VEOLIA

2015

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

Montpellier Méditerranée Métropole / Commune de Villeneuve-lès-Maguelone

REPERES DE LECTURE

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

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

Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE **5**
- 1.1. Présentation du Contrat 6
- 1.2. Evolutions réglementaires 2015 8
- 1.3. Les indicateurs réglementaires 2015 9
- 1.4. Autres chiffres clés de l'année 2015 10
- 1.5. Le prix du service public de l'assainissement 12

2. LES CLIENTS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION **13**
- 2.1. Les abonnés du service et l'assiette de la redevance 14
- 2.2. La satisfaction des clients 15
- 2.3. Données économiques 16

3. UNE ORGANISATION DE VEOLIA AU SERVICE DES CLIENTS **19**
- 3.1. Un dispositif au service des clients 20
- 3.2. Le Centre Languedoc-Roussillon 21
- 3.3. Les équipes et moyens au service du patrimoine 24
- 3.4. Veolia, acteur local du territoire 29

4. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE **31**
- 4.1. L'inventaire des biens 32
- 4.2. Les indicateurs de suivi du patrimoine 34
- 4.3. Gestion du patrimoine et propositions d'amélioration 36

5. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE **37**
- 5.1. L'Efficacité de la collecte 38
- 5.2. L'efficacité du traitement 41
- 5.3. L'efficacité environnementale 46

6. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE **49**
- 6.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE) 50
- 6.2. Situation des biens 52
- 6.3. Les engagements à incidence financière 53

7. ANNEXES **57**
- 7.1. L'inventaire détaillé des canalisations 58
- 7.2. Le bilan énergétique du patrimoine 59
- 7.3. La facture 120 m^3 60
- 7.4. Données clientèle par commune 61
- 7.5. Le bilan de conformité détaillé par usine 62
- 7.6. L'empreinte environnementale 67
- 7.7. Annexes financières 68
- 7.8. Autres annexes 78

1.

L'essentiel de l'année

1.1. Présentation du Contrat

Montpellier Méditerranée Métropole / Commune de Villeneuve-lès-Maguelone

Chiffres clés

9 553
Nombre d'habitants desservis

3 427
Nombre d'abonnés (clients)

1
Nombre d'installations de dépollution

12 000
Capacité de dépollution (EH)

44
Longueur de réseau (km)

49 595
Volume traité (m^3)

Données clés

- **Délégataire** — VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
- **Périmètre du service** — VILLENEUVE LES MAGUELONE
- **Numéro du contrat** — J5231
- **Nature du contrat** — Affermage
- **Prestations du contrat** — Dépollution, Gestion clientèle, Refoulement, relèvement, Collecte des eaux usées
- **Date de début du contrat** — 01/07/1983
- **Date de fin du contrat** — **03/02/2015**
- **Liste des avenants**

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
5	21/08/2007	Une étude est lancée pour la modification de la filière d'évacuation des boues et une filière mixte instaurée provisoirement. La Collectivité reprend à son compte le remboursement des emprunts. Révision périodique des conditions tarifaires pratiquées.
4	29/12/2004	Harmonisation des structures tarifaires des contrats d'assainissement gérés par la C.A. de Montpellier. Modification du règlement de service. Révision tarifaire du fermier.
3	21/07/2000	Réajustement tarifs suite à la modification du prrojet de construction de la step. Aménagement service clientèle.
2	08/12/1998	Transfert CGE-SAHIDE
1	26/06/1990	La Collectivité envisage la création d'une nouvelle STEP. Le Fermier accepte de prendre en charge une partie du financement des travaux sous forme de remboursement d'annuités d'emprunt, en contrepartie d'un aménagement contractuel. La durée du contrat est prolongée de 20 ans.

1.2. Evolutions réglementaires 2015

EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES : NOUVEAUX CRITERES D'EVALUATION DE LA PERFORMANCE DU SYSTEME D'ASSAINISSEMENT

Le système d'assainissement de chaque collectivité est tenu de fonctionner conformément à la Directive Européenne sur les Eaux Résiduaires Urbaines. Deux textes réglementaires publiés durant l'année 2015 viennent renforcer l'évaluation de la performance du système d'assainissement, à savoir :

- **l'arrêté du 21 juillet 2015** (remplaçant l'arrêté du 22 juin 2007) qui fixe les prescriptions s'appliquant aux collectivités pour la conception, l'exploitation, la surveillance et l'évaluation de conformité des systèmes d'assainissement et positionne le maître d'ouvrage au centre du dispositif d'atteinte et de mesure de la performance du système d'assainissement.
- **la note technique du 7 septembre 2015** qui précise les prescriptions pour la surveillance des systèmes de collecte et les performances à atteindre en matière de collecte des eaux usées, notamment par temps de pluie ainsi que les modalités d'actions en cas de manquement. En particulier, les rejets au milieu naturel par temps de pluie ne devront pas dépasser 5% en volume ou en charge, ou 20 déversements par an pour chacun des déversoirs d'orage, selon une option à retenir par la collectivité.

La très grande majorité des dispositions introduites par ces deux textes entre en application au 1er janvier 2016.

1.3. Les indicateurs réglementaires 2015

Service public de l'assainissement collectif

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2015
[D201.0]	Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif	Collectivité (2)	**9 553**
[D202.0]	Nombre d'autorisations de déversement	Collectivité (2)	**2**
[D203.0]	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Délégataire	**0,0 t MS**
[D204.0]	Prix du service de l'assainissement seul au m^3 TTC	Délégataire	**1,73 €uro/m^3**
INDICATEURS DE PERFORMANCE		**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2015**
[P202.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité et Délégataire (2)	**30**
[P203.3]	Conformité de la collecte des effluents (*)	Police de l'eau	**A la charge de la Police de l'eau**
[P204.3]	Conformité des équipements d'épuration	Police de l'eau	**A la charge de la Police de l'eau**
[P205.3]	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration	Police de l'eau (2)	**A la charge de la Police de l'eau**
[P206.3]	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes	Délégataire	**100 %**
[P207.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	**5**
[P207.0]	Montant d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	**211**
[P251.1]	Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Délégataire	**0,00 u/1000**
[P254.3]	Conformité des performances des équipements d'épuration	Délégataire	**100 %**
[P255.3]	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité (1)	**90**
[P256.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	**A la charge de la collectivité**
[P257.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	**0,27 %**
[P258.1]	Taux de réclamations	Délégataire	**0,0 u/1000 abonnés**

(1) Le délégataire fournit dans le corps du rapport les informations en sa possession en fonction de la prise en compte dans son contrat de délégation de l'arrêté du 22 juin 2007
(2) Les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport
(*) A ce jour, cet indicateur n'est pas défini

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

1.4. Autres chiffres clés de l'année 2015

LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE	PRODUCTEUR	VALEUR 2015
Conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)	Délégataire	**100,0 %**
Conformité réglementaire des rejets (directive européenne)	Délégataire	**100,0 %**
LA GESTION DU PATRIMOINE	**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2015**
Nombre de branchements eaux usées et/ou unitaires	Délégataire	**2 731**
Nombre de branchements eaux pluviales	Délégataire	**0**
Nombre de branchements neufs	Délégataire	**2**
Linéaire du réseau de collecte	Collectivité (2)	**43 661 ml**
Nombre de postes de relèvement	Délégataire	**7**
Nombre d'usines de dépollution	Délégataire	**1**
Capacité de dépollution en équivalent-habitants	Délégataire	**12 000 EH**
COLLECTE DES EAUX USEES	**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2015**
Nombre de désobstructions sur réseau	Délégataire	**11**
Longueur de canalisation curée	Délégataire	**0 ml**
LA DEPOLLUTION	**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2015**
Volume arrivant (collecté)	Délégataire	**49 595 m^3**
Charge moyenne annuelle entrante en DBO5	Délégataire	**482 kg/j**
Charge moyenne annuelle entrante en EH	Délégataire	**8 028 EH**
Volume traité	Délégataire	**49 595 m^3**
L'EVACUATION DES SOUS-PRODUITS	**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2015**
Masse de refus de dégrillage évacués	Délégataire	**0,1 t**
Masse de sables évacués	Délégataire	**0,1 t**
Volume de graisses évacuées	Délégataire	**10,0 m^3**
LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2015**
Nombre de communes desservies	Délégataire	**1**
Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	**3 427**
- Nombre d'abonnés du service	Délégataire	**3 427**
Assiette totale de la redevance	Délégataire	**29 653 m^3**
- Assiette de la redevance des abonnés du service	Délégataire	**29 653 m^3**

(1) Le délégataire fournit dans le corps du rapport les informations en sa possession en fonction de la prise en compte dans son contrat de délégation de l'arrêté du 22 juin 2007
(2) Les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport

LA SATISFACTION DES USAGERS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2015
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	**Mesure statistique d'entreprise**
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	**87 %**
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	**Oui**
Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Délégataire	**Oui**
LES CERTIFICATS	**PRODUCTEUR**	**VALEUR 2015**
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	**En vigueur**
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	**Oui**

1.5. Le prix du service public de l'assainissement

LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

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

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

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

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

LA FACTURE 120 M^3

En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. Elle 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 VILLENEUVE LES MAGUELONE l'évolution du prix du service d'assainissement par m^3 **[D102.0]** et pour 120 m^3, au 1er janvier est la suivante :

VILLENEUVE LES MAGUELONE Prix du service de l'assainissement collectif	Volume	Montant Au 01/01/2015	Montant Au 03/02/2015	N/N-1
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	**120**	**1,73**	**1,73**	**0,00%**

Les factures type sont présentées en annexe 7.3.

2.

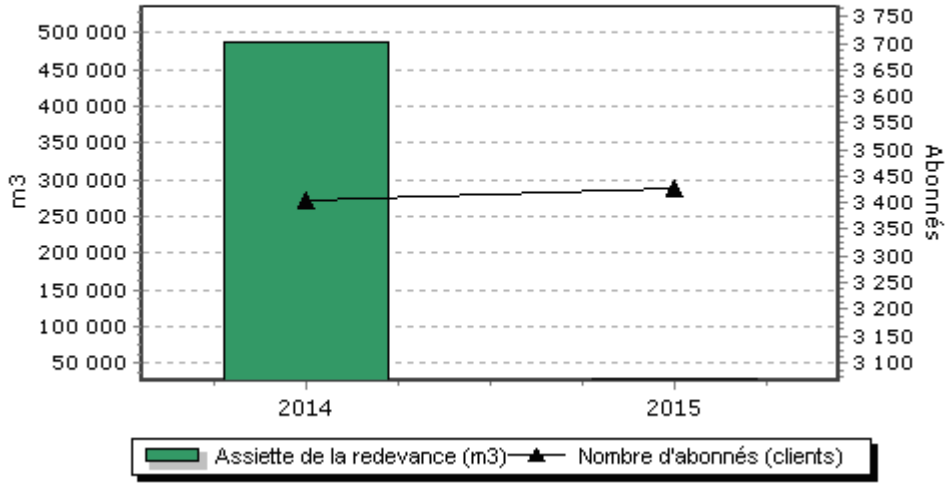
Les clients de votre service et leur consommation

2.1. Les abonnés du service et l'assiette de la redevance

Le nombre d'abonnés (clients) par catégorie constaté au 31 décembre, au sens du décret du 2 mai 2007, et le nombre d'habitants desservis **[D201.0]** figurent au tableau suivant :

	2014	2015	N/N-1
Nombre d'abonnés (clients) desservis	**3 406**	**3 427**	**0,6%**
Abonnés sur le périmètre du service	3 406	3 427	0,6%
Assiette de la redevance (m3)	**487 815**	**29 653**	**-93,9%**
Effluent collecté sur le périmètre du service	487 815	29 653	-93,9%
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	**9 447**	**9 553**	**1,1%**

Evolution comparative du nombre d'abonnés et de l'assiette de redevance



→ *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

	2014	2015	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	812	59	-92,7%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	253	21	-91,7%
Taux de mutation	7,5 %	0,6 %	-92,0%

2.2. La satisfaction des clients

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

Il porte à la fois sur :

- la qualité de la relation avec l'abonné : accueil par les conseillers du Centre d'appel, par ceux de l'accueil de proximité,…
- la qualité de l'information adressée aux abonnés.

Les résultats pour notre Centre en décembre 2015 sont :

	2015
Satisfaction globale	87
La continuité de service	92
Le niveau de prix facturé	47
La qualité du service client offert aux abonnés	83
Le traitement des nouveaux abonnements	87
L'information délivrée aux abonnés	73

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

→ ***Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers [P251.1]:***

En 2015, le taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers est de 0,00 u/ 1000 abonnés.

→ ***Taux de réclamations écrites [P258.1] :***

En 2015, le taux de réclamations écrites **[P258.1]** pour votre service est de 0,00/ 1000 abonnés.

→ ***Les engagements de service de Veolia***

Les engagements de service auprès des abonnés du service public sont formalisés dans une Charte. Elle regroupe les 5 engagements pris pour apporter chaque jour aux habitants un service public de qualité.

En cas de non-respect de la Charte, Veolia offre à l'abonné l'équivalent de 10 m^3 d'eau. Le nombre d'indemnisations accordées en 2015 au titre de non-respect de la charte s'élève à : **0**

En 2015, aucune indemnisation charte ne sera accordée

2.3. Données économiques

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

Le taux d'impayé est de 0,27 **%.** Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année 2015 sur les factures émises au titre de l'année précédente.

Le cas échéant, l'évolution du taux d'impayés est à même de témoigner d'une dégradation du recouvrement des factures d'eau. Une telle dégradation annonce la progression des factures enregistrées dans les comptes comme irrécouvrables.

	2014	2015
Taux d'impayés	**0,43 %**	**0,27 %**
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	3 236	2 286
Montant facturé N - 1 en € TTC	744 672	840 201

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 désormais 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.

Veolia se tient à votre disposition pour évaluer les conséquences de ce nouveau cadre réglementaire sur l'économie générale de votre service et définir, d'un commun accord, les actions à mettre en œuvre pour limiter le montant des factures irrécouvrables, dans le cadre d'un traitement approprié des abonnés en situation de précarité.

→ *Montant des abandons de créance et total des aides accordées [P207.0]*

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

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

En 2015, le montant des abandons de créance s'élevait à 211 €

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

	2014	2015
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire		5
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	4,65	211,00
Assiette totale (m3)	487 815	29 653

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

	2014	2015
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	64	34

3.

Une organisation de Veolia au service des clients

3.1. Un dispositif au service des clients

TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER

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

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

VOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE EST ACCESSIBLE :

- www.eau-services.com
- sur votre smartphone via nos applications iOS et Android.

VOS URGENCES 7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24

Pour tout débordement, obstruction, incident ou fait anormal, touchant le réseau, un branchement, un poste de relèvement ou une usine de dépollution, nous intervenons jour et nuit

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

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

VEOLIA
0 969 323 552
24h/24 - 7j/7
APPEL NON SURTAXÉ

3.2. Le Centre Languedoc-Roussillon

3.2.1. Vos Interlocuteurs Privilegies

Didier BENARD
Directeur du Centre Régional Languedoc-Roussillon

765 rue Henri Becquerel
CS 29045
34967 Montpellier Cedex 2

- 1 centre régional
- 22 accueils clients
- 103 usines de production d'eau potable
- 191 stations d'épuration

Vos interlocuteurs privilégiés :
des professionnels disponibles et proches de vous

Arnaud LAVALETTE
Directeur de l'Exploitation

Serge BOURDON
Directeur du Développement

Jean-François LLUCH
Directeur Territorial Pyrénées-Orientales

Gérard LACOMBE
Directeur Territorial Aude

Stéphane LEFEBVRE
Directeur du Service Hérault

Renaud ORSUCCI
Directeur du Service Cévennes Lozère

Manuel HERNANDEZ
Directeur du Service Gard Sud

3.2.2. LES SERVICES SUPPORT DE LA DIRECTION DES OPERATIONS

La Direction des Opérations
Centre Languedoc-Roussillon

Charles-Henri GALMICHE
Responsable Pivo

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

Nicolas PICARD
Responsable du Service d'Aide à l'Exploitation

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

Sonia EISENSTAEDT
Responsable Ingénierie – Bureau d'Etudes Techniques

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

Luc DEVEZE
Responsable Qualité Environnement

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

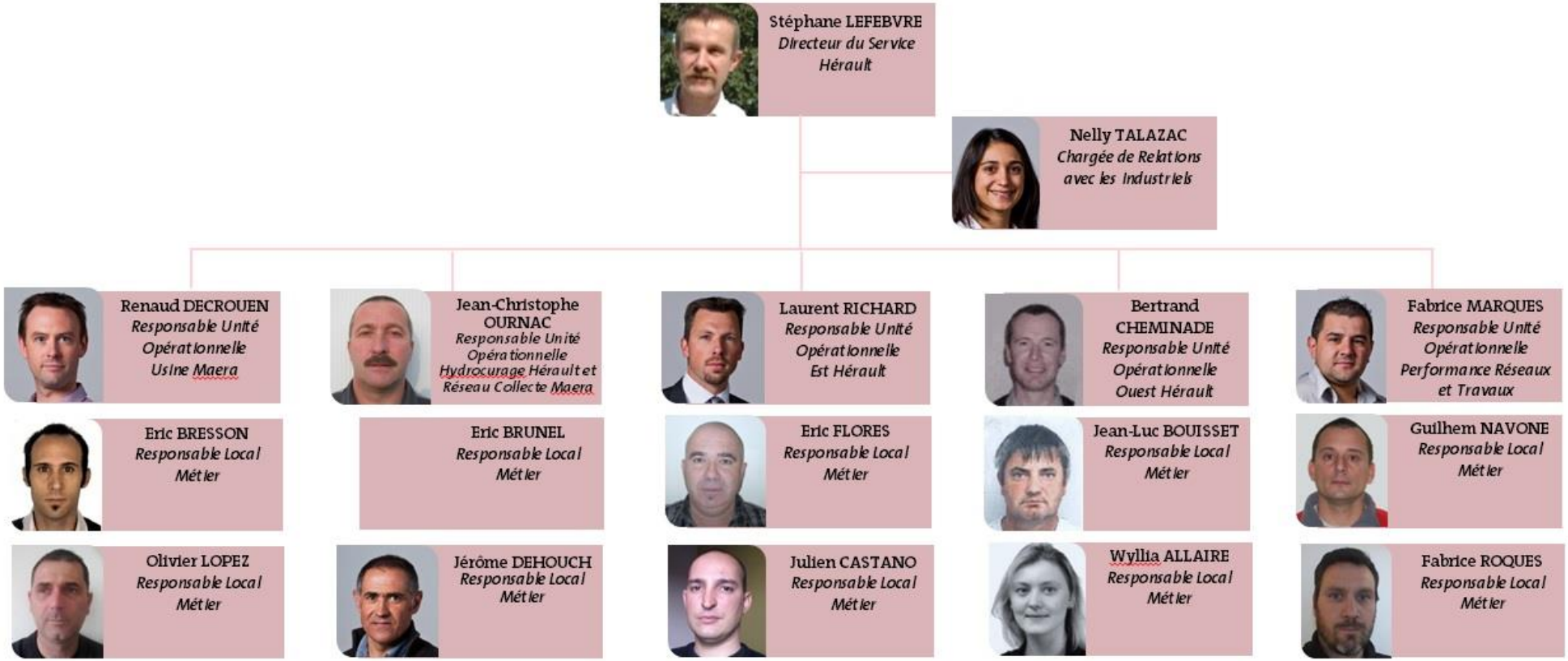
Anthony CHAUVIN
Responsable Sécurité

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

Jean-Charles BREGEON
Responsable Méthodes

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

3.2.3. LES SERVICES OPERATIONNELS



3.3. Les équipes et moyens au service du patrimoine

3.3.1. UNE ORGANISATION REACTIVE

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

→ *Les fonctions support : des services experts*

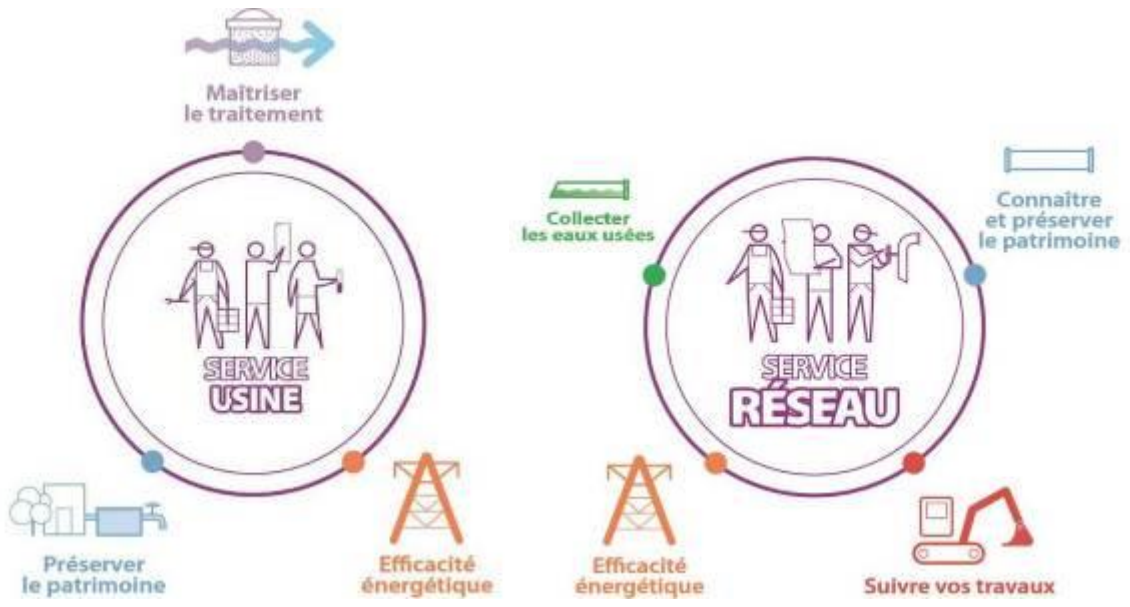
Chaque Centre Régional de Veolia dispose de services experts dans les domaines de :

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

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

Veolia organise ses compétences au plus près du terrain en créant :

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



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

→ *L'organisation de l'astreinte*

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

Au **0 969 323 552**, 7 jours/7 et 24h/24, un interlocuteur est à votre disposition pour prendre en charge toute demande d'intervention ou pour vous renseigner sur la nature et la localisation des incidents en cours de traitement sur votre commune.

3.3.2. DES MOYENS GARANTS DE LA PERFORMANCE

→ *Les outils informatiques d'exploitation :*

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

- La gestion patrimoniale des usines et la maintenance des équipements électromécaniques,
- Le Système d'Information Géographique pour la cartographie des réseaux,
- La télésurveillance et la télégestion des installations,
- Le suivi et le contrôle de la qualité de l'eau,
- La planification et le suivi des interventions terrain,
- La gestion clientèle.

→ *Les outils de mobilité au service de l'efficacité :*

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

Sur ces « outils de mobilité », ils peuvent :

- Accéder à des informations techniques, à leur planning d'intervention ou encore à la procédure de maintenance d'un équipement,
- Etre alertés d'un dysfonctionnement, notamment par notre application de télésurveillance
- Agir à distance, par exemple, en modifiant la consigne d'un équipement télégéré (ouverture d'une vanne, régulation du débit d'une pompe…)

- Alimenter à tout moment et en tout lieu nos applications informatiques. Ils saisissent directement un rapport d'intervention, signalent un dysfonctionnement non urgent nécessitant une action corrective.

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

3.3.3. RECONNAISSANCE ET CERTIFICATION DU SERVICE

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

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

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 métiers 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.

afaq

Certificat

Certificate

N° 2015/69331.1

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 en France métropolitaine :
for the following activities in metropolitan France

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

DRINKING 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 9001 : 2008 - ISO 14001 : 2004

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

Siège : 153 - 162 avenue Georges Clemenceau FR 92000 NANTERRE
Liste des filiales certifiées en annexes n°1 à n°4 / *List of certified subsidiaries on appendices n°1 to n°4*

Le détail des activités et sites certifiés par norme est mentionné sur les certificats suivants :
The description of certified activities and locations per standard is mentioned on the following certificates:

Certificat ISO 9001 : 2008 n° 69287
Certificat ISO 14001 : 2004 n° 69288

Ce certificat est valable à compter du / *This certificate is valid from (year/month/day)* 2015-11-10 Jusqu'au / *until* 2018-09-14

Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

F. LEBEUGLE

afnor CERTIFICATION

afaq

Certificat

Certificate

N° 2015/69288.1

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 en France métropolitaine :
for the following activities in metropolitan France :

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

DRINKING 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:

Siège : 103 - 109 avenue Georges Clemenceau FR 92000 NANTERRE (N° SIREN : 572025526)
Liste des filiales certifiées en annexes n°1 à n°5 / *List of certified subsidiaries on appendices n°1 to n°5*

(L'ensemble des activités de l'entreprise sur les sites donnés est couvert par la certification)
(The scope of certification covers all activities carried out on the above-mentioned locations)

Ce certificat est valable à compter du (jour/mois/année)
This certificate is valid from (year/month/day) 2015-11-10 Jusqu'au/*until* 2018-11-10

Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

F. LEBEUGLE

afnor CERTIFICATION

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

→ *Stratégie Nationale Biodiversité*

En décembre 2015 lors de la COP21, le Ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie a reconnu l'engagement de Veolia au titre de la Stratégie Nationale Biodiversité. Le troisième des neuf engagements pris par Veolia en faveur du développement durable en 2015, est dédié à la biodiversité, un engagement fort, porté et déployé sur le terrain et désormais reconnu par Le Comité National de Suivi de la Stratégie Nationale pour la Biodiversité.

En 2015 Veolia a réalisé les diagnostics et propositions de plan d'actions sur 100% des sites prioritaires du TOP 2015 Eau France.

Veolia compte amplifier la démarche en 2016 et les années suivantes, dans le cadre du plan de préservation de la biodiversité de Veolia. Nos équipes gestionnaires de sites font appel aux PME et associations locales, au plus près des sites. Ils s'appuient également sur nos équipes dédiées à la biodiversité et des partenariats renouvelés avec notamment le Museum National d'Histoire Naturelle, Union Internationale pour la Conservation de la Nature (UICN) et Noé Conservation.

Veolia se tient à la disposition de la collectivité et des parties intéressées, pour présenter les actions et propositions pertinentes en faveur de la biodiversité.

3.3.4. LA FORMATION ET LA SECURITE DES PERSONNES

La prévention, la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail sont des engagements majeurs de Veolia.

Parce que l'enjeu est à la fois humain, organisationnel et technique, il est de notre responsabilité de garantir à nos collaborateurs la préservation de leur intégrité physique et morale, afin de tendre vers le zéro accident.

Les enjeux de cette politique de prévention des risques sont en tout premier lieu humains, mais aussi financiers, juridiques, contractuels et d'image.

Nous avons fixé pour la période 2015 / 2017 les objectifs suivants :

- Réduire de 20% par an le nombre d'accidents du travail avec arrêt, soit une réduction de plus de la moitié du nombre d'accidents actuel sur cette période.
- Réduire la gravité des accidents du travail, avec pour objectif de ne plus avoir d'accident avec plus de 150 jours d'arrêt.
- Consolider nos dispositifs déjà éprouvés :
    - Maintenir notre résultat de zéro accident mortel.
    - Maintenir le niveau élevé de notre politique de formation à la prévention et la sécurité, tant sur le plan qualitatif que quantitatif.
    - Renforcer nos processus d'évaluation des risques, d'analyse des accidents et des « presque accidents ».
    - Poursuivre le développement de nos dispositifs et outils de prévention des risques psychos sociaux.

Le déploiement et la réussite de cette politique et des objectifs associés passent par :

- Un engagement et une détermination sans faille de l'ensemble du management.
- La prise de conscience que chacun est responsable de sa santé, de sa sécurité, tout en veillant à celle des autres, qu'ils soient collègues, salariés d'entreprises extérieures, clients ou tiers.
- L'animation et la collaboration avec les instances représentatives en charge de la prévention, de la santé et de la sécurité.

Les plans d'actions qui vont être mis en place porteront notamment sur :

- L'engagement managérial.
- L'organisation du travail et le respect des procédures.
- Une démarche permanente de mise à jour de l'évaluation des risques professionnels.
- La mise en œuvre de moyens matériels conformes et adaptés.
- La formation et l'information des collaborateurs et un rappel permanent aux consignes et procédures que chacun doit respecter.
- Le contrôle et le suivi de la performance en prévention, santé et sécurité.

3.4. Veolia, acteur local du territoire

Comme délégataire d'un service public local, Veolia est un acteur économique du territoire. Cela se traduit dans votre collectivité par l'implication des équipes de la direction locale afin de :

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

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

Veolia Force

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

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

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

4.

Le patrimoine de votre service

4.1. L'inventaire des biens

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

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

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

Le patrimoine de la collectivité, géré dans le cadre du service de l'assainissement est composé :

- des usines d'épuration,
- des postes de relèvement,
- des réseaux de collecte,
- des équipements du réseau,
- des branchements.

→ *Les installations et ouvrages de collecte*

Usines de dépollution	Capacité épuratoire en DBO5 (kg/j)	Capacité équivalent habitant (EH)	Qualification
STEP VILLENEUVE LES MAGUELONNE	720	12 000	Bien de retour
Capacité totale :	**720**	**12 000**	

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

Poste de relèvement / refoulement	type	Débit des pompes (m3/h)	Qualification
PR ANCIENNE STATION EU	Relèvement	110	Bien de retour
PR DE LA CONDAMINE	Refoulement	15	Bien de retour
P.R. DES GENETS	Relèvement	5	Bien de retour
PR DU LARZAT	Refoulement	60	Bien de retour
PR LES VIGNES DE PAUL	Relèvement	28	Bien de retour
STATION DES MOUETTES 2	Refoulement	25	Bien de retour
STATION PONT DE VILLENEUVE	Refoulement	12	Bien de retour

→ *Les réseaux de collecte*

Canalisations		Qualification
Canalisations gravitaires (ml)	38 679	Bien de retour
dont eaux usées (séparatif)	38 679	Bien de retour
Canalisations de refoulement (ml)	4 982	Bien de retour
dont eaux usées (séparatif)	4 982	Bien de retour

→ *Les équipements du réseau*

Equipements de réseau		Qualification
Nombre de regards	981	Bien de retour

→ *Les branchements en domaine public*

Branchements		Qualification
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	2 731	Bien de retour
Nombre de branchements eaux pluviales séparatifs	0	Bien de retour

→ *Réseaux et branchements*

Canalisations	2014	2015	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	43,7	43,7	0,0%
Canalisations gravitaires (ml)	38 680	38 679	-0,0%
dont eaux usées (séparatif)	38 680	38 679	-0,0%
Canalisations de refoulement (ml)	4 987	4 982	-0,1%
dont eaux usées (séparatif)	4 987	4 982	-0,1%
Branchements	**2014**	**2015**	**N/N-1**
Nombre de branchements eaux usées séparatifs ou unitaires	2 729	2 731	0,1%
Nombre de branchements eaux pluviales séparatifs	0	0	0%
Ouvrages annexes	**2014**	**2015**	**N/N-1**
Nombre de regards	981	981	0,0%

4.2. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

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

→ *Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux [P202.2]*

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Loi Grenelle II de juillet 2010, l'Indice de Connaissance et de Gestion Patrimoniale est désormais défini selon un barème de 120 points (arrêté du 2 décembre 2013). Il faut que l'Indice de Connaissance et Gestion patrimoniale du réseau atteigne un total de 40 points sur les 45 premiers points du barème pour que le service soit réputé disposer du descriptif détaillé.

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

Calculée sur le barème de 120 points, la valeur de cet indice P202.2 pour l'année 2015 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2014	2015
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	30	30

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	Valeur si pas de seuil	Valeur ICGPR
ICGPR Existence d'un plan des réseaux	10	10
ICGPR Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
ICGPR Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
ICGPR Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	0	0
ICGPR Existence information géographique précisant altimétrie canalisations	0	0
ICGPR Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	0
ICGPR Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	0
ICGPR Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	0	0
ICGPR Localisation des autres interventions	10	0
ICGPR Définition mise en oeuvre plan pluriannuel enquête et auscultation réseau	0	0
ICGPR Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	0	0
Total:	60	30

La valeur de l'indice n'atteint pas le seuil des 40 points au 31 décembre 2015 et le service ne peut prétendre disposer du descriptif détaillé tel qu'exigé par le décret « pertes en eau » du 27 janvier 2012.
En conséquence, un plan d'action est à mettre en œuvre pour que :

- la valeur de l'indice atteigne la valeur seuil de 40 points afin que le service dispose durablement du descriptif détaillé ;
- le service puisse bénéficier des points additionnels compris entre les cotations 45 et 120 points du nouveau barème en vigueur ; points additionnels d'ores et déjà accessibles pour le service mais non comptabilisables compte-tenu du barème en vigueur.

Ce plan d'action visera à compléter l'inventaire des canalisations par des informations relatives à leur date de pose (à défaut, leur période de pose) et/ou à leur matériau et diamètre. VEOLIA se tient à la disposition de vos services pour établir ce plan d'action et préciser les informations complémentaires à recueillir.

4.3. Gestion du patrimoine et propositions d'amélioration

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.

4.3.1. LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE EXISTANT

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.

→ ***Réseaux et branchements***

<u>Interventions diverses sur réseaux et branchements :</u>

Scellement du tampon en fonte du regard de branchement situé Impasse de la Charité.

5.

La performance et l'efficacité opérationnelle pour votre service

5.1. L'Efficacité de la collecte

5.1.1. IDENTIFICATION ET IMPACTS DES EFFLUENTS

→ *Le contrôle des établissements non domestiques*

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

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

Le renforcement de la maîtrise des rejets non domestiques dans les réseaux publics d'assainissement contribue à :

- améliorer le fonctionnement du système de collecte,
- renforcer la fiabilité des ouvrages et préserver le patrimoine de la Collectivité,
- garantir les performances du système de traitement,
- garantir la qualité des boues, et leur innocuité,
- respecter la réglementation.

→ *L'identification des rejets d'eaux usées d'origine non domestique*

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

- A la demande de la Collectivité ou des industriels eux-mêmes : les services de l'Etat (DREAL, ARS…) sont souvent à l'origine de la démarche des industriels,
- Après détection de substances pouvant nuire à la valorisation agricole des boues : l'identification des établissements pouvant être à l'origine de la pollution est réalisée.
- Après constats d'anomalies sur le réseau de collecte : plaintes d'usagers, opérations d'autocontrôle du réseau, contrôles de conformité des branchements,
- Sur la base des éléments de l'Agence de l'Eau tels que le type d'activité ou la consommation d'eau.

Le recueil des données tient compte de :

- La localisation à l'échelle de la Collectivité de l'ensemble des établissements déversant dans les réseaux des eaux usées autres que domestiques,
- L'évaluation des principaux apports - synthèse des données existantes (Etudes, autocontrôles, données Agence de l'Eau, consommations d'eau, …),
- La définition des capacités et charges du système d'assainissement (Etudes dimensionnement, constatations d'exploitation, bilans de fonctionnement, …),
- La caractérisation de la qualité des boues en métaux lourds, HAP et PCBs,
- L'établissement de la liste des établissements à risques.

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

→ *Le bilan 2015 des Arrêtés d'Autorisation de Déversement (AAD) et des Conventions Spéciales de Déversement (CSD)*

Le tableau ci-dessous présente les conventions spéciales de déversement établis conformément au règlement du service avec les clients concernés :

Industriel	Date de la convention	Date de l'arrêté
SupAgro Le Chapitre		30/11/2012
FOURRIERE REFUGE SPA		09/10/2014

5.1.2. LA MAITRISE DES ENTRANTS ET DES REJETS DES EAUX USEES

La connaissance des raccordements domestiques et des déversements non domestiques dans le réseau de collecte, et leur surveillance étroite, sont indispensables à la bonne performance du système d'assainissement. En effet, elle est un des principaux moyens pour maîtriser les charges polluantes en entrée d'usine de dépollution, par temps sec comme en épisode pluvieux, et d'identifier les rejets indésirables.

→ ***Le curage***

Les désobstructions

Interventions curatives	2014	2015	N/N-1
Nombre de désobstructions sur réseau	104	11	-89,4%
sur branchements	63	4	-93,7%
sur canalisations	41	7	-82,9%

Réseau saturé en graisses - chemin du Pilou du 21 janvier 2014

Les interventions de désobstruction sont listées dans le tableau présenté en annexe.

En 2015 le taux de curage curatif sur branchements et canalisations est de **3,21 / 1000 abonnés.**

Concernant le réseau de collecte, le nombre de points du réseau nécessitant des interventions fréquentes de curage **[P252.2]** permet d'évaluer l'état d'exploitation et d'identifier les défauts structurels et les améliorations prioritaires à apporter.

	2014	2015	N/N-1
Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors branchements (ml)	43 667	43 661	-0,0%

→ *La maîtrise des transferts et des déversements vers le milieu naturel*

Ci-dessous un tableau présentant la surveillance des déversements et l'identification des points de rejets :

Nombre de points de rejet	2014	2015
Nombre d'usines de dépollution	1	1

Les déversoirs d'orage et les « trop plein » des postes de relèvement permettent de maîtriser les déversements d'effluents au milieu naturel par les réseaux unitaires en temps de pluie.

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

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

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

→ *L'avancement des politiques d'assainissement collectif est mesuré par le taux de desserte*

Le taux de desserte est le nombre d'abonnés (clients) desservis – au sens où le réseau existe devant l'immeuble - rapporté au nombre potentiel d'abonnés de la zone relevant de l'assainissement collectif (art. R 2224-6 du CGCT). Le nombre d'abonnés (clients) desservis ou abonnés sur le périmètre du service figure au tableau suivant, permettant à la collectivité de calculer ce taux.

	2014	2015	N/N-1
Nombre d'abonnés (clients) desservis sur le périmètre du service	3 406	3 427	0,6%

5.2. L'efficacité du traitement

La conformité des systèmes de traitement aux prescriptions réglementaires concerne le niveau d'équipement des installations, ainsi que la qualité des rejets et leur impact sur le milieu naturel. Cette conformité est évaluée au travers d'indicateurs introduits par le décret du 2 mai 2007.

→ *La conformité de la performance des équipements d'épuration*

Cet indicateur **[P 254.3]**, qui concerne uniquement les usines d'épuration de plus de 2000 EH, correspond au nombre de bilans conformes aux objectifs de rejet spécifiés par l'arrêté préfectoral ou, par défaut, selon les règles d'évaluation de la conformité identifiées avec la Police de l'Eau, rapporté au nombre total de bilans réalisés sur 24 heures. Pour calculer cet indicateur seuls les bilans réalisés en conditions normales de fonctionnement (CNF) sont pris en compte selon la réglementation en vigueur.

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

Conformité des performances des équipements d'épuration	2014	2015
Performance globale du service (%)	**96**	**100**
STEP VILLENEUVE LES MAGUELONNE	96	100

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

Le taux de conformité des rejets d'épuration, produit les années précédentes, est présenté dans le tableau suivant pour permettre d'apprécier l'évolution de la conformité des bilans. Ce taux fait appel à l'ensemble des bilans qu'ils soient en domaine de traitement garanti (CNF) ou non.

Conformité des rejets d'épuration	2014	2015
Performance globale du service (%)	**91,67**	**100,00**
STEP VILLENEUVE LES MAGUELONNE	91,67	100,00

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

→ *La conformité des équipements d'épuration*

Cet indicateur **[P 204.3]** est à établir par la Police de l'eau, qui doit l'adresser à l'exploitant en vertu de l'art. 17 de l'arrêté du 22 juin 2007. Le mode de calcul n'a pas été communiqué à la date d'établissement du présent rapport.

Veolia est en attente de la publication de la fiche indicateur sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : *http://services.eaufrance.fr/*

→ *La conformité de la performance des ouvrages d'épuration*

Cet indicateur permet d'évaluer la conformité de la performance de l'ensemble des stations d'un service, au regard des dispositions réglementaires issues de la Directive européenne ERU. Il **[P205.3]** est à établir par la Police de l'eau, qui doit l'adresser à l'exploitant en vertu de l'art. 17 de l'arrêté du 22 juin 2007, ce mode de calcul n'ayant pas été communiqué à la date d'établissement du présent rapport.

En l'absence de réception à la date d'établissement du présent rapport annuel, Veolia présente l'indicateur approché – relatif à la conformité réglementaire des rejets - issu de ses registres d'autosurveillance, sur la base des données de référence fixées dans l'arrêté préfectoral d'autorisation ou, à défaut, à partir des données constructeur. Son évaluation est réalisée d'après les bilans réalisés en conditions normales de fonctionnement (CNF).

Les indices suivants mesurent la conformité par rapport à la réglementation (arrêté du 22 juin 2007 transposant la Directive ERU).

Conformité réglementaire des rejets	à la directive Européenne	à l'arrêté préfectoral
Performance globale du service (%)	**100,00**	**100,00**
STEP VILLENEUVE LES MAGUELONNE	100,00	100,00

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

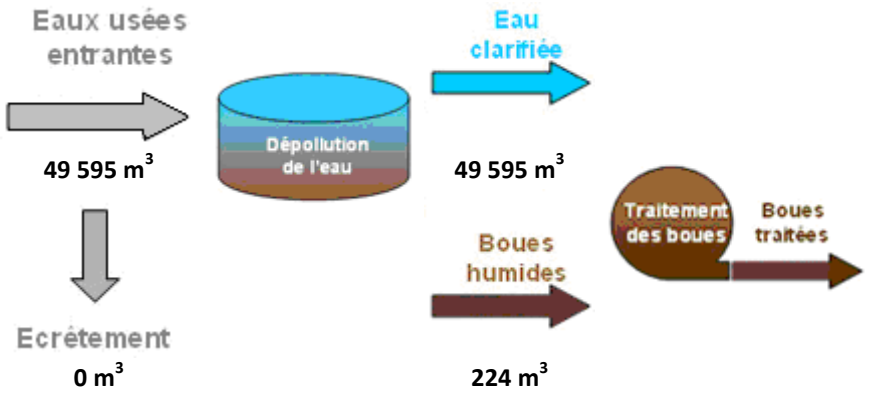
→ *La capacité épuratoire des stations*

Les données de conformité, et notamment les bilans mensuels, sont détaillés en annexe du présent document.

Les autres données d'auto-surveillance sont consultables sur les registres d'autosurveillance, tenus à jour conformément à l'arrêté du 22 juin 2007.

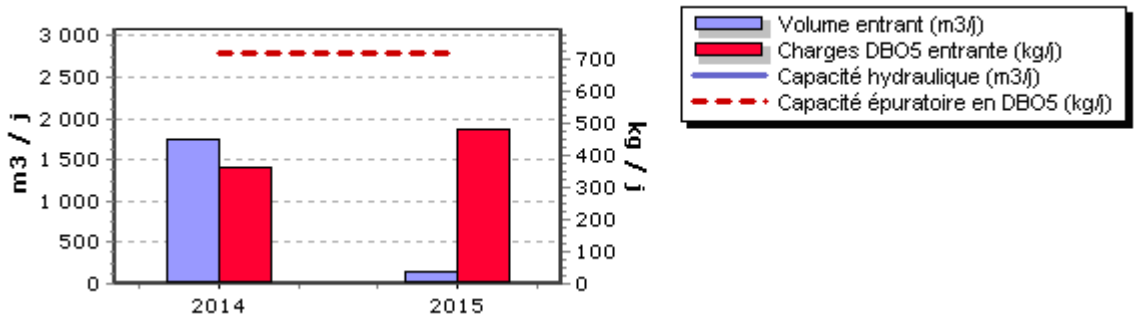
STEP VILLENEUVE LES MAGUELONNE

Les volumes entrants sur le système de traitement s'élèvent pour l'année à 49 595 m3, soit un volume journalier de 136 m3/j. Le maximum atteint est de 2 290 m3/j. Les valeurs sont établies sur la base de 2 bilans d'autosurveillance journaliers disponibles. Il est à noter que la capacité de l'usine définie dans l'arrêté préfectoral est de 720 kg de DBO5 par jour.



Evolution de la charge entrante sur le système de traitement

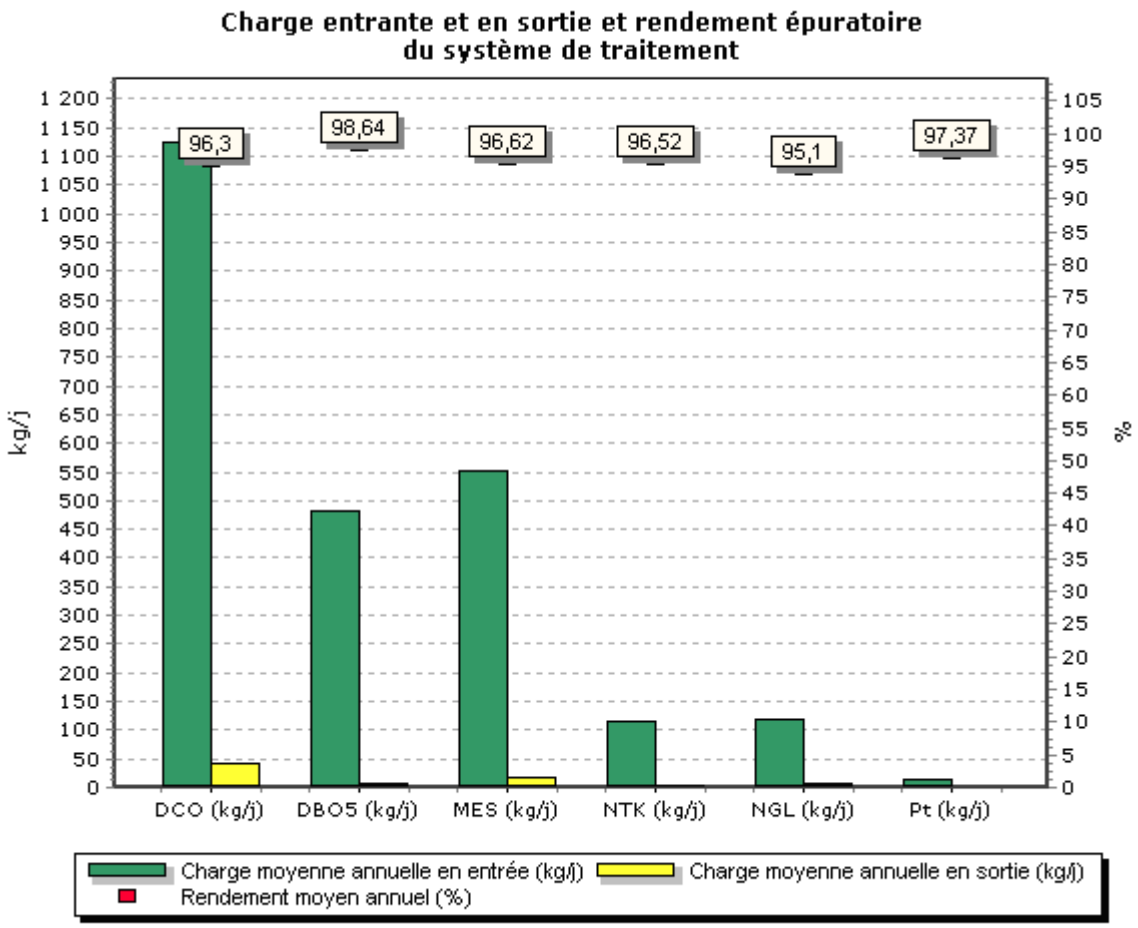
	2014	2015
Volume entrant (m3/j)	**1 758**	**136**
Capacité hydraulique (m3/j)	2 800	
Charge DBO5 entrante (kg/j)	**360**	**482**
Capacité épuratoire en DBO5 (kg/j)	720	720



Qualité du rejet et rendement épuratoire du système de traitement

	DCO	DBO5	MES	NTK	NGL	Pt
Nombre de bilans disponibles	2	2	2	1	1	1
Charge moyenne annuelle entrante (kg/j)	1 124	482	552	116,8	117,7	13,6
Charge moyenne annuelle en sortie (kg/j)	41,6	6,5	18,7	4,1	5,8	0,4
Rendement moyen annuel (%)	96	99	97	97	95	97
Prescription de rejet - Rendement minimal par bilan (%)	75,00	80,00	90,00			
Prescription de rejet - Rendement moyen annuel minimal (%)					70	80
Concentration moyenne annuelle en sortie (mg/l)	26	4	12	2,5	3,6	0,2
Prescription de rejet - Concentration maximale par bilan (mg/l)	50	15	20			
Prescription de rejet - Concentration moyenne annuelle maximale (mg/l)					10,0	1,0

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



Conformité des performances des équipements d'épuration

Cette évaluation ne concerne que les paramètres évalués sur chaque bilan et ne tient pas compte de ceux évalués en moyenne annuelle.

	2014	2015
Pour information, nombre de bilans en CNF (*)	23	2
Nombre de bilans en CNF(**) conformes / nombre de bilans en CNF (%)	96,0	100,0
Charge moyenne DBO5 (kg/j)	360	482

(*) hors bilans inutilisables (panne sur un préleveur par exemple)

(**) Conditions Normales de Fonctionnement

Conformité de la performance des ouvrages d'épuration

Evaluations réalisées sur la base des bilans en Conditions Normales de Fonctionnement (CNF). Comme précisé dans le guide de définition de la DERU, pour la conformité à la Directive Européenne des usines de moins de 2000 EH notre calcul est réalisé par rapport aux normes fixées dans l'arrêté du 22 juin 2007.

	2014	2015
Conformité à la Directive Européenne	100 %	100 %
Conformité à l'arrêté préfectoral	100 %	100 %

Sous-produits évacués par destination et par an

	2014	2015
Refus de dégrillage évacués en Centre de stockage de déchets (t)	1,2	0,1
Sables évacués en Centre de stockage de déchets (t)	1,2	0,1
Graisses évacuées en Centre de stockage de déchets (m3)	72,0	10,0

5.3. L'efficacité environnementale

5.3.1. L'ENERGIE

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

→ ***Bilan énergétique du patrimoine***

	2014	2015	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	**512 103**	**35 876**	**-93,0%**
Usine de dépollution	467 636	35 876	-92,3%
	2014	**2015**	**N/N-1**
Energie consommée facturée (kWh)	**451 894**	**45 751**	**-89,9%**
Usine de dépollution	425 297	40 589	-90,5%
Poste de relèvement	22 937	4 693	-79,5%
Poste de refoulement	3 660	469	-87,2%

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

5.3.2. LA PROTECTION DU MILIEU NATUREL

De nombreuses actions en matière de préservation des cours d'eau et de protection de la faune et de la flore aquatique ont été initiées. Des campagnes de mesures biologiques sont menées chaque année sur de nombreuses rivières afin de surveiller l'impact des rejets des stations d'épuration sur le milieu naturel.

La protection des ressources passe aussi par la lutte contre les pollutions chroniques ou accidentelles. Pour ce faire, des modélisations évaluant les risques de pollution sont réalisées afin de mettre en place des programmes de protection adaptés.

5.3.3. LES REACTIFS

Le choix du réactif est établi afin de :

- Assurer un rejet au milieu naturel de qualité conforme à la réglementation
- Réduire les quantités de réactifs à utiliser

→ ***La consommation de réactifs***

STEP VILLENEUVE LES MAGUELONNE	2014	2015	N/N-1
Chlorure ferrique (kg)	66 016	4 859	-92,6%

5.3.4. LA VALORISATION DES BOUES ET DES SOUS-PRODUITS

La valorisation des boues d'épuration en engrais agricole est habituellement privilégiée. Cette solution présentant parfois des limites en termes d'acceptabilité et d'équilibre économique, Veolia a choisi de rester sur la voie de la valorisation en utilisant les boues, non plus seulement comme un engrais direct, mais aussi comme biomasse. La valorisation de cette biomasse sous forme d'énergie dans la production de biogaz ou sous forme de bio-polymères ou de bio-plastiques est une véritable avancée.

Les sous-produits du traitement

→ ***L'identification et la conformité des filières d'évacuation des sous-produits***

STEP VILLENEUVE LES MAGUELONNE

SOUS-PRODUITS EVACUES	Refus de dégrillage (t)	Sables (t)	Graisses (m3)
Centre de stockage de déchets ultimes	0,1	0,1	10

6.

Le rapport financier du service

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

→ *Le CARE et l'état détaillé des produits*

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation
Année 2015
(en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: J5231 - VILLENEUVE LES MNE EU

LIBELLE	2014	2015	Ecart %
PRODUITS	**814 007**	**94 094**	**NS**
Exploitation du service	495 761	51 697	
Collectivités et autres organismes publics	302 401	41 413	
Travaux attribués à titre exclusif	14 859	0	
Produits accessoires	986	984	
CHARGES	**874 060**	**146 443**	**NS**
Personnel	158 374	24 689	
Energie électrique	47 794	10 137	
Produits de traitement	15 226	0	
Analyses	12 006	- 1 689	
Sous-traitance, matièreset fournitures	160 016	31 801	
Impôts locaux et taxes	6 205	3 390	
Autres dépenses d'exploitation	58 489	8 060	
télécommunications, poste et telegestion	*6 143*	*1 406*	
engins et véhicules	*22 692*	*2 538*	
informatique	*9 319*	*1 610*	
assurances	*1 676*	*235*	
locaux	*10 479*	*792*	
autres	*8 181*	*1 481*	
Contribution des services centraux et recherche	21 991	3 686	
Collectivités et autres organismes publics	302 401	41 413	
Charges relatives aux renouvellements	23 514	9 644	
pour garantie de continuité du service	*23 514*	*9 644*	
Charges relatives aux investissements	51 578	4 728	
programme contractuel (investissements)	*643*	*54*	
annuités d'emprunt collectivité prises en charge (lissage)	*50 935*	*4 674*	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	16 468	10 585	
RESULTAT AVANT IMPOT	**- 60 054**	**- 52 349**	**12,83 %**
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	0	0	
RESULTAT	**- 60 053**	**- 52 349**	**12,83 %**

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006
Le résultat net ci-dessus ne tient pas compte du solde d'éventuels déficits antérieurs qui doivent pourtant dans certains cas contractuels être pris en considération.

Etat détaillé des produits (1)
Année 2015

Collectivité: J5231 - VILLENEUVE LES MNE EU

LIBELLE	2014	2015	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	462 115	33 136	NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*460 173*	*123 635*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*1 941*	*- 90 499*	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	0	984	NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*0*	*984*	
Subvention d'exploitation des stations de dépollution	33 646	17 576	-47,76 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*33 646*	*17 576*	
Exploitation du service	**495 761**	**51 697**	**NS**
Produits : part de la collectivité contractante	229 314	17 016	NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*230 550*	*62 259*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*- 1 236*	*- 45 243*	
Redevance Modernisation réseau	73 087	24 397	NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	*73 013*	*38 712*	
dont variation de la part estimée sur consommations	*74*	*- 14 314*	
Collectivités et autres organismes publics	**302 401**	**41 413**	**NS**
Produits des travaux attribués à titre exclusif	**14 859**	**0**	**NS**
Produits accessoires	**986**	**984**	**-0,20 %**

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

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

En annexe de ce rapport, figure également les modalités d'établissement des CARE pour la détermination des produits et charges.

L'avis des Commissaires aux Comptes pourra vous être adressé sur demande.

6.2. Situation des biens

→ *Inventaire des biens*

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

→ *Situation des biens*

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

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

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

6.3. Les engagements à incidence financière

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

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

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

6.3.1. 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 ce ces informations, il est de la responsabilité de la Collectivité, en qualité d'entité organisatrice du service, d'assurer la bonne prise en compte de ces contraintes dans son cahier des charges.

→ *Régularisations de TVA*

Si Veolia assure pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition[1], deux cas se présentent :

- Le nouvel exploitant est assujetti à la TVA[2] : 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 assujetti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia du montant dû à l'administration fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

→ *Biens de retour*

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

→ *Biens de reprise*

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

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

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

→ *Autres biens ou prestations*

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

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

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

6.3.2. 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 baliser les contraintes qui s'appliqueront en fin de contrat.

→ *Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de Veolia*

Les salariés de Veolia bénéficient :

- des dispositions de la Convention Collective Nationale des Entreprises des Services d'Eau et d'Assainissement du 12 avril 2000 ;
- des dispositions des accords d'entreprise Veolia et qui concernent notamment : l'intéressement et la participation, le temps de travail, la protection sociale (retraites, prévoyance, handicap, formation) et usages et engagements unilatéraux.

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

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

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

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

Le statut applicable à ces salariés au moment du transfert et pendant les trois mois suivants est celui en vigueur chez Veolia. Au-delà de ces trois mois, le statut Veolia est soit maintenu pendant une période de

douze mois maximum, avec maintien des avantages individuels acquis au-delà de ces douze mois, soit aménagé au statut du nouvel exploitant.

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

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

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

La liste nominative des agents[3] 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 13ème mois, de primes annuelles, de congés payés, décomptes des heures supplémentaires ou repos compensateurs,….
- concernant les autres rémunérations : pas de compte à établir au titre des rémunérations différées dont les droits ne sont exigibles qu'en cas de survenance d'un événement ultérieur non encore intervenu : indemnité de départ à la retraite, droits à des retraites d'entreprises à prestations définies, médailles du travail,…

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

7.

Annexes

7.1. L’inventaire détaillé des canalisations

Type de réseau	Diamètre (mm)	Matériau	Longueur (m)
Gravitaire d'eaux usées	150	Amiante ciment	8 226
	160	PVC	6 118
	200	Amiante ciment	3 288
		PVC	18 553
	300	PVC	420
	400	Inconnu	831
		Polyéthylène	1 244
Refoulement d'eaux usées	50	Inconnu	291
	60	PVC	318
	80	Inox	142
	90	PVC	77
	110	PVC	1 807
	125	PVC	329
	200	Amiante ciment	1 403
	250	Polyéthylène	620
Total général			**43 668**

7.2. Le bilan énergétique du patrimoine

Usine de dépollution

STEP VILLENEUVE LES MAGUELONNE	2014	2015	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	467 636	35 876	-92,3%
Energie facturée consommée (kWh)	425 297	40 589	-90,5%

Poste de relèvement

PR ANCIENNE STATION EU	2014	2015	N/N-1
Energie facturée consommée (kWh)	22 830	4 689	-79,5%
Volume pompé (m3)	400 587	33 922	-91,5%
Temps de fonctionnement (h)	3 708	314	-91,5%
P.R. DES GENETS	**2014**	**2015**	**N/N-1**
Energie facturée consommée (kWh)	21	-3	-114,3%
Volume pompé (m3)	30 530	4 032	-86,8%
Temps de fonctionnement (h)	106	14	-86,8%
PR LES VIGNES DE PAUL	**2014**	**2015**	**N/N-1**
Energie facturée consommée (kWh)	86	7	-91,9%
Volume pompé (m3)	1 010	168	-83,4%
Temps de fonctionnement (h)	60	10	-83,3%

Poste de refoulement

PR DE LA CONDAMINE	2014	2015	N/N-1
Energie facturée consommée (kWh)	66	50	-24,2%
Volume pompé (m3)	14 580	1 037	-92,9%
Temps de fonctionnement (h)	1 702	121	-92,9%
PR DU LARZAT	**2014**	**2015**	**N/N-1**
Energie facturée consommée (kWh)	1 935	217	-88,8%
Volume pompé (m3)	81 455	7 457	-90,8%
Temps de fonctionnement (h)	1 005	92	-90,8%
STATION DES MOUETTES 2	**2014**	**2015**	**N/N-1**
Energie facturée consommée (kWh)	268	48	-82,1%
Volume pompé (m3)	12 455	930	-92,5%
Temps de fonctionnement (h)	482	36	-92,5%
STATION PONT DE VILLENEUVE	**2014**	**2015**	**N/N-1**
Energie facturée consommée (kWh)	1 391	154	-88,9%
Volume pompé (m3)	12 145	1 269	-89,6%
Temps de fonctionnement (h)	1 101	115	-89,6%

7.3. La facture 120 m³

Facture concernant la commune de Villeneuve les Maguelone

		Euro				Variation
		01/01/2014		01/01/2015		
	Qté	Prix Unitaire HT	Montant HT	Prix Unitaire HT	Montant HT	%
Collecte et traitement des eaux usées						
Consommation						
Consommation (part Intercommunale) (m3)	120	0.4734	56.81	0.4636	55.63	-2.08 %
Consommation (part distributeur) (m3)	120	0.9466	113.59	0.9564	114.77	1.04 %
TOTAL COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			**170.40**		**170.40**	**0.00 %**
Organismes publics						
(taxes et redevances)						
Modernisation des réseaux de collecte (Agence de l'Eau) (m3)	120	0.1500	18.00	0.1550	18.60	3.33 %
TOTAL ORGANISMES PUBLICS			**18.00**		**18.60**	**3.33 %**

TOTAL HT de la Facture	**en Euro**	**188.40**		**189.00**	**0.32 %**
TOTAL TTC de la Facture	**en Euro**	**207.24**		**207.90**	**0.32 %**
	Soit en Franc	*1359.41*		*1363.73*	
Prix TTC du m3 hors abonnement	**en Euro**	**1.73**		**1.73**	**0.00 %**

7.4. Données clientèle par commune

VILLENEUVE LES MAGUELONE	2014	2015	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	9 447	9 553	1,1%
Nombre d'abonnés (clients) desservis	3 406	3 427	0,6%
Assiette de la redevance (m3)	487 815	29 653	-93,9%

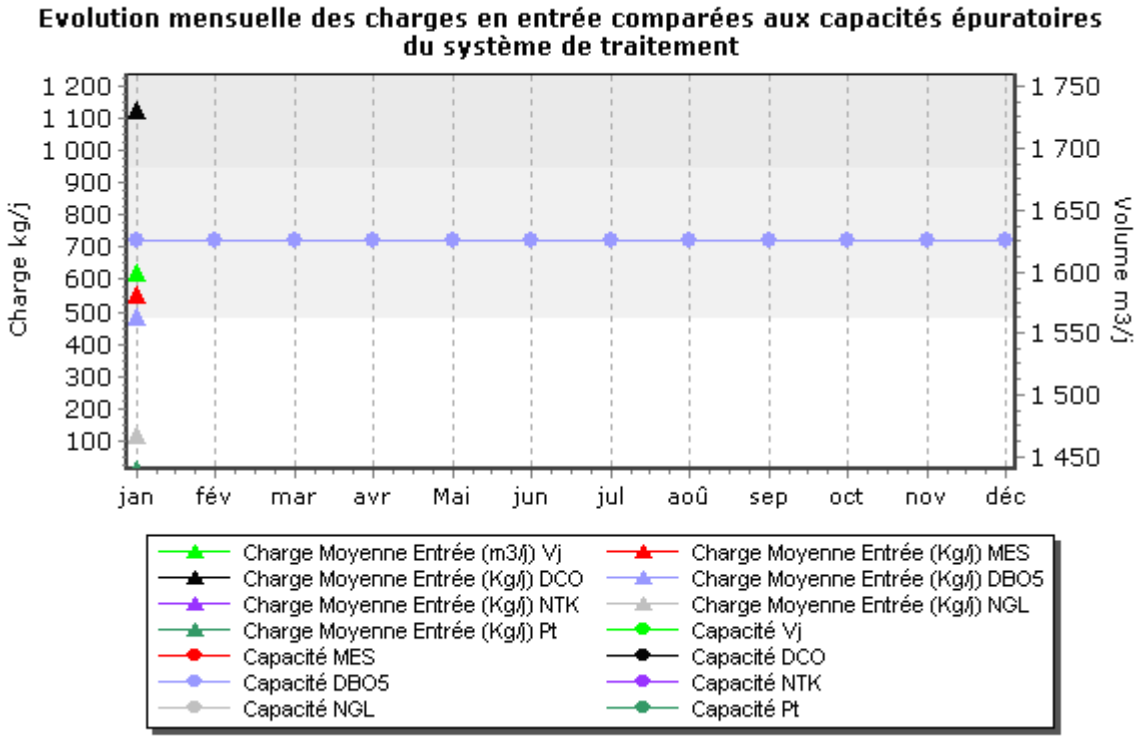
7.5. Le bilan de conformité détaillé par usine

STEP VILLENEUVE LES MAGUELONNE

Bilans HCNF / Bilans :

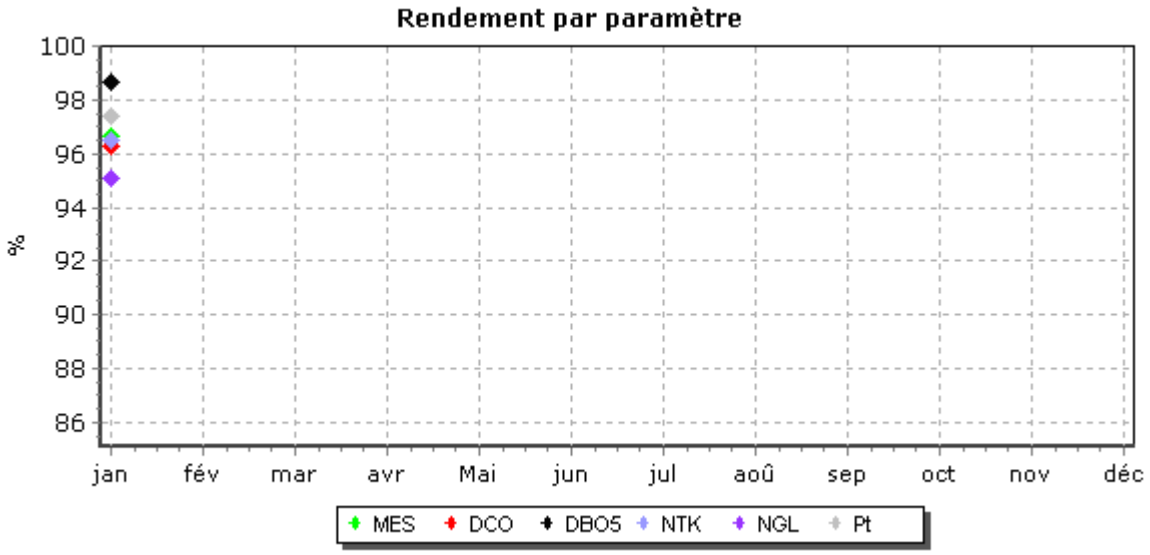
Charges entrantes et dépassement de capacité	Volume		MES	DCO	DBO5	NTK	NGL	Pt
	(m3/j)	Nbr Bilan HcNF* / nbr de bilans	kg/j	kg/j	kg/j	kg/j	kg/j	kg/j
janvier	1 600	0 / 2	552	1 124	482	116,8	117,7	13,6

(*) Hors conditions normales de fonctionnement.

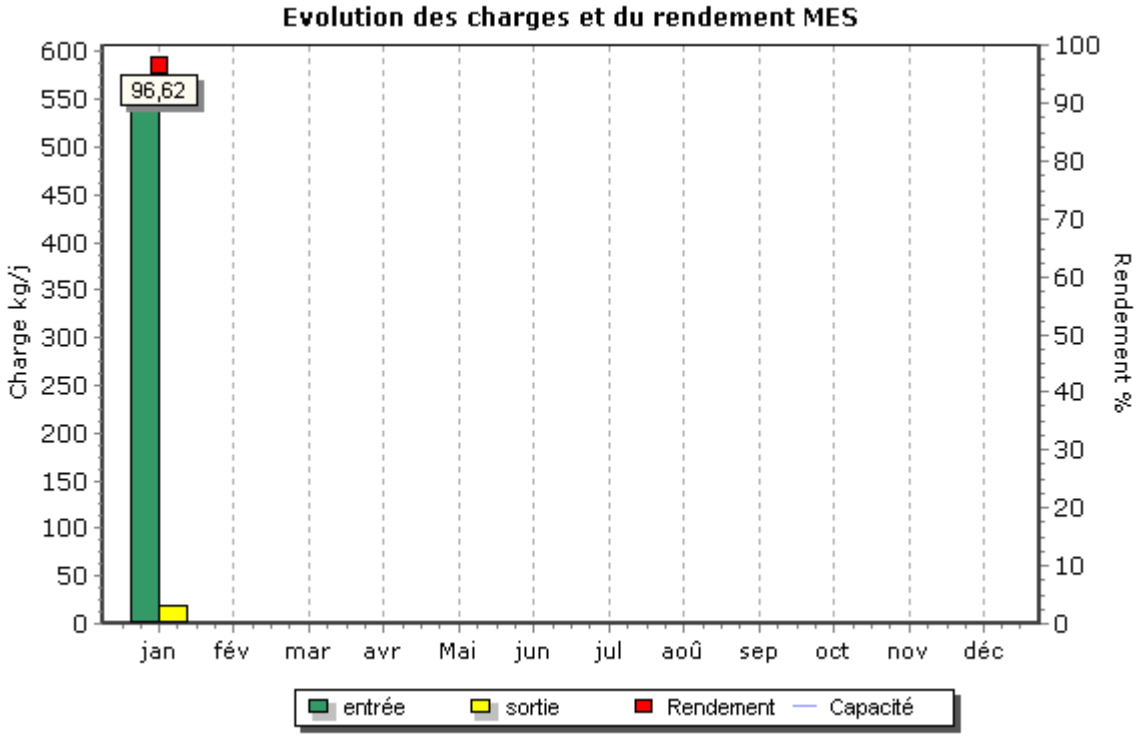


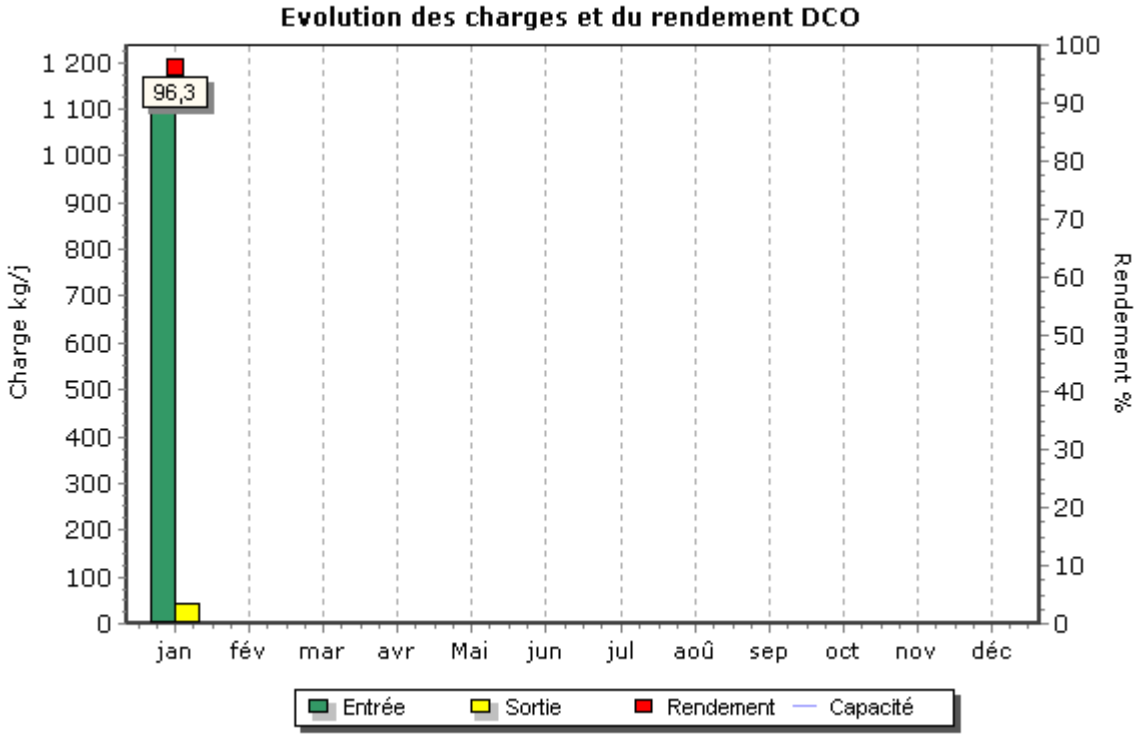
Qualité du rejet et rendement épuratoire du système de traitement :

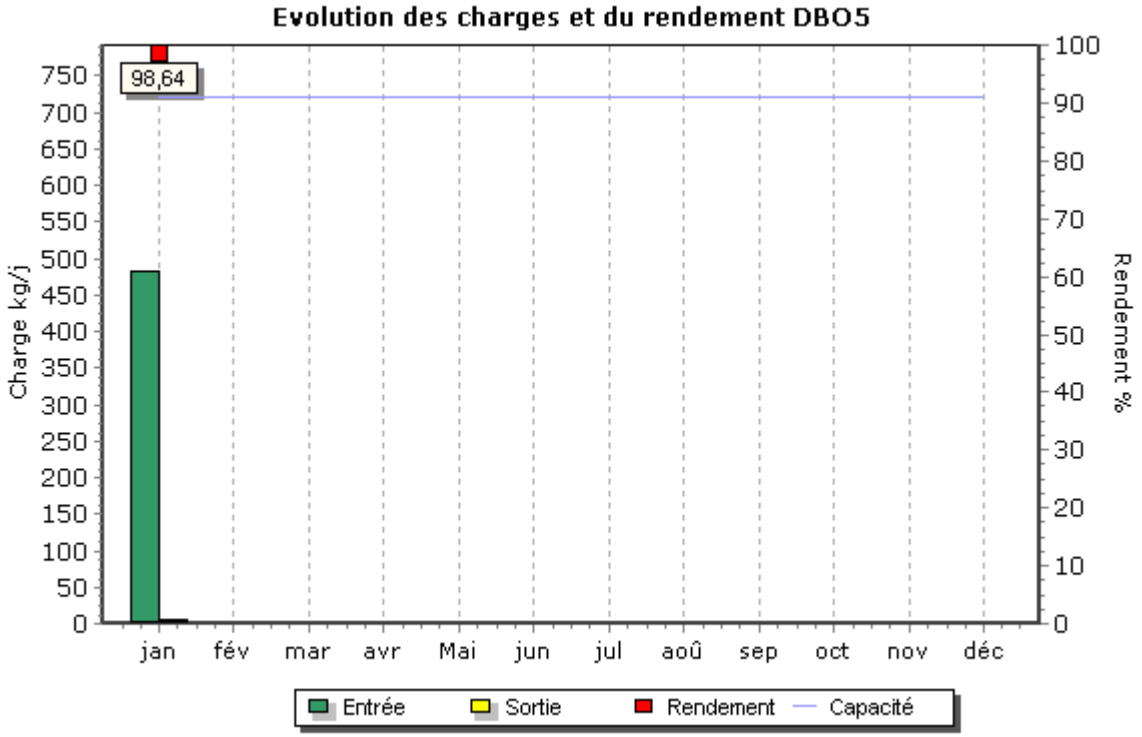
Charges en sortie et rendement	MES		DCO		DBO5		NTK		NGL		Pt	
	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%	Kg/j	%
janvier	18,7	96,62	41,6	96,30	6,5	98,64	4,1	96,52	5,8	95,10	0,4	97,37

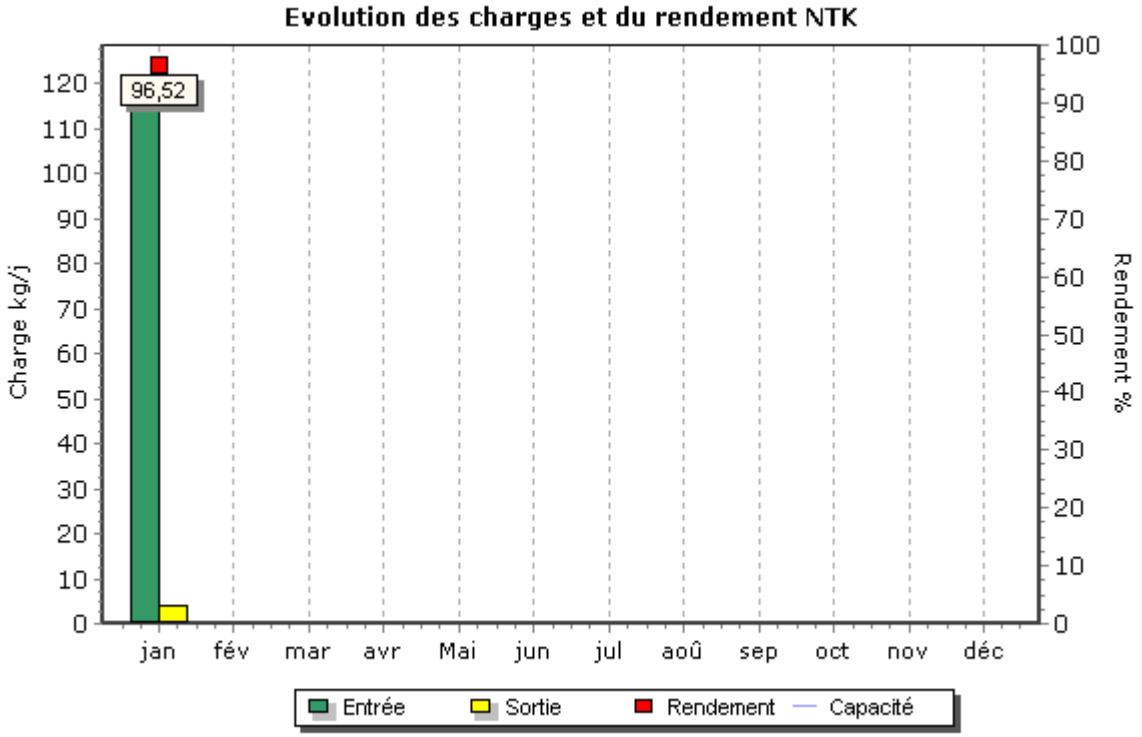


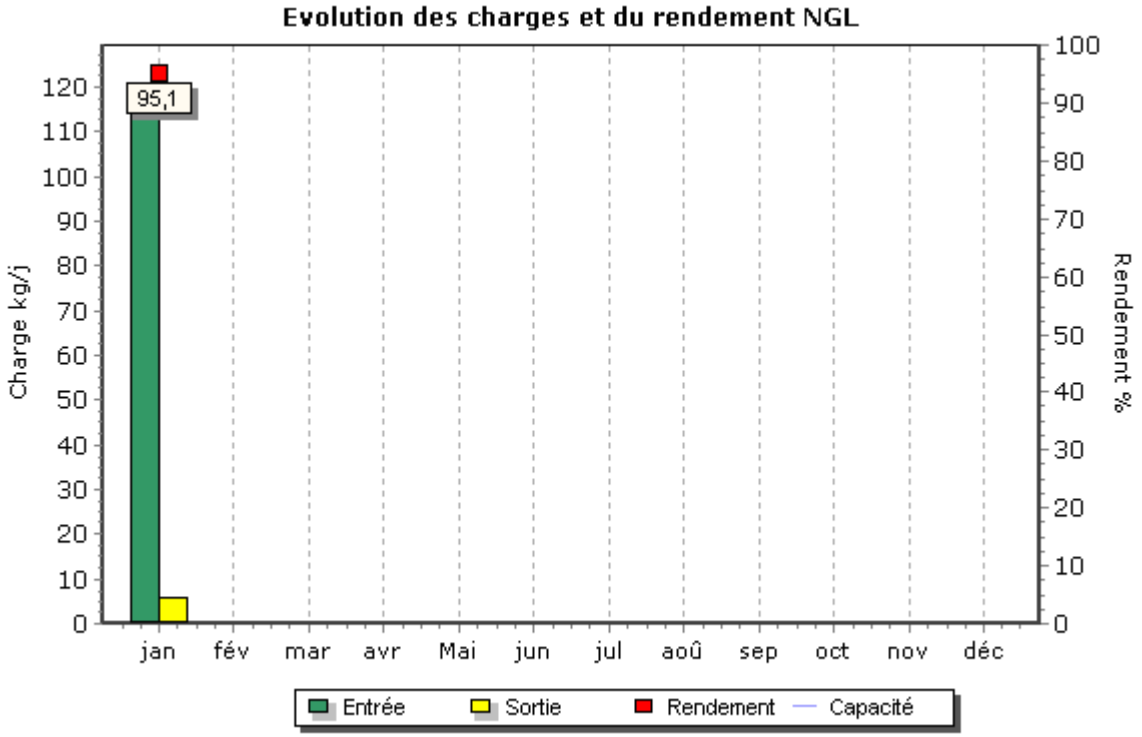
Evolution des charges et du rendement par paramètre

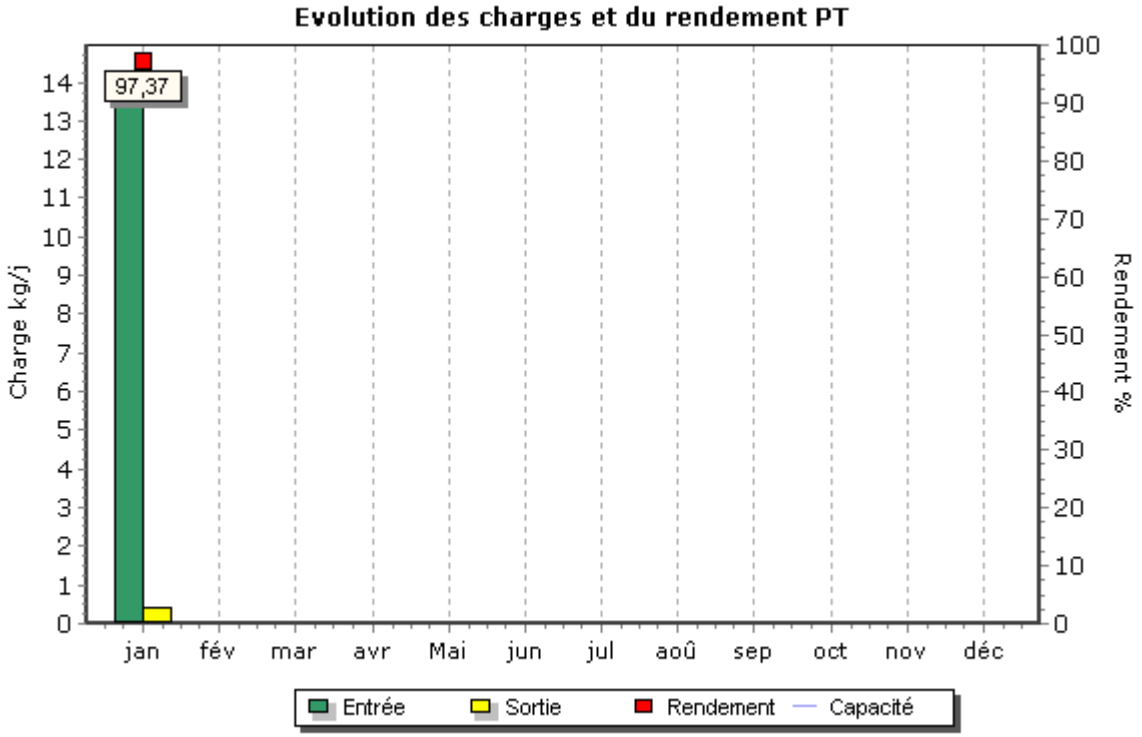

Evolution des charges et du rendement MES
Charge kg/j
Rendement %
96,62
600
550
500
450
400
350
300
250
200
150
100
50
0
100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
jan
fév
mar
avr
Mai
jun
jul
aoû
sep
oct
nov
déc
entrée
sortie
Rendement
Capacité


Evolution des charges et du rendement DCO
Charge kg/j
Rendement %
96,3
1 200
1 100
1 000
900
800
700
600
500
400
300
200
100
0
100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
jan
fév
mar
avr
Mai
jun
jul
aoû
sep
oct
nov
déc
Entrée
Sortie
Rendement
Capacité


Evolution des charges et du rendement DBO5
98,64
Charge kg/j
Rendement %
750
700
650
600
550
500
450
400
350
300
250
200
150
100
50
0
100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
jan
fév
mar
avr
Mai
jun
jul
aoû
sep
oct
nov
déc
Entrée
Sortie
Rendement
Capacité


Evolution des charges et du rendement NTK
96,52
Charge kg/j
Rendement %
120
110
100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
jan
fév
mar
avr
Mai
jun
jul
aoû
sep
oct
nov
déc
Entrée
Sortie
Rendement
Capacité


Evolution des charges et du rendement NGL
95,1
Charge kg/j
Rendement %
jan
fév
mar
avr
Mai
jun
jul
aoû
sep
oct
nov
déc
Entrée
Sortie
Rendement
Capacité


Evolution des charges et du rendement PT
97,37
Charge kg/j
Rendement %
jan
fév
mar
avr
Mai
jun
jul
aoû
sep
oct
nov
déc
Entrée
Sortie
Rendement
Capacité

7.6. L’empreinte environnementale

Protéger l’eau, c’est d’abord collecter les eaux usées et les dépolluer. Le bon fonctionnement de ces installations contribue à protéger la qualité des milieux aquatiques et des ressources en eau.

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

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

7.7. 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 Délégataire 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 2015 respecte ces principes. La présente annexe (voir note 1 ci-après) fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Organisation de la Société au sein du Centre Régional

L'organisation de la Société VEOLIA Eau – Compagnie Générale des Eaux au sein du Centre Régional Languedoc-Roussillon 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, et dans le contexte très évolutif dans lequel s'inscrit son activité et qui est marqué par des attentes renforcées des clients, Veolia Eau a mis en œuvre à compter de 2015 une nouvelle organisation plus adaptée aux enjeux du secteur.

Cette nouvelle organisation, qui s'articule en métropole autour de 21 Centres Régionaux regroupés au sein de 4 Zones aux effectifs plus resserrés (en lieu et place des 34 Centres Opérationnels et 8 Régions antérieurs), s'est mise en place à compter du 1er janvier 2015. Pour répondre aux exigences des clients de Veolia Eau, les Centres Régionaux se sont vu confier, au plus près du terrain par conséquent, un certain nombre de moyens notamment techniques et commerciaux précédemment alloués en Région. Parallèlement, la fonction comptable, mutualisable, a été regroupée dans un centre comptable national afin d'optimiser la productivité de ces tâches.

Au sein de cette organisation, pour faire face aux nouveaux défis auxquels se trouvent confrontés ses métiers, et notamment pour accroître la qualité des services rendus à ses clients, la Société VEOLIA Eau – Compagnie Générale des Eaux a pris part à la démarche engagée par Veolia Eau visant à accroître la collaboration entre ses différentes sociétés.

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 Zone ou d'un Centre Régional 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 du Centre Régional (niveaux successifs du Centre, du service, de l'unité opérationnelle), et d'autre part les charges de niveau national (contribution des services centraux) et de niveau Zone.

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 2015 une nouvelle organisation plus adaptée aux enjeux du secteur.

Cette nouvelle organisation, qui s'articule en métropole autour de 21 Centres Régionaux aux moyens renforcés, s'est mise en place à compter du 1er janvier 2015.

Ainsi, le Centre Régional Languedoc Roussillon mis en place dans le cadre de la nouvelle organisation est il désormais responsable de 286 contrats de DSP qui, dans le cadre de l'organisation précédente, étaient suivis pour 202 d'entre eux par l'ancien Centre Aude-Pyrénées Orientales, pour 31 d'entre eux par l'ancien Centre Hérault et pour 53 d'entre eux par l'ancien Centre Gard-Lozère-Alpes-Provence.

Ce Centre Régional est rattaché à la Zone Méditerranée, qui couvre le même périmètre que l'ancienne Région Méditerranée ; ce Centre Régional bénéficie désormais toutefois directement à son niveau de moyens renforcés, et issus notamment d'une partie des moyens de l'ancienne Région et des Centres supprimés.

Cette réorganisation a eu plusieurs impacts sur l'ensemble des CARE établis au titre de 2015 par la Société :

- D'une part, la mise en place de cette nouvelle organisation a engendré en 2015 comme en 2014 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 2015 (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.

1. Changement(s) d'estimation

L'évolution du système d'information comptable de Veolia Eau a permis à la Société d'établir ses CARE directement au sein de celui-ci et non plus, comme c'était le cas jusqu'à présent, au moyen d'une application spécifique. Cette évolution permet une traçabilité et une réactivité encore accrues dans le processus d'élaboration des CARE. Pour accompagner ce changement, le mode de détermination de la clef de répartition « valeur ajoutée » a été simplifié :

- d'une part celle-ci est déterminée désormais directement au seul niveau du contrat et non plus, comme c'était le cas antérieurement « en cascade », c'est-à-dire que les charges indirectes engagées à un niveau donné étaient réparties en ajustant la valeur ajoutée des contrats de charges engagées à des niveaux intermédiaires,
- d'autre part, le nombre de postes de charges venant en minoration de la valeur ajoutée a été réduit pour ne plus concerner désormais que les charges contractuelles et les achats d'eau en gros. Enfin, un « forfait » de peines et soins de 5% est appliqué sur ces achats d'eau en gros,
- l'évolution décrite au présent paragraphe (et plus amplement détaillée au § 3.2) a été analysée comme un changement d'estimation.

2. Produits

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

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

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

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

3. Charges

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

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

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

3.1. Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

- les dépenses courantes d'exploitation (cf 3.1.1),

- 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 3.1.2). 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.

3.1.1. Dépenses courantes d'exploitation

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

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

Enfin, le déploiement de nouveaux outils en 2014 et 2015 a permis de renforcer la finesse d'imputation des différentes charges opérationnelles et en particulier celle des dépenses de personnel opérationnel en facilitant l'imputation au contrat ou au chantier. Ces actions ont eu pour effet d'augmenter la part des charges imputées directement au contrat.

En cours d'année, les imputations directes de dépenses de personnel 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 de l'unité opérationnelle (UO) dont dépendent les agents et le coût standard imputé fait l'objet d'une répartition au prorata des heures imputées sur les contrats de l'UO. Ce calcul n'a pas d'incidence sur la présentation des charges, qui continuent à figurer selon leur nature dans les différentes rubriques du CARE.

3.1.2. Charges calculées

Un certain nombre de charges doivent faire l'objet d'un calcul économique. Les éléments correspondants résultent de l'application du principe selon lequel : "Pour que les calculs des coûts et des résultats fournissent des valeurs correctes du point de vue économique...il peut être nécessaire en comptabilité analytique, de substituer à certaines charges calculées en comptabilité générale selon des critères fiscaux ou sociaux, les charges correspondantes calculées selon des critères techniques et économiques" (voir note 2 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 notes 4 et 5 ci-après).

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

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

Enfin, et pour tous les contrats prenant effet à compter du 1er 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 (voir note 5 ci-après) puisqu'ils ne servent au délégataire que pendant cette durée,
- avec, dans les deux cas, une progressivité prédéterminée et constante (+1,5 % par an) d'une année sur l'autre de la redevance attachée à un investissement donné.

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

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

Toutefois, par dérogation avec ce qui précède, et pour tous les contrats prenant effet à compter du 1er 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.

- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

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

- Impact des avances remboursables à taux zéro

Lorsque la Société bénéficie d'avances remboursables sans intérêts de la part d'une Agence de l'Eau pour contribuer au financement de certains travaux exécutés dans le cadre d'un contrat de DSP, un calcul spécifique est effectué depuis 2011 pour tenir compte dans le CARE de l'avantage temporaire que représente cette mise à disposition de fonds sans intérêts. Des produits spécifiques sont ainsi calculés sur le capital restant dû en début d'exercice au titre de ces avances, au taux d'intérêt de référence tel que défini ci-dessus et applicable l'année de versement initial de chaque avance. Ces produits sont ensuite portés en minoration des charges économiques calculées au titre des investissements du domaine concédé.

- Investissements du domaine privé

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

- Provisions pour investissements futurs

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

3.1.3. Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2015 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contributions sociale et exceptionnelle additionnelles (représentant au total jusqu'à 4,67 points d'impôt) applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils. Il s'entend également hors effet du crédit d'impôt Compétitivité Emploi (CICE) dont a pu bénéficier la société et qui a été porté en minoration de son impôt sur les sociétés dans ses comptes sociaux.

3.2. Charges réparties

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

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

3.2.1. Principe de répartition

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

Ces charges proviennent de chaque niveau organisationnel de Veolia Eau intervenant au profit du contrat : services centraux, zones, centres régionaux, services (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.

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. § 3.1.2) calculées au titre des compteurs dont la Société a la propriété sont réparties entre les contrats concernés au prorata du nombre de compteurs desdits contrats.

3.2.2. Prise en compte des frais centraux

Après détermination de la quote-part des frais de services centraux imputable à l'activité Eau France, la quote-part des frais des services centraux engagée au titre de l'activité des Centres Régionaux 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.

3.3. Autres charges

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

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

L'objectif de cette approche est de prendre en compte les différentes prestations intellectuelles associées réalisées en interne (maitrise d'œuvre en phase projet et en phase chantier, gestion contractuelle imposée

par le contrat DSP : suivi des programmes pluriannuels, planification annuelle des chantiers, reporting contractuel et réglementaire, mises à jour des inventaires,..).

La quote-part de frais ainsi attribuée aux différents chantiers est portée en diminution des charges indirectes réparties selon les règles exposées au § 3.2 (de même que la quote-part « frais généraux » affectée aux chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes ou encore que la quote-part de 5% appliquée aux achats d'eau en gros).

3.3.2. Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2015 au titre de l'exercice 2014.

3.4. 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.

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

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

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

Notes :

1. *Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.*

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

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

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

5. *S'agissant des contrats concernés par l'arrêt du Conseil d'Etat du 8 avril 2009 concernant les contrats de Délégation de Service Public dans le domaine de l'Eau et de l'Assainissement pour lesquels l'examen des clauses contractuelles prévu par l'Arrêt n'étaient pas encore finalisées au 31 12 2015 ou encore faisant l'objet d'une procédure judiciaire, la durée initiale du contrat a été maintenue.*

→ *Avis des commissaires aux comptes*

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

7.8. Autres annexes

Intitulé	Nombre de pages
Inventaire détaillé des désobstructions	1

Inventaire détaillé des désobstructions

Commune	Adresse	Date réalisation	Installation
VILLENEUVE LES MAGUELONE	9 RUE DES PLATANES	05/01/15	Collecteur
VILLENEUVE LES MAGUELONE	3 RUE LUNARET	06/01/15	Collecteur
VILLENEUVE LES MAGUELONE	33 RUE DES MOUETTES	08/01/15	Collecteur
VILLENEUVE LES MAGUELONE	3 lunaret	12/01/15	Collecteur
VILLENEUVE LES MAGUELONE	bd de la fontaine	13/01/15	Collecteur
VILLENEUVE LES MAGUELONE	39 rue des Penitants	20/01/15	Branchement
VILLENEUVE LES MAGUELONE	rue de la Fontaine	20/01/15	Collecteur
VILLENEUVE LES MAGUELONE	12 rue des mimosas	22/01/15	Branchement
VILLENEUVE LES MAGUELONE	maison d'arrêt de vileneuve des maguelone contre aller	25/01/15	Collecteur
VILLENEUVE LES MAGUELONE	93 chemin de la Mort aux Ânes	26/01/15	Branchement
VILLENEUVE LES MAGUELONE	93 CHEMIN DE LA MORT AUX ANES	27/01/15	Branchement

Ressourcer le monde

Document à usage externe
Crédits photos : © Photothèque Veolia: Christophe Majani d'Inguimbert, Jean Marie Ramès, Samuel Bigot, Olivier Guerrin, Stéphane Harter/agence VU

Veolia - Compagnie Générale des Eaux - SCA au capital de 2.207.287.340,98 euros - 575008 Paris RCS Paris 572 025 526 - Tous droits réservés - 2015