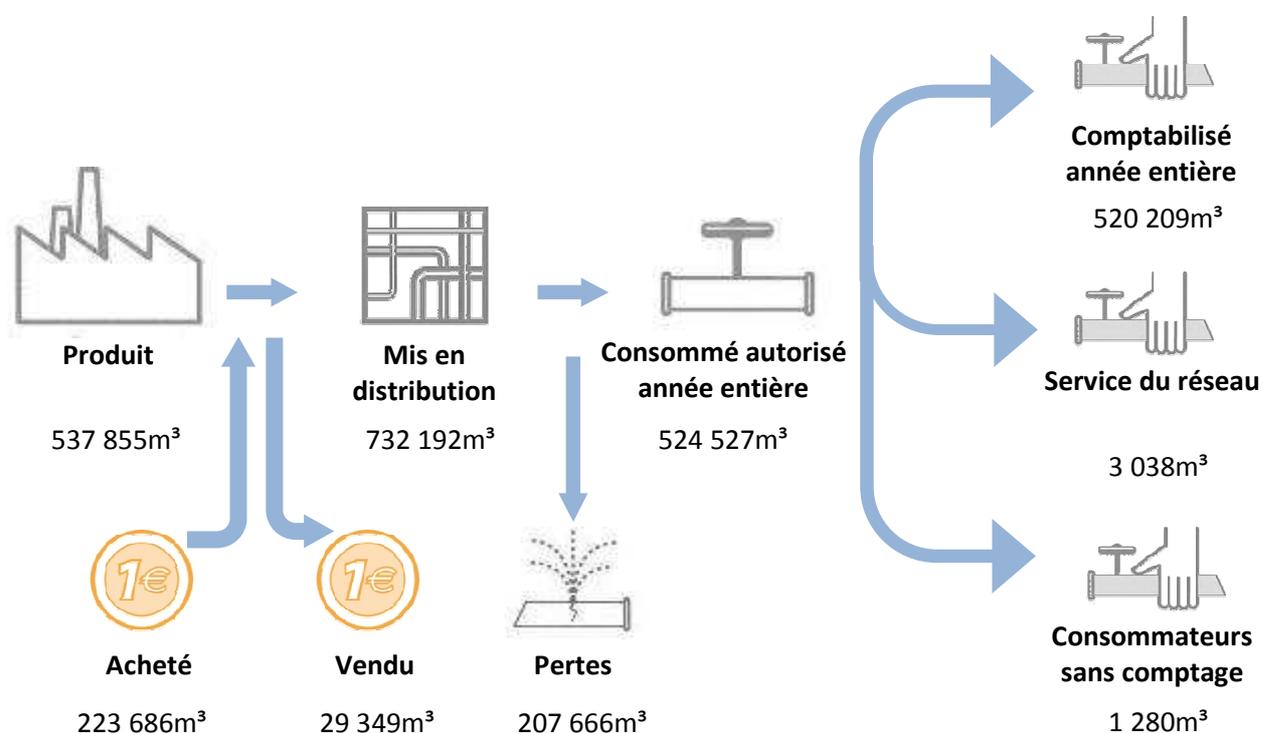
	2017	2018	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	34 706	29 349	-15,4%
SIAEPA REGION DE BRETTEVILLE	29 767	25 116	-15,6%
FECAMP	4 939	4 233	-14,3%

→ *Le volume consommé*

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

	2017	2018	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	520 392	520 209	-0,0%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	520 392	520 209	-0,0%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	365	0,0%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	1 000	1 280	28,0%
Volume de service du réseau (m3)	2 589	3 038	17,3%
Volume consommé autorisé (m3)	523 981	524 527	0,1%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	523 981	524 527	0,1%

→ Synthèse des flux de volumes



4.2.3. LA MAÎTRISE DES PERTES EN EAU

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

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

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

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

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m³/j/km)	ILVNC (m³/j/km)	ILC (m³/j/km)
2018	72,7	66,69	3,16	3,23	8,43

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

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

ILP (indice linéaire des pertes (m³/j/km)) : (volume mis en distribution – volume consommé autorisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/nombre de jours dans l'année)

ILVNC (indice linéaire des volumes non-comptés (m³/j/km) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/ nombre de jours dans l'année)

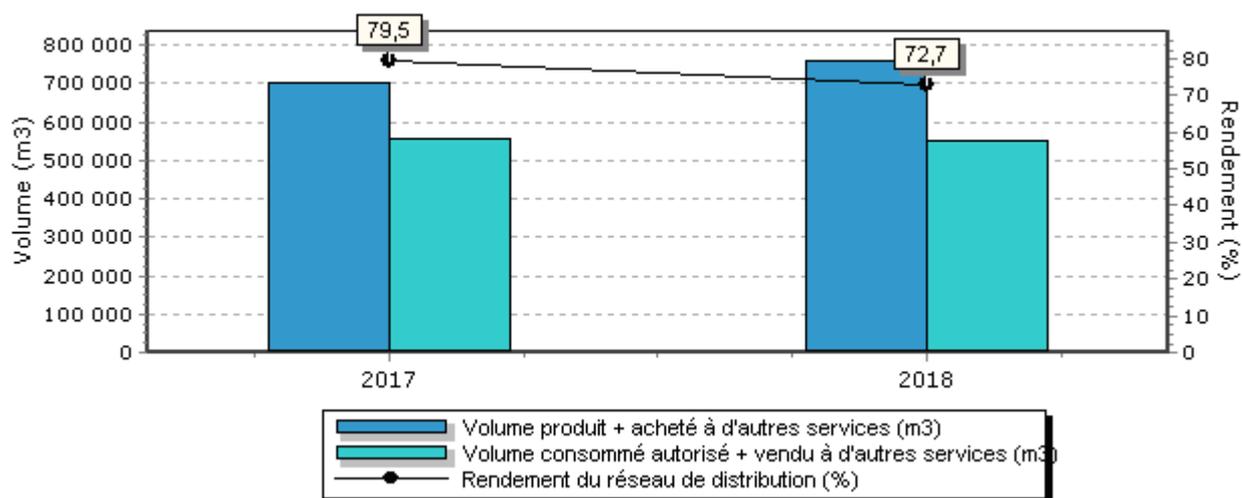
ILC (indice linéaire de consommation (m³/j/km) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)

	2017	2018	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D) (%)	79,5 %	72,7 %	-8,6%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	523 981	524 527	0,1%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	34 706	29 349	-15,4%
Volume produit (m3) C	494 206	537 855	8,8%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	208 789	223 686	7,1%

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

(A = Volume consommé autorisé 365 jours ; B = Volume vendu à d'autres services ; C = Volume produit ; D = Volume acheté à d'autres services)
Calcul effectué selon la circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008

Evolution du rendement du réseau de distribution



Le rendement sur la commune d'Yport est compliqué à suivre. En effet, il n'y a pas de sectorisation sur cette commune et ce réseau, ancien, est très fuyard avec des fuites ressortant difficilement.

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

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

	2017	2018
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	2,26	3,23
Volume mis en distribution (m3) A	668 289	732 192
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	520 392	520 209
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	179 518	179 919

	2017	2018
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	2,20	3,16
Volume mis en distribution (m3) A	668 289	732 192
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	523 981	524 527
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	179 518	179 919

4.3. La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

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

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



La gestion centralisée des interventions

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

4.3.1. LES OPERATIONS DE MAINTENANCE DES INSTALLATIONS

→ *Les installations*

Réalisation des lavages de réservoirs :

Nom du réservoir	Date de nettoyage	Commentaires
RESERVOIR BORDEAUX ST CLAIR (ENTERRE)	15/02/2018	
RESERVOIR BORDEAUX ST CLAIR (SUR TOUR)	05/04/2018	
RESERVOIR DES HAUTES FALAISES ZI FECAMP	18/12/2018	Intérieur
RESERVOIR DES HAUTES FALAISES ZI FECAMP	21/02/2018	Extérieur
RESERVOIR TOURVILLE ET SURPRESSION	13/02/2018	Intérieur
RESERVOIR TOURVILLE ET SURPRESSION	13/02/2018	Extérieur

Des informations plus détaillées sont fournies en annexe (cf. fiches patrimoines).

4.3.2. LES OPERATIONS DE MAINTENANCE DU RESEAU

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

4.3.3. LES RECHERCHES DE FUITES

Commune	Linéaire inspecté
BENOUVILLE	3646
BORDEAUX-SAINT-CLAIR	152
CRIQUEBEUF-EN-CAUX	1262
FROBERVILLE	2392
GERVILLE	4179
LES LOGES	350
MANIQUERVILLE	157
SAINT-LEONARD	9086
TOURVILLE-LES-IFS	4135
VATTETOT-SUR-MER	3602
YPORT	7400

Un tableau détaillé est disponible en annexe.

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

	2017	2018	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	24	31	29,2%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,2	100,0%
Nombre de fuites sur branchement	21	23	9,5%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,5	0,6	20,0%
Nombre de fuites sur compteur	0	0	0%
Nombre de fuites sur équipement	5	4	-20,0%
Nombre de fuites sur autre support	0	0	0%
Nombre de fuites réparées	50	58	16,0%
Linéaire soumis à recherche de fuites	42 429	36 360	-14,3%

Le linéaire de recherche de fuites représente 17,5% du réseau de distribution.

4.4. L'efficacité environnementale

4.4.1. LA PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU



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

	2017	2018
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	60 %	60 %

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2017	2018
Station Bec de Mortagne - BEC DE MORTAGNE	60 %	60 %

4.4.2. LE BILAN ENERGETIQUE DU PATRIMOINE



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

Certains sites peuvent être facturés 1 à 2 fois par année civile sur la base d'index non relevés. Sur simple demande, une étude détaillée des consommations installation par installation pourra être présentée à la Collectivité.

4.4.3. LA CONSOMMATION DE REACTIFS

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

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

Installation	Réactifs (unité)	Quantité	Commentaires
FORAGE BEC DE MORTAGNE	kg	30	Chlore
RESERVOIR TOURVILLE	kg	196	Chlore

4.4.4. LA VALORISATION DES SOUS-PRODUITS

→ La valorisation des déchets liés au service



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

L'engagement de responsabilité environnementale permet à Veolia de développer des bonnes pratiques en termes de gestion des déchets. Ainsi, de plus en plus, les équipes opérationnelles trient à la source les huiles, graisses et absorbants (matières souillées par des solvants, des huiles...), les déchets d'équipements

électriques et électroniques (DEEE), les déchets d'activité réseau, les déchets métalliques, les emballages (carton, bois, polystyrène...), les déchets de laboratoire (verrerie, sous-produits d'analyses) et les déchets de bureaux (papier, plastique, verre, piles, cartouches d'imprimantes...).

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

5. Le rapport financier du service



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

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

→ Le CARE

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

CIE FERMIERE DE SERVICES PUBLICS

Version Finale

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

Collectivité: U094E - SIAEPA REGION FECAMP SUD OUEST

Eau

LIBELLE	2017	2018	Ecart %
PRODUITS	1 226 137	1 309 381	6.79 %
Exploitation du service	671 727	722 027	
Collectivités et autres organismes publics	497 163	530 393	
Travaux attribués à titre exclusif	21 632	23 716	
Produits accessoires	35 615	33 245	
CHARGES	1 212 789	1 341 547	10.62 %
Personnel	197 476	170 781	
Energie électrique	54 793	- 4 025	
Achats d'eau	52 595	232 755	
Produits de traitement	923	993	
Analyses	2 870	3 403	
Sous-traitance, matières et fournitures	87 208	102 297	
Impôts locaux et taxes	8 621	- 2 833	
Autres dépenses d'exploitation	87 633	88 354	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	15 777	5 377	
<i>engins et véhicules</i>	28 248	39 297	
<i>informatique</i>	15 664	18 492	
<i>assurances</i>	4 652	9 297	
<i>locaux</i>	19 308	8 674	
<i>autres</i>	3 987	7 216	
Contribution des services centraux et recherche	43 228	28 780	
Collectivités et autres organismes publics	497 163	530 393	
Charges relatives aux renouvellements	54 665	55 779	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	14 781	15 009	
<i>programme contractuel (renouvellements)</i>	39 884	40 770	
Charges relatives aux investissements	122 759	128 169	
<i>programme contractuel (investissements)</i>	122 759	128 169	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	2 854	6 705	
RESULTAT AVANT IMPOT	13 348	- 32 166	NS
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	4 446	0	
RESULTAT	8 901	- 32 166	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

4/17/2019

→ **L'état détaillé des produits**

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

CIE FERMIERE DE SERVICES PUBLICS

Version Finale

Etat détaillé des produits (1)
Année 2018

Collectivité: U094E - SIAEPA REGION FECAMP SUD OUEST

Eau

LIBELLE	2017	2018	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	671 295	699 719	4.23 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	623 269	752 266	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	48 026	- 52 547	
Ventes d'eau à d'autres services publics	432	22 307	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	366	19 391	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	66	2 917	
Exploitation du service	671 727	722 027	7.49 %
Produits : part de la collectivité contractante	299 571	325 427	8.63 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	283 202	340 992	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	16 369	- 15 566	
Produits perçus pour tiers	- 297	0	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	- 297	0	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	42 381	40 562	-4.29 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	38 104	47 719	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	4 278	- 7 158	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	155 508	164 405	5.72 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	136 149	180 828	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	19 359	- 16 423	
Collectivités et autres organismes publics	497 163	530 393	6.68 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	21 632	23 716	9.63 %
Produits accessoires	35 615	33 245	-6.65 %

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

4/17/19

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

5.2. Situation des biens

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

→ *Inventaire des biens*

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

→ *Situation des biens*

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

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

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

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

5.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

→ *Programme contractuel d'investissement*

Des investissements de têtes émettrices ont été réalisés dans le cadre du déploiement de la radiorelève.

→ Programme contractuel de renouvellement

Installations électromécaniques	Renouvelé exercices antérieurs	Renouvelé dans l'exercice
EQUIPEMENTS DU RESEAU		
APPAREILS DE REGULATION		
EQUIPT ST LEONARD FOND PITRON	2012	
PRODUCTION BEC DE MORTAGNE		
CHLORATION - SUIVI DE LA TURBIDITE		
TURBIDIMETRE	2013	
ELECTRICITE - COMMANDE		
ARMOIRE ELECTRIQUE DE COMMANDE	2013	
CONDENSATEUR - 20Q10 KVAR	2013	
DEMARREUR - 100 CV	2013	
DEMARREUR - 92 KW	2013	
DISJONCTEUR DIFFERENTIEL	2013	
TELESURVEILLANCE	2013	
POMPAGE		
ANTIBELIER 1000 L	2014	
RESERVOIR METALLIQUE BORDEAUX SAINT CLAIR		
RESERVOIR		
ROBINET A FLOTTEUR DN 100 MM	2016	
STABILISATEUR AMONT DN 100 MM	2012	
RESERVOIR SUR TOUR ZA HAUTES FALAISES FECAMP		
ELECTRICITE - SURVEILLANCE		
ARMOIRE ELECTRIQUE DE COMMANDE	2012	
TELESURVEILLANCE	2012	
SURPRESSION BORDEAUX SAINT CLAIR		
POMPAGE		
ANTIBELIER 100 L 10-15 BARS	2014	
POMPE 2 - 1.5 KW		2018
TOURVILLE : RESERVOIR + SURPRESSION		
ELECTRICITE - COMMANDE		
ARMOIRE ELECTRIQUE DE COMMANDE	2016	
AUTOMATE	2016	
DISJONCTEUR DIFFRENTIEL	2013	
PRESSOSTAT	2016	
TELESURVEILLANCE	2013	
VARIATEUR POMPE 1	2016	
SURPRESSION POMPAGE		
ANALYSEUR DE CHLORE	2014	
ANTIBELIER	2015	
POMPE 1	2014	
POMPE 2	2015	
POMPE 4	2014	

ROBINETTERIE	2015	
ROBINETTERIE		2018
Réseaux	Quantité renouvelée exercices antérieurs	Quantité renouvelée dans l'exercice
COMPTEURS EAU	3995	150

→ **Les autres dépenses de renouvellement**

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

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

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

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

Nature des biens	2018
Equipements (€)	14 802,10
Compteurs (€)	1 071,38

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

Sans objet.

5.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

5.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

→ Régularisations de TVA

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

- Le nouvel exploitant est assujéti à la TVA² : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux Services de l'Etat.
- Le nouvel exploitant n'est pas assujéti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia du montant dû à l'Administration Fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

→ Biens de retour

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

→ Biens de reprise

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

→ Autres biens ou prestations

Hormis les biens de retour et les biens de reprise prévus au contrat, Veolia utilise, dans le cadre de sa liberté de gestion, certains biens et prestations. Le cas échéant, sur demande de la Collectivité et selon des

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

² Conformément au principe posé par le nouvel article 257 bis du Code Général des Impôts précisé par l'instruction 3 A 6 36 parue au BOI N°50 du 20 Mars 2006 repris dans le BOFiP (BOI-TVA-CHAMP-10-10-50-10)

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

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

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

5.4.2. DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL

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

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

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

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

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

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

Lorsque l'entité sortante ne constitue pas une entité économique autonome mais que le nouvel exploitant entre dans le champ d'application de la Convention collective Nationale des entreprises d'eau et

d'assainissement d'avril 2000, l'application des articles 2.5.2 ou 2.5.4 de cette Convention s'impose tant au précédent délégataire qu'au nouvel exploitant avant la fin de la période de 12 mois.

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

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

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

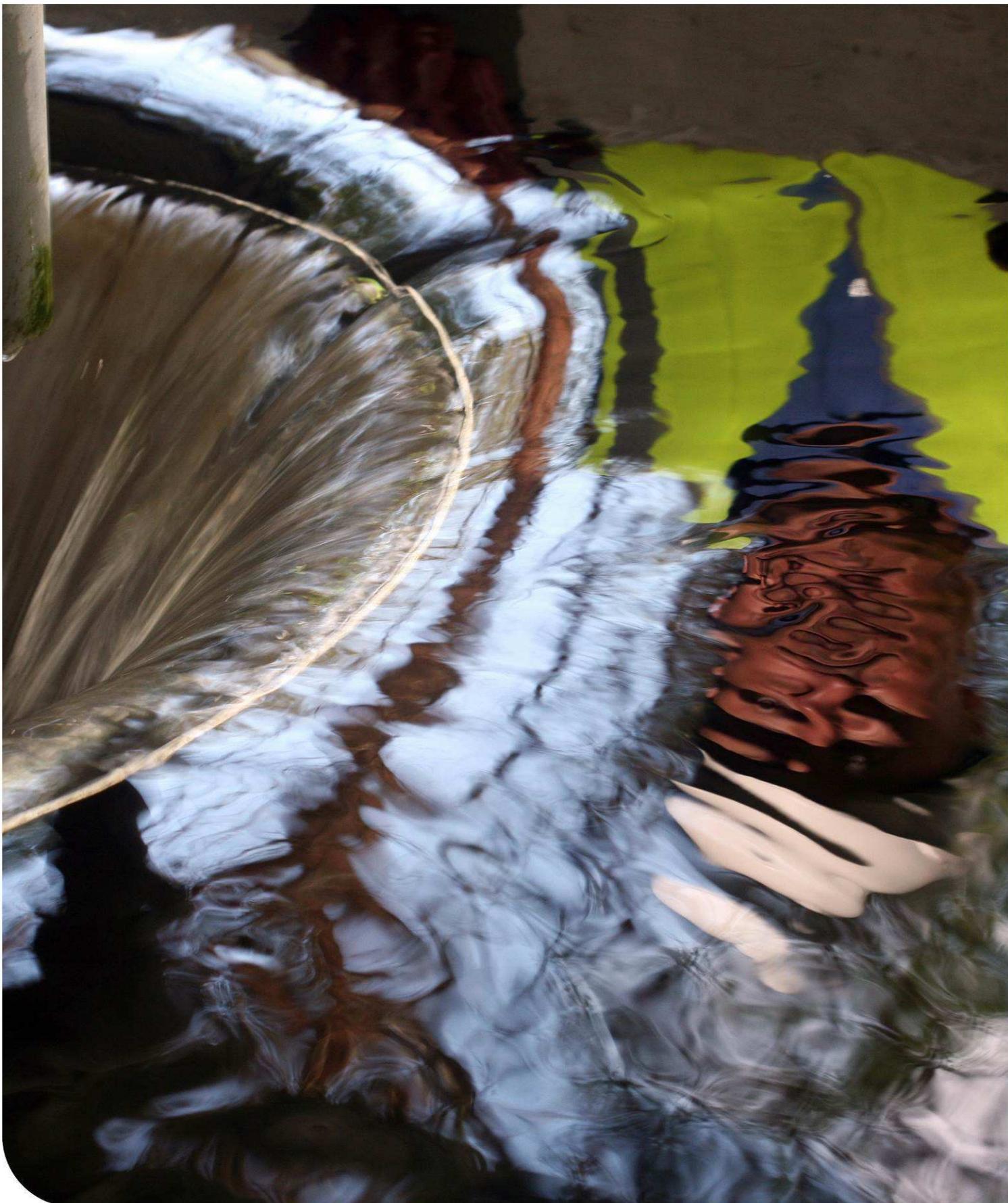
→ *Comptes entre employeurs successifs*

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

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

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

6. Annexes



6.1. La facture 120 m³

BENOUVILLE	m ³	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
Production et distribution de l'eau			243,47	246,22	1,13%
Part délégataire			162,73	165,48	1,69%
Abonnement			42,60	43,32	1,69%
Consommation	120	1,0180	120,13	122,16	1,69%
Part syndicale			71,76	31,12	-56,63%
Abonnement			31,12	31,12	0,00%
Consommation	120	0,0000	40,64		
Part communautaire				40,64	
Consommation	120	0,3387		40,64	
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0748	8,98	8,98	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			391,73	395,38	0,93%
Part délégataire			164,93	168,58	2,21%
Abonnement			20,62	21,08	2,23%
Consommation	120	1,2292	144,31	147,50	2,21%
Part syndicale			226,80		
Consommation	120	0,0000	226,80		
Part communautaire				226,80	
Consommation	120	1,8900		226,80	
Organismes publics et TVA			137,42	105,35	-23,34%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	50,40	26,40	-47,62%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1850	28,80	22,20	-22,92%
TVA			58,22	56,75	-2,52%
TOTAL € TTC			772,62	746,95	-3,32%

BORDEAUX SAINT CLAIR	m ³	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
Production et distribution de l'eau			243,47	246,22	1,13%
Part délégataire			162,73	165,48	1,69%
Abonnement			42,60	43,32	1,69%
Consommation	120	1,0180	120,13	122,16	1,69%
Part syndicale			71,76	31,12	-56,63%
Abonnement			31,12	31,12	0,00%
Consommation	120	0,0000	40,64		
Part communautaire				40,64	
Consommation	120	0,3387		40,64	
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0748	8,98	8,98	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			391,73	395,38	0,93%
Part délégataire			164,93	168,58	2,21%
Abonnement			20,62	21,08	2,23%
Consommation	120	1,2292	144,31	147,50	2,21%
Part syndicale			226,80		
Consommation	120	0,0000	226,80		
Part communautaire				226,80	
Consommation	120	1,8900		226,80	
Organismes publics et TVA			137,42	105,35	-23,34%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	50,40	26,40	-47,62%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1850	28,80	22,20	-22,92%
TVA			58,22	56,75	-2,52%
TOTAL € TTC			772,62	746,95	-3,32%

CRIQUEBEUF EN CAUX	m ³	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
Production et distribution de l'eau			243,47	246,22	1,13%
Part délégataire			162,73	165,48	1,69%
Abonnement			42,60	43,32	1,69%
Consommation	120	1,0180	120,13	122,16	1,69%
Part syndicale			71,76	71,76	0,00%
Abonnement			31,12	31,12	0,00%
Consommation	120	0,3387	40,64	40,64	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0748	8,98	8,98	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			391,73	395,38	0,93%
Part délégataire			164,93	168,58	2,21%
Abonnement			20,62	21,08	2,23%
Consommation	120	1,2292	144,31	147,50	2,21%
Part syndicale			226,80	226,80	0,00%
Consommation	120	1,8900	226,80	226,80	0,00%
Organismes publics et TVA			137,42	105,35	-23,34%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	50,40	26,40	-47,62%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1850	28,80	22,20	-22,92%
TVA			58,22	56,75	-2,52%
TOTAL € TTC			772,62	746,95	-3,32%

EPREVILLE	m ³	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
Production et distribution de l'eau			243,47	246,22	1,13%
Part délégataire			162,73	165,48	1,69%
Abonnement			42,60	43,32	1,69%
Consommation	120	1,0180	120,13	122,16	1,69%
Part syndicale			71,76	71,76	0,00%
Abonnement			31,12	31,12	0,00%
Consommation	120	0,3387	40,64	40,64	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0748	8,98	8,98	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			391,73	395,38	0,93%
Part délégataire			164,93	168,58	2,21%
Abonnement			20,62	21,08	2,23%
Consommation	120	1,2292	144,31	147,50	2,21%
Part syndicale			226,80	226,80	0,00%
Consommation	120	1,8900	226,80	226,80	0,00%
Organismes publics et TVA			137,42	105,35	-23,34%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	50,40	26,40	-47,62%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1850	28,80	22,20	-22,92%
TVA			58,22	56,75	-2,52%
TOTAL € TTC			772,62	746,95	-3,32%

FECAMP	m³	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
Production et distribution de l'eau			243,47	246,22	1,13%
Part délégataire			162,73	165,48	1,69%
Abonnement			42,60	43,32	1,69%
Consommation	120	1,0180	120,13	122,16	1,69%
Part syndicale			71,76	71,76	0,00%
Abonnement			31,12	31,12	0,00%
Consommation	120	0,3387	40,64	40,64	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0748	8,98	8,98	0,00%
Organismes publics et TVA			66,56	41,39	-37,82%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	50,40	26,40	-47,62%
TVA			16,16	14,99	-7,24%
TOTAL € TTC			310,03	287,61	-7,23%

FROBERVILLE	m³	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
Production et distribution de l'eau			243,47	246,22	1,13%
Part délégataire			162,73	165,48	1,69%
Abonnement			42,60	43,32	1,69%
Consommation	120	1,0180	120,13	122,16	1,69%
Part syndicale			71,76	71,76	0,00%
Abonnement			31,12	31,12	0,00%
Consommation	120	0,3387	40,64	40,64	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0748	8,98	8,98	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			391,73	395,38	0,93%
Part délégataire			164,93	168,58	2,21%
Abonnement			20,62	21,08	2,23%
Consommation	120	1,2292	144,31	147,50	2,21%
Part syndicale			226,80	226,80	0,00%
Consommation	120	1,8900	226,80	226,80	0,00%
Organismes publics et TVA			137,42	105,35	-23,34%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	50,40	26,40	-47,62%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1850	28,80	22,20	-22,92%
TVA			58,22	56,75	-2,52%
TOTAL € TTC			772,62	746,95	-3,32%

GANZEVILLE	m³	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
Production et distribution de l'eau			243,47	246,22	1,13%
Part délégataire			162,73	165,48	1,69%
Abonnement			42,60	43,32	1,69%
Consommation	120	1,0180	120,13	122,16	1,69%
Part syndicale			71,76	71,76	0,00%
Abonnement			31,12	31,12	0,00%
Consommation	120	0,3387	40,64	40,64	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0748	8,98	8,98	0,00%
Organismes publics et TVA			66,56	41,39	-37,82%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	50,40	26,40	-47,62%
TVA			16,16	14,99	-7,24%
TOTAL € TTC			310,03	287,61	-7,23%

GERVILLE	m³	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
Production et distribution de l'eau			243,47	246,22	1,13%
Part délégataire			162,73	165,48	1,69%
Abonnement			42,60	43,32	1,69%
Consommation	120	1,0180	120,13	122,16	1,69%
Part syndicale			71,76	71,76	0,00%
Abonnement			31,12	31,12	0,00%
Consommation	120	0,3387	40,64	40,64	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0748	8,98	8,98	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			391,73	395,38	0,93%
Part délégataire			164,93	168,58	2,21%
Abonnement			20,62	21,08	2,23%
Consommation	120	1,2292	144,31	147,50	2,21%
Part syndicale			226,80	226,80	0,00%
Consommation	120	1,8900	226,80	226,80	0,00%
Organismes publics et TVA			137,42	105,35	-23,34%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	50,40	26,40	-47,62%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1850	28,80	22,20	-22,92%
TVA			58,22	56,75	-2,52%
TOTAL € TTC			772,62	746,95	-3,32%

LES LOGES	m ³	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
Production et distribution de l'eau			243,47	246,22	1,13%
Part délégataire			162,73	165,48	1,69%
Abonnement			42,60	43,32	1,69%
Consommation	120	1,0180	120,13	122,16	1,69%
Part syndicale			71,76	71,76	0,00%
Abonnement			31,12	31,12	0,00%
Consommation	120	0,3387	40,64	40,64	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0748	8,98	8,98	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			391,73	395,38	0,93%
Part délégataire			164,93	168,58	2,21%
Abonnement			20,62	21,08	2,23%
Consommation	120	1,2292	144,31	147,50	2,21%
Part syndicale			226,80	226,80	0,00%
Consommation	120	1,8900	226,80	226,80	0,00%
Organismes publics et TVA			137,42	105,35	-23,34%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	50,40	26,40	-47,62%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1850	28,80	22,20	-22,92%
TVA			58,22	56,75	-2,52%
TOTAL € TTC			772,62	746,95	-3,32%

MANIQUERVILLE	m ³	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
Production et distribution de l'eau			243,47	246,22	1,13%
Part délégataire			162,73	165,48	1,69%
Abonnement			42,60	43,32	1,69%
Consommation	120	1,0180	120,13	122,16	1,69%
Part syndicale			71,76	71,76	0,00%
Abonnement			31,12	31,12	0,00%
Consommation	120	0,3387	40,64	40,64	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0748	8,98	8,98	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			391,73	395,38	0,93%
Part délégataire			164,93	168,58	2,21%
Abonnement			20,62	21,08	2,23%
Consommation	120	1,2292	144,31	147,50	2,21%
Part syndicale			226,80	226,80	0,00%
Consommation	120	1,8900	226,80	226,80	0,00%
Organismes publics et TVA			137,42	105,35	-23,34%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	50,40	26,40	-47,62%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1850	28,80	22,20	-22,92%
TVA			58,22	56,75	-2,52%
TOTAL € TTC			772,62	746,95	-3,32%

SAINT LEONARD	m ³	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
Production et distribution de l'eau			243,47	246,22	1,13%
Part délégataire			162,73	165,48	1,69%
Abonnement			42,60	43,32	1,69%
Consommation	120	1,0180	120,13	122,16	1,69%
Part syndicale			71,76	71,76	0,00%
Abonnement			31,12	31,12	0,00%
Consommation	120	0,3387	40,64	40,64	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0748	8,98	8,98	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			391,73	395,38	0,93%
Part délégataire			164,93	168,58	2,21%
Abonnement			20,62	21,08	2,23%
Consommation	120	1,2292	144,31	147,50	2,21%
Part syndicale			226,80	226,80	0,00%
Consommation	120	1,8900	226,80	226,80	0,00%
Organismes publics et TVA			137,42	105,35	-23,34%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	50,40	26,40	-47,62%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1850	28,80	22,20	-22,92%
TVA			58,22	56,75	-2,52%
TOTAL € TTC			772,62	746,95	-3,32%

TOURVILLE LES IFS	m ³	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
Production et distribution de l'eau			243,47	246,22	1,13%
Part délégataire			162,73	165,48	1,69%
Abonnement			42,60	43,32	1,69%
Consommation	120	1,0180	120,13	122,16	1,69%
Part syndicale			71,76	71,76	0,00%
Abonnement			31,12	31,12	0,00%
Consommation	120	0,3387	40,64	40,64	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0748	8,98	8,98	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			391,73	395,38	0,93%
Part délégataire			164,93	168,58	2,21%
Abonnement			20,62	21,08	2,23%
Consommation	120	1,2292	144,31	147,50	2,21%
Part syndicale			226,80	226,80	0,00%
Consommation	120	1,8900	226,80	226,80	0,00%
Organismes publics et TVA			137,42	105,35	-23,34%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	50,40	26,40	-47,62%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1850	28,80	22,20	-22,92%
TVA			58,22	56,75	-2,52%
TOTAL € TTC			772,62	746,95	-3,32%

VATTETOT SUR MER	m ³	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
Production et distribution de l'eau			243,47	246,22	1,13%
Part délégataire			162,73	165,48	1,69%
Abonnement			42,60	43,32	1,69%
Consommation	120	1,0180	120,13	122,16	1,69%
Part syndicale			71,76	71,76	0,00%
Abonnement			31,12	31,12	0,00%
Consommation	120	0,3387	40,64	40,64	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0748	8,98	8,98	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			391,73	395,38	0,93%
Part délégataire			164,93	168,58	2,21%
Abonnement			20,62	21,08	2,23%
Consommation	120	1,2292	144,31	147,50	2,21%
Part syndicale			226,80	226,80	0,00%
Consommation	120	1,8900	226,80	226,80	0,00%
Organismes publics et TVA			137,42	105,35	-23,34%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	50,40	26,40	-47,62%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1850	28,80	22,20	-22,92%
TVA			58,22	56,75	-2,52%
TOTAL € TTC			772,62	746,95	-3,32%

YPORT	m ³	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
Production et distribution de l'eau			243,47	246,22	1,13%
Part délégataire			162,73	165,48	1,69%
Abonnement			42,60	43,32	1,69%
Consommation	120	1,0180	120,13	122,16	1,69%
Part syndicale			71,76	71,76	0,00%
Abonnement			31,12	31,12	0,00%
Consommation	120	0,3387	40,64	40,64	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0748	8,98	8,98	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			338,31	342,15	1,14%
Part délégataire			173,91	177,75	2,21%
Abonnement			32,18	32,90	2,24%
Consommation	120	1,2071	141,73	144,85	2,20%
Part syndicale			164,40	164,40	0,00%
Consommation	120	1,3700	164,40	164,40	0,00%
Organismes publics et TVA			132,07	100,03	-24,26%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	50,40	26,40	-47,62%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1850	28,80	22,20	-22,92%
TVA			52,87	51,43	-2,72%
TOTAL € TTC			713,85	688,40	-3,57%

6.2. Les données consommateurs par commune

	2017	2018	N/N-1
BENOUVILLE			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	174	175	0,6%
Nombre d'abonnés (clients)	115	119	3,5%
Volume vendu (m3)	11 500	12 483	8,5%
BORDEAUX SAINT CLAIR			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	658	663	0,8%
Nombre d'abonnés (clients)	307	308	0,3%
Volume vendu (m3)	31 106	32 377	4,1%
CRIQUEBEUF EN CAUX			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	368	374	1,6%
Nombre d'abonnés (clients)	197	197	0,0%
Volume vendu (m3)	19 079	17 532	-8,1%
EPREVILLE			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 081	1 062	-1,8%
Nombre d'abonnés (clients)	433	437	0,9%
Volume vendu (m3)	32 545	37 219	14,4%
FECAMP			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	593	588	-0,8%
Nombre d'abonnés (clients)	36	36	0,0%
Volume vendu (m3)	6 131	5 589	-8,8%
FROBERVILLE			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 197	1 245	4,0%
Nombre d'abonnés (clients)	500	505	1,0%
Volume vendu (m3)	48 124	46 100	-4,2%
GANZEVILLE			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	115	112	-2,6%
Nombre d'abonnés (clients)	53	53	0,0%
Volume vendu (m3)	4 985	5 446	9,2%
GERVILLE			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	392	401	2,3%
Nombre d'abonnés (clients)	183	186	1,6%
Volume vendu (m3)	15 401	18 006	16,9%
LES LOGES			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 185	1 190	0,4%
Nombre d'abonnés (clients)	562	565	0,5%
Volume vendu (m3)	48 948	47 267	-3,4%
MANIQUERVILLE			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	393	402	2,3%
Nombre d'abonnés (clients)	160	164	2,5%
Volume vendu (m3)	24 411	23 176	-5,1%
SAINT LEONARD			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 816	1 785	-1,7%
Nombre d'abonnés (clients)	693	698	0,7%

Volume vendu (m3)	156 837	158 552	1,1%
TOURVILLE LES IFS			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	547	540	-1,3%
Nombre d'abonnés (clients)	278	281	1,1%
Volume vendu (m3)	28 924	26 862	-7,1%
VATTETOT SUR MER			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	340	338	-0,6%
Nombre d'abonnés (clients)	280	282	0,7%
Volume vendu (m3)	19 387	19 947	2,9%
YPORT			
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	873	863	-1,1%
Nombre d'abonnés (clients)	776	778	0,3%
Volume vendu (m3)	53 669	59 015	10,0%

6.3. La qualité de l'eau

6.3.1. LA RESSOURCE

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	2	2		
Physico-chimique	598	598		

Détail des non-conformités sur la ressource :

Tous les résultats sont conformes.

6.3.2. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

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

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

→ Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	14	14	40	40	54	54
Physico-chimie	14	14	0	0	14	14

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

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

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

Un commentaire spécifique sur les non-conformités est situé au chapitre 4.1.2.

→ Conformité des paramètres analytiques

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	28	28	80	80
Physico-chimique	568	568		
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	56	56	120	120
Physico-chimique	131	131	53	53
Autres paramètres analysés				
Microbiologique			40	
Physico-chimique	118			

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

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

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

PC - Exh.Village-Fécamp Sud-Ouest

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
E.Coli /100ml	2		2	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	1		1	1	n/100ml	<= 10000
Diméthachlore CGA 369873	0.054	0.054	0.054	1	µg/L	<= 2
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Equ.Calco pH labo (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	292	292	292	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.5	7.5	7.5	1	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.41	7.41	7.41	1	Unité pH	
Titre Hydrotimétrique	28.346	28.346	28.346	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0	0	0	1	NFU	
Perchlorate	0.95	0.95	0.95	1	µg/L	
Biphényle	0	0	0	1	µg/l	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Température de l'eau	11.2	11.2	11.2	1	°C	<= 25
Fer dissous	0	0	0	1	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	
Calcium	106.9	106.9	106.9	1	mg/l	
Chlorures	24.4	24.4	24.4	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C in situ	596	596	596	1	µS/cm	
Magnésium	3.86	3.86	3.86	1	mg/l	
Potassium	1.3	1.3	1.3	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	21.8	21.8	21.8	1	mg/l	
Sodium	11.4	11.4	11.4	1	mg/l	<= 200
Sulfates	12.3	12.3	12.3	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0	0	1	mg/l C	<= 10
Oxygène dissous	9.85	9.85	9.85	1	mg/l	
O2 dissous % Saturation	90	90	90	1	%sat.	>= 30
Atrazine déséthyl déisopropyl	0.02	0.02	0.02	1	µg/l	<= 2
Déséthylatrazine	0.032	0.032	0.032	1	µg/l	<= 2
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 4
Nitrates	31.4	31.4	31.4	1	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.63	0.63	0.63	1	mg/l	
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0.114	0.114	0.114	1	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 100
Bore	12	12	12	1	µg/l	
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Fluorures	0	0	0	1	µg/l	
Nickel	0	0	0	1	µg/l	
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	1	µg/l	

Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthane-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Anthraquinone	0	0	0	1	µg/l	
Pesticides totaux	0.123	0.123	0.123	1	µg/l	<= 5
PCB 101	0	0	0	1	µg/l	
PCB 105	0	0	0	1	µg/l	
PCB 118	0	0	0	1	µg/l	
PCB 138	0	0	0	1	µg/l	
PCB 149	0	0	0	1	µg/l	
PCB 153	0	0	0	1	µg/l	
PCB 170	0	0	0	1	µg/l	
PCB 18	0	0	0	1	µg/l	
PCB 180	0	0	0	1	µg/l	
PCB 28	0	0	0	1	µg/l	
PCB 31	0	0	0	1	µg/l	
PCB 35	0	0	0	1	µg/l	
PCB 44	0	0	0	1	µg/l	
PCB 52	0	0	0	1	µg/l	
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 2
Somme des 7 PCBi	0	0	0	1	µg/l	
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0	0	0	1	µg/l	
Atrazine	0.017	0.017	0.017	1	µg/l	<= 2

UP - Station Bec de Mortagne

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	3	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		8	15	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		300	15	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	15	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	15	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	15	n/100ml	= 0
Flore saprophyte (37°C)	0		7	12	(+)	
Diméthachlore CGA 369873	0.075	0.075	0.075	1	µg/L	<= 0.1
Equ.Calco pH labo (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	[1 - 2]
pH à température de l'eau	7.3	7.467	7.6	3	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.5	7.5	7.5	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique Complet	23	23.467	23.7	3	°F	
Titre Hydrotimétrique	26.4	26.9	27.4	2	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Turbidité	0	0.157	0.32	7	NFU	<= 2
Biphényle	0	0	0	1	µg/l	
Température de l'eau	9.3	12.6	15	5	°C	<= 25
Fer total	11	11	11	1	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Calcium	99.4	99.4	99.4	1	mg/l	
Chlorures	24.8	25.633	26.2	3	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	596	596	596	1	µS/cm	[200 - 1200]
Conductivité à 25°C in situ	579	585.5	592	2	µS/cm	<= 1100
Magnésium	3.69	3.69	3.69	1	mg/l	
Potassium	1.3	1.3	1.3	1	mg/l	
Sodium	11.8	11.8	11.8	1	mg/l	<= 200
Sulfates	12.4	12.6	12.9	3	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.1	0.3	3	mg/l C	<= 2
Déséthylatrazine	0.043	0.043	0.043	1	µg/l	<= 0.1
Ammonium	0	0	0	3	mg/l	<= 0.1
Nitrates	30	32.933	34.9	3	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.6	0.66	0.7	3	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	3	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Baryum	0.014	0.014	0.014	1	mg/l	<= 0.7
Bore	37	37	37	1	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Fluorures	0	0	0	1	µg/l	<= 1500
Mercurure	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5

Dichloroéthane-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	<= 3
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthane-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Pesticides totaux	0.136	0.136	0.136	1	µg/l	<= 0.5
PCB 101	0	0	0	1	µg/l	
PCB 105	0	0	0	1	µg/l	
PCB 118	0	0	0	1	µg/l	
PCB 138	0	0	0	1	µg/l	
PCB 149	0	0	0	1	µg/l	
PCB 153	0	0	0	1	µg/l	
PCB 170	0	0	0	1	µg/l	
PCB 18	0	0	0	1	µg/l	
PCB 180	0	0	0	1	µg/l	
PCB 28	0	0	0	1	µg/l	
PCB 31	0	0	0	1	µg/l	
PCB 35	0	0	0	1	µg/l	
PCB 44	0	0	0	1	µg/l	
PCB 52	0	0	0	1	µg/l	
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Somme des 7 PCB _i	0	0	0	1	µg/l	
Activité alpha totale	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0	0	0	1	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.21	0.417	0.55	7	mg/l	
Chlore total	0.21	0.424	0.56	7	mg/l	
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0	0	0	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Cumène	0	0	0	1	µg/l	
Ethylbenzène	0	0	0	1	µg/l	
Métaxylène	0	0	0	1	µg/l	
Orthoxylène	0	0	0	1	µg/l	
Paraxylène	0	0	0	1	µg/l	
Styrène	0	0	0	1	µg/l	

Toluène	0	0	0	1	µg/l	
Atrazine	0.018	0.018	0.018	1	µg/l	<= 0.1

ZD - Fecamp Sud Ouest

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	7	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		3	19	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		5	19	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	19	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	19	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	19	n/100ml	= 0
Flore saprophyte (37°C)	0		5	12	(+)	
pH à température de l'eau	7.3	7.495	7.86	8	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Turbidité	0	0.168	0.45	13	NFU	<= 2
Température de l'eau	6.9	12.644	17.8	9	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	1	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	598	598	598	1	µS/cm	[200 - 1200]
Conductivité à 25°C in situ	573	585.833	623	6	µS/cm	
Ammonium	0	0	0	7	mg/l	<= 0.1
Nitrates	33.3	34.029	34.8	7	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.5
Aluminium total	0	0	0	7	mg/l	<= 0.2
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Chrome total	0.56	0.56	0.56	1	µg/l	<= 50
Cuivre	0.18	0.18	0.18	1	mg/l	<= 2
Nickel	0	0	0	1	µg/l	<= 20
Plomb	2.4	2.4	2.4	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Acénaphène	0	0	0	1	µg/l	
Anthracène	0	0	0	1	µg/l	
Benzanthracène	0	0	0	1	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.01
Benzo(1,12)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Chrysène	0	0	0	1	µg/l	
Dibenzo(a,h)anthracène	0	0	0	1	µg/l	
Fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	
Fluoranthène Méthyl-2	0	0	0	1	µg/l	
Fluorène	0	0	0	1	µg/l	
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Naphtalène	0.02	0.02	0.02	1	µg/l	
Naphtalène Méthyl-2	0	0	0	1	µg/l	
Phénantrène	0.02	0.02	0.02	1	µg/l	

Pyrène	0	0	0	1	µg/l	
Chlore libre	0.05	0.321	0.57	13	mg/l	
Chlore total	0.06	0.328	0.59	13	mg/l	

ZD - YPORT

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	4	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		10	9	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		21	9	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	9	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	9	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	9	n/100ml	= 0
Flore saprophyte (37°C)	0		2	5	(+)	
pH à température de l'eau	7.4	7.425	7.5	4	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Turbidité	0	0.18	0.48	6	NFU	<= 2
Température de l'eau	7.5	9.5	11.8	4	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	4	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C in situ	533	548	568	4	µS/cm	
Ammonium	0	0	0	4	mg/l	<= 0.1
Nitrates	30.7	33.55	38	4	mg/l	<= 50
Chlore libre	0.05	0.155	0.34	6	mg/l	
Chlore total	0.05	0.237	0.6	6	mg/l	

ZD - ZA Haut de falaise

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		159	11	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		4	11	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	11	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	11	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	11	n/100ml	= 0
Flore saprophyte (37°C)	0		30	11	(+)	
Turbidité	0.16	0.19	0.21	4	NFU	<= 2
Chlore libre	0.23	0.38	0.52	4	mg/l	
Chlore total	0.29	0.403	0.52	4	mg/l	

6.4. Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

Introduction générale

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Faits Marquants

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Produits

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

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

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

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

2. Charges

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

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

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

2.1. Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

2.1.1. Dépenses courantes d'exploitation

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

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

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

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

2.1.2. Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

Charges relatives au renouvellement :

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

- Garantie pour continuité du service

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

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

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

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

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

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

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

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

- Programme contractuel

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

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

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

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

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

Charges relatives aux investissements :

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

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

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

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

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

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

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

- Investissements du domaine privé

Hormis le parc de compteurs relevant du domaine privé du délégataire (avec une redevance portée sur la ligne « Charges relatives aux compteurs du domaine privé ») et quelques cas où Veolia Eau ou ses filiales

sont propriétaires d'ouvrages de production (avec une redevance alors portée sur la ligne « Charges relatives aux investissements du domaine privé »), les redevances attachées aux biens du domaine privé sont portées sur les lignes correspondant à leur affectation (la redevance d'un camion cureur sera affectée sur la ligne « engins et véhicules », celle relative à un ordinateur à la ligne « informatique »...).

2.1.3. Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement

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

2.1.4. Impôt sur les sociétés

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

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

2.2. Charges réparties

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

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

2.2.1. Principe de répartition

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

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

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

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

organisationnel donné sont réparties au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats rattachés à ce niveau organisationnel.

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

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

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

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

2.2.2. Prise en compte des frais centraux

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

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

2.3. Autres charges

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

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

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

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

2.3.2. Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

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

2.4. Autres informations

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

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

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

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

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 1993, 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 1993.*

→ **Avis des commissaires aux comptes**

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

6.5. Reconnaissance et certification de service

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

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

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

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



Certificat
Certificate

N° 2015/69288.4

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 50001 : 2011

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

Adresse
Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

N° SIREN
572025526

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

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

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

2018-11-11

Jusqu'à
until

2021-08-20

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

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



Flashez ce QR Code
pour vérifier la validité
du certificat

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 80 00 - F. +33 (0)1 40 17 90 00
SAS au capital de 16 187 000 € - 476 076 002 RCS Boulogne - www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION

