

Frévent (eau)



Service de l'eau

Rapport Annuel du Déléguataire 2005



Application de la Loi n°95-127 du 8 février 1995 relative aux marchés publics et délégations des services publics



Préambule

Le Décret n°2005-236 du 14 mars 2005 est venu préciser les obligations des délégataires de services publics quant au contenu de leurs rapports annuels. Pour permettre aux entreprises délégataires de s'y préparer matériellement, ces nouvelles dispositions seront applicables pour la première fois aux rapports annuels établis début 2007 au titre de 2006. Le présent rapport se situe donc quant à lui dans la continuité des précédents.

L'objectif du rapport annuel du délégataire est de fournir chaque année les informations techniques et financières qui permettent aux collectivités délégantes d'avoir une connaissance à la fois précise et synthétique du fonctionnement des installations, de la satisfaction des clients et du respect par le délégataire des normes de qualité et des réglementations en vigueur.

Ce rapport annuel nous donne également l'occasion de faire le point sur l'évolution du contexte réglementaire applicable aux services d'eau et d'assainissement, d'attirer l'attention des élus comme des services de la collectivité sur les sujets qui concernent leur service, en particulier ceux qui se traduiront à terme par des investissements complémentaires. Notre valeur ajoutée de gestionnaire privé disposant d'une expertise tant dans les opérations de construction que d'exploitation est de proposer aux collectivités les meilleures solutions au regard d'une optimisation technico-économique « investissement + exploitation ».

Table des matières

■	Chapitre I Le Service	4
1	Le contrat.....	4
2	Le Délégué	5
3	Faits marquants et améliorations	10
■	Chapitre II Bilan d'Exploitation Technique	11
1	Production	11
2	Distribution	12
3	Bilan énergétique	15
4	Travaux réalisés	16
5	Propositions d'améliorations du service	16
■	Chapitre III Gestion du Service	17
1	Clients et habitants	17
2	Qualité de l'eau	20
3	Relation clientèle	26
■	Chapitre IV Performances du Service	35
1	La démarche indicateur de performance	35
2	La mesure de ces indicateurs sur le service	36
■	Chapitre V Economie de la Délégation	40
1	Modalités d'établissement du compte rendu financier	40
2	Indicateurs financiers	41
■	Chapitre VI Annexes	43
1	Glossaire.....	43
2	Annexe au compte rendu financier	46
3	Textes réglementaires	52
4	Certifications	58
5	Attestations assurances.....	61

■ CHAPITRE I

LE SERVICE

1 Le contrat

1.1 Objet du service

La Collectivité assure l'alimentation en eau potable des 3 952 habitants des communes de FRÉVENT.

Afin de satisfaire aux besoins le patrimoine du service est doté de :

- 1 installation de production d'une capacité total de 2 200 m3 par jour
- 2 réservoirs d'une capacité totale de stockage de 700 m3
- 50 kilomètres de canalisations et de branchements

Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux gère les services de Production, Elévation, Distribution, Branchements, Compteurs, Gestion clientèle.

La Collectivité assume les prérogatives d'autorité organisatrice et s'assure que le service est rendu au niveau requis pour les abonnés du service.

1.2 Historique de la délégation

La gestion du service d'alimentation en eau potable de la Collectivité a été confiée à Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux par un contrat de type Affermage en date du 1/1/2002.

1.3 Les engagements

Par convention au titre de ce contrat, Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux assure les engagements suivants :

Type d'engagement	Tiers engagé	Date d'effet de la convention
Vente d'eau	Bonnières	1/7/1989

2 Le Déléguataire

Veolia Eau – Agence d'ARRAS

Coordonnées téléphoniques

Heures d'ouverture : 0 810 106 801
Urgences (permanence) : 0 810 106 801
Télécopie : 03 21 22 77 43

Pierre DEMAREST
Directeur d'Agence
Tel : 03 21 22 77 35



Olivier DEHAINE
Adjoint Directeur d'Agence
Tel : 03 21 22 77 28

Micheline LUBARSKI
Secrétaire de Direction
Tel : 03 21 22 77 35



Philippe PERO
Responsable Service
Technico-Administrative
Tel : 03 21 22 77 90



Sylvain MARCHAND
Responsable Service
Clientèle
Tel : 03 21 22 77 31



Georges DUHEM
Responsable Service
Eau Potable
Tel : 03 21 22 77 22



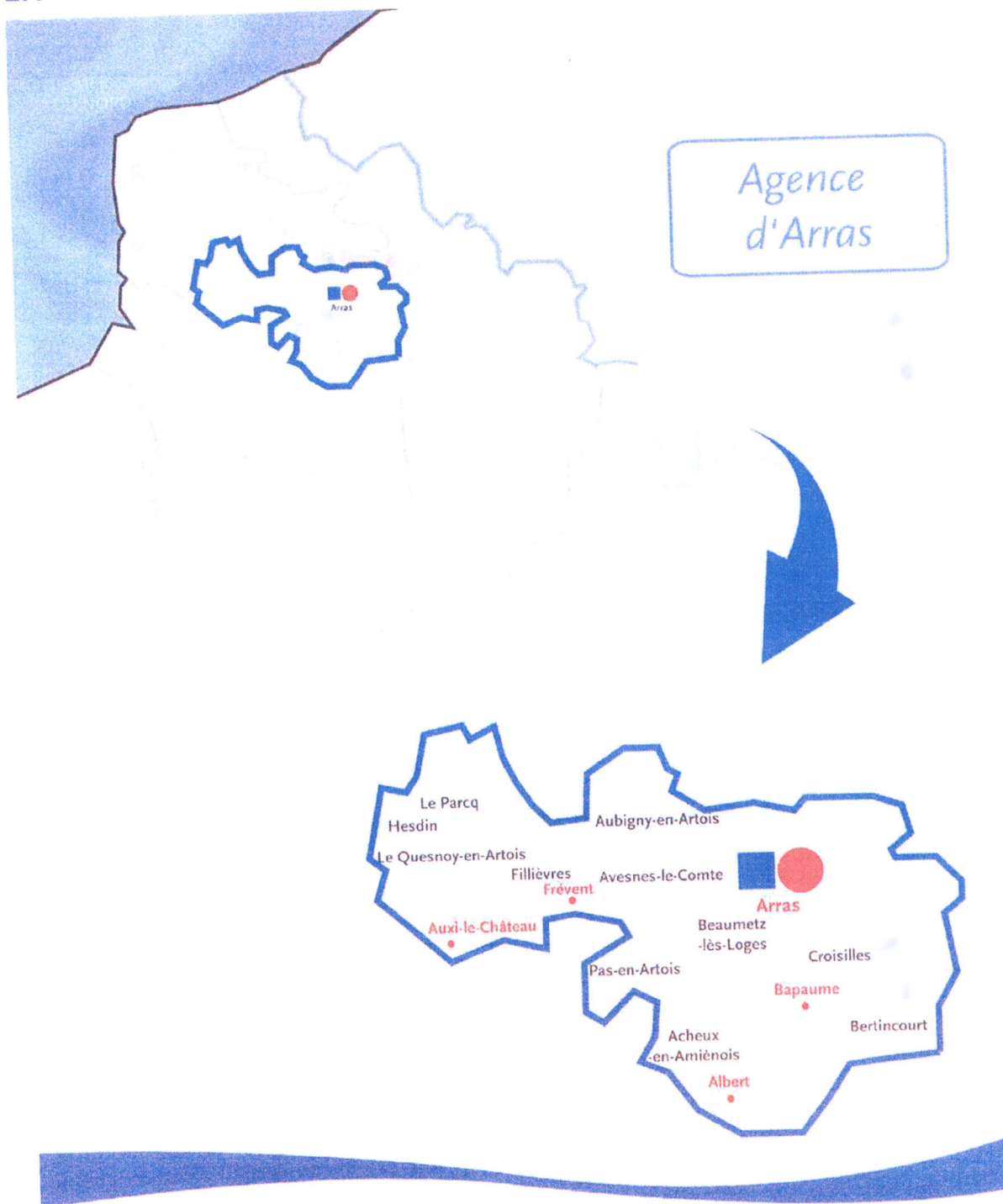
Michel SOUFFLET
Responsable Service
Assainissement
Tel : 03 21 22 77 21



Patrick RICART
Responsable Technique
Frévent – Auxi



2.1 Gestion locale



● Agences • Bureaux ▲ Industries ■ Services Régionaux



Agence d'Arras

44 contrats de gestion déléguée
32 en eau représentant 92 communes
12 en assainissement représentant 44 communes

- 56 436 clients : eau
- 46 986 usagers : assainissement
- 139 260 habitants : Population desservie
- 7 543 354 m³ : volumes distribués
- 5 870 609 m³ : volumes assiette assainissement

Gestion de :

- 30 stations de pompage
- 54 réservoirs (capacité totale : 23 233 m³)
- 15 stations de dépollution (199 000 équivalent-habitants)
- 5 lagunes (2 150 équivalent-habitants)
- 106 postes de relèvement
- 979 km de conduites d'eau potable
- 387 km de branchements d'eau potable
- 1 238 km de réseaux d'assainissement
- 14 830 bouches d'égouts

Organisation :

- Direction - Service Clientèle - Service Administratif
- Assainissement : réseau et installation
- Eau : réseau et installation
- Travaux eau et électromécanique

Z.I. Est
1 rue Camille Guérin
62 217 Tilloy les
Mofflaines

tél. (0)3 21 22 77 35
fax. (0)3 21 22 77 48



2.2 Pôles de compétences régionales

Le centre régional



Région Flandres-Artois-Picardie



Organisation

Générale des Eaux Région Flandres-Artois-Picardie regroupe 9 sociétés intervenant dans les domaines de l'eau et de l'assainissement : Société des Eaux de St Omer, Société des Eaux du Touquet, Société des Eaux de la Ville de Cambrai, Société des Eaux de Picardie, Société des Eaux et d'Assainissement de l'Oise, Compagnie des Eaux et de l'Ozone, Sade Exploitations du Nord de la France, Société des Eaux de Douai et la Compagnie Générale des Eaux.

512 contrats (278 pour l'eau et 234 pour l'Assainissement) représentant près de 1500 communes sont gérés par :

- 1 Direction Régionale (Arras)
- 13 Agences locales réparties sur 5 départements (Nord, Pas-de-Calais, Aisne, Oise et Somme)
- 1 Agence multiservices industrie en partenariat avec les autres divisions de Veolia Environnement
- 1 Centre Service Client

Activités

Eau Potable

650 000 Clients
1 900 000 habitants desservis
135 000 000 m3 d'eau distribués / an
19 800 km de conduites (réseau et branchements)

Assainissement des collectivités

511 000 usagers
1 730 000 habitants desservis
102 000 000 m3 d'eau usée assainis

Eaux Industrielles

Prétraitement
Traitement des Eaux de Process
Traitement des Eaux Usées
Recyclage de l'Eau
Traitements de pointe par osmose inverse

Moyens et savoir-faire technique

- Laboratoires d'Analyses :
 - Eau Potable, Eaux Usées, Physicochimie et Bactériologie
- Informatique Technique :
 - Cartographie des réseaux
 - Expertise des réseaux
 - Logiciels de calculs hydrauliques et modèles d'épuration
 - Télésurveillance et Télégestion des installations
- Expertises Techniques pour :
 - Recherche des fuites
 - Inspection télévisée des réseaux d'assainissement
 - Diagnostics d'installation de traitement des eaux

Installations

594 réservoirs d'une capacité totale de 319 540 m3
192 stations de dépollution capables de traiter la pollution de 2 530 000 équivalent-habitants

Services à la clientèle

Centre Service Client "Générale des Eaux Direct" (0 810 108 801) : les 650 000 clients de la Région Flandres-Artois-Picardie bénéficient d'un numéro de téléphone unique, facturé au prix d'une communication locale quel que soit le lieu d'appel, pour effectuer la quasi-totalité de leurs démarches sans avoir à se déplacer : s'abonner, demander un branchement ou la visite d'un technicien, s'informer sur leur compte et sur les modes de paiement et notamment le Prélèvement Bancaire, se renseigner sur la qualité de l'eau... Générale des Eaux Direct est ouvert 6 jours sur 7, sur des plages horaires étendues, un temps d'attente réduit et 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour les urgences techniques.

Nouveau Modes de Paiement :

- Prélèvement Bancaire à chaque facture ou mensuel
- Internet
- Carte Bancaire
- En Espèces sans frais supplémentaires dans tous les bureaux de Poste

Internet : depuis le début de 2002, les clients peuvent se connecter sur www.generale-des-eaux.com, 24h/24 et 7j/7, le site internet de leur eau.

Charte Service Client : formalise les engagements de Générale des Eaux vis à vis de ses clients, notamment en terme de disponibilité des services et de rapidité de réponse. Cette charte est reprise dans la démarche qualité.

Démarche Qualité

- En 2001, les 3 activités de Générale des Eaux Région Flandres-Artois-Picardie, Production et Distribution d'Eau Potable, Collecte et Traitement des Eaux Usées et Accueil et Service aux Clients ont été certifiées conformes à la Norme ISO 9002.
- En 2002, un nouveau pas a été franchi avec l'obtention de la certification ISO 9001, version 2000 qui place les services aux clients au centre de l'entreprise.
- En 2003, 3 installations ont obtenu la certification ISO 14001 (norme environnementale) : Usine de dépollution du SIZIAF, Usine de traitement des eaux usées de la Communauté d'Agglomération de Saint Quentin et les installations du Syndicat Intercommunal des Eaux de Picardie.
- Prochaine étape : obtention de la norme environnementale ISO 14001 pour 10 autres installations.



Avril 2005

3 Faits marquants et améliorations

La clôture de la Station de pompage a été remplacée conformément aux recommandations de la DDASS.



Station de pompage de Frévent

■ CHAPITRE II

BILAN D'EXPLOITATION TECHNIQUE

1 Production

1.1 Origine de l'eau

Afin d'assurer la production d'eau et le stockage, le service est doté des principales installations suivantes :

Nom de l'installation	Capacité de production (m3/jour)
FORAGE DE FREVENT GAMBETTES (simple désinfection)	2 200

Nom de l'installation	Capacité des réservoirs (m3)
RESERVOIR DE FREVENT	600
RESERVOIR DE FREVENT REPRISE DE BONNIERES	100
Capacité totale des réservoirs	700

1.2 Bilan de production

Au cours de ces dernières années la production d'eau par installation de production a évolué de la façon suivante :

Installation de production	2001	2002	2003	2004	2005	A/A-1
FORAGE DE FREVENT GAMBETTES (simple désinfection)	311 756	318 697	324 337	306 750	301 913	-1,6 %

D'une manière générale, nous constatons sur l'ensemble du périmètre, une baisse des volumes vendus en 2005 par rapport à l'année 2004. Cela est sans aucun doute dû à un souci d'économie des usagers et à l'incidence de l'arrêté Préfectoral fixant les restrictions de l'utilisation de l'eau consécutivement à la baisse du niveau de nappes.

2 Distribution

2.1 Réseaux et équipements

Descriptif

Le tableau ci-dessous présente en linéaire et en nombre les éléments constitutifs du patrimoine réseau du service :

Canalisations	2001	2002	2003	2004	2005	A/A-1
Longueur totale du réseau (km)	46,1	46,1	46,1	50,3	50,3	0,00 %
Longueur de distribution (m linéaire)	46 095	46 071	46 098	50 257	50 312	0,11 %
<i>dont canalisations</i>	31 314	31 213	31 213	35 360	35 360	0,00 %
<i>dont branchements</i>	14 781	14 858	14 885	14 897	14 952	0,37 %

Branchements

Nombre de branchements	1 863	1 870	1 876	1 878	1 881	0,16 %
<i>dont branchements plomb</i>	241	170	113	84	69	21,73 %

Équipements

Nombre d'appareils publics	42	42	42	42	42	0,00 %
<i>dont poteaux d'incendie</i>	42	42	42	42	42	0,00 %

Compteurs

Nombre de compteurs	1 650	1 655	1 659	1 670	1 663	-0,42 %
Nombre de compteurs remplacés	18	134	179	132	187	41,67 %
Taux de compteurs remplacés (%)	1,09 %	8,10 %	10,79 %	7,90 %	11,24 %	42,26 %

Performances

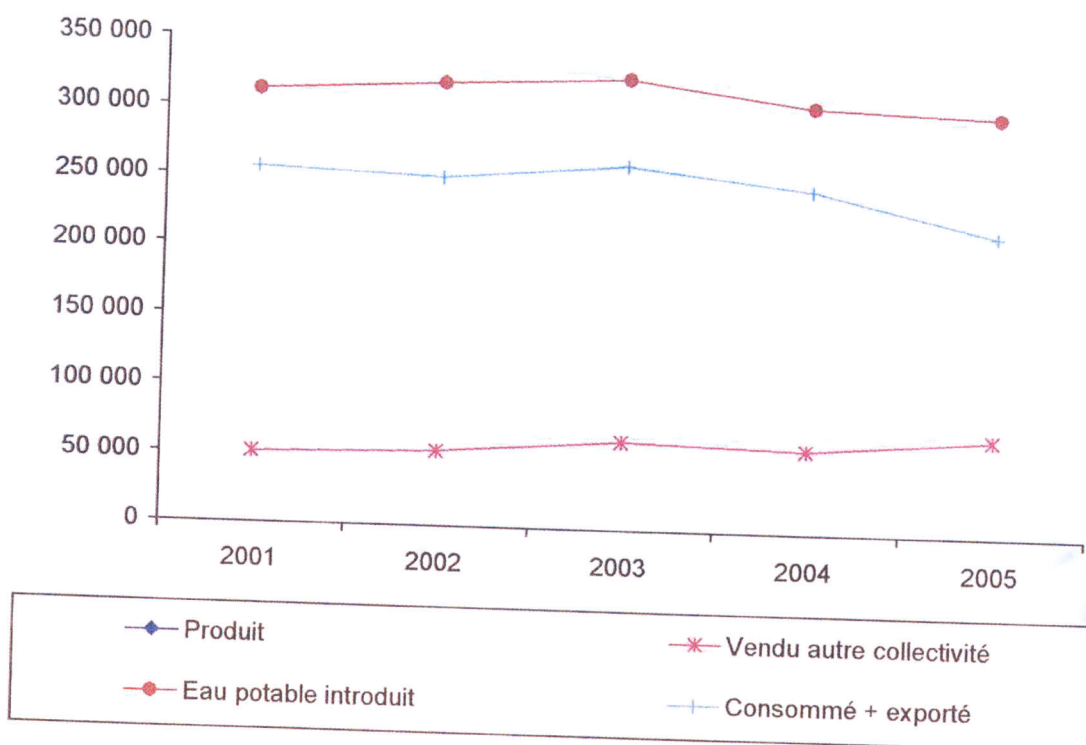
Indice de consommation (m3/jour/km)	15,24	14,96	15,60	13,39	11,78	-12,02 %
Indice de perte (m3/jour/km)	3,34	4,05	3,73	3,37	4,71	39,76 %
Rendement du réseau (%)	82,01	78,71	80,70	79,88	81,94	2,5 %
Nombre de fuites sur canalisation	5	4	7	4	7	75,00 %
Nombre de fuites par km de canalisation	0,15	0,13	0,22	0,11	0,20	81,82 %
Nombre de fuites sur branchements	20	43	27	19	32	68,42 %
Nombre de fuites pour 100 brchts	1,07	2,30	1,44	1,01	1,70	68,32 %
Nombre de fuites réparées	25	47	34	23	39	69,57 %

Le rendement du réseau se maintient à un très bon niveau (81,94 %), grâce en particulier à la télégestion des équipements et au contrôle journalier par bilan « Lerne » ainsi qu'aux campagnes systématiques de recherche et détection de fuites et leur réparation rapide (7 fuites réparées sur les canalisations et 39 fuites réparées sur les branchements)

2.2 Bilan de distribution

Volumes (m3)	2001	2002	2003	2004	2005	% A/A-1
Volume produit	311 756	318 697	324 337	306 750	301 913	-1,6
dont volume produit refoulé	311 756	318 697	324 337	306 750	301 913	-1,6
Volume vendu à autre collectivité	51 029	53 949	63 664	60 087	70 090	16,64%
Volume d'eau potable introduit	311 756	318 697	324 337	306 750	301 913	-1,6
Volume consommé sur 52 semaines + Volume exporté	255 667	250 834	261 752	244 859	247 793	1,20%

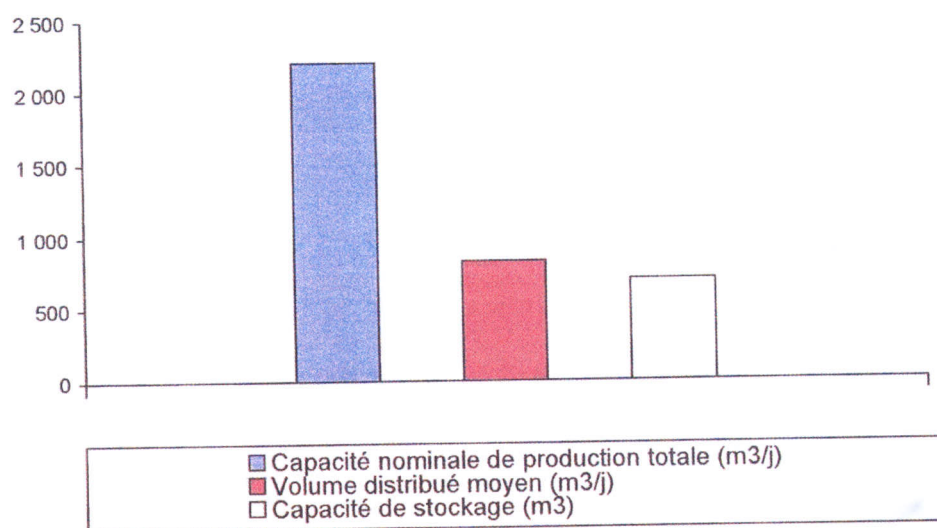
Evolution des volumes (m3)



2.3 Capacités de production et de stockage par rapport aux besoins en distribution

	2005
Capacité nominale de production totale (m3/j)	2 200
Volume distribué moyen (m3/j)	829
Capacité de stockage (m3)	700
Nombre de réservoirs et châteaux d'eau	2

Comparaison des capacités de stockage et de production avec les besoins de distribution



2.4 Bilan des échanges d'eau

Volume vendu autres collectivités	2001	2002	2003	2004	2005	A/A-1
Bonnières	51 029	53 949	63 664	60 087	70 090	16,64%

3 Bilan énergétique

FORAGE DE FREVENT GAMBETTES (simple désinfection)	2001	2002	2003	2004	2005
Energie facturée consommée (kWh)	49 048	54 976	50 956	48 857	48 716
Energie relevée consommée (kWh)	46 782	48 012	48 186	46 201	45 909
Volume produit refoulé (m3)	311 756	318 697	324 337	306 750	301 913
Consommation spécifique (Wh/m3)	150	151	149	151	152

SURPRESSEUR DE FREVENT M. LECLERC	2001	2002	2003	2004	2005
Energie facturée consommée (kWh)	4 412	1 153	295	1 564	1 716
Energie relevée consommée (kWh)	2 321	3 026	1 807	1 594	2 007
Consommation spécifique (Wh/m3)	840	1 255	926	1 063	1 664
Volume pompé (m3)	2 764	2 412	1 951	1 500	1 206

RESPRISE DE BONNIERES DOULLENS	2001	2002	2003	2004	2005
Energie facturée consommée (kWh)	34 746	29 039	36 166	31 126	34 222
Energie relevée consommée (kWh)	30 175	32 227	36 878	37 387	34 720
Consommation spécifique (Wh/m3)	456	456	498	477	470
Volume pompé (m3)	66 169	70 632	73 986	78 363	73 885

4 Travaux réalisés

4.1 Travaux réalisés par le délégataire

- ✚ 15 branchements de diamètre 20 mm ont été renouvelés en diverses rues de la commune au cours de l'année 2005.
- ✚ Nous avons renouvelé le système de télésurveillance à la station de reprise de Bonnières ainsi qu'au réservoir Gambette.
- ✚ Nous avons renouvelé la clôture et le portail à la station de pompage de Frévent.
- ✚ Le réservoir a été nettoyé et désinfecté le 17 Octobre 2005

5 Propositions d'améliorations du service

5.1 Insuffisances

- **Les réseaux de la cité des Marronniers sont en très mauvais état et des fuites s'y déclarent très régulièrement.** Il serait souhaitable de procéder à leur renouvellement à relativement court terme. (Rappel 2004)
- Dans certains quartiers de la Commune, **des habitants se plaignent de la pression insuffisante de l'eau qui leur est distribuée** (Cité des Marronniers, route d'Arras, quartier du cimetière, route de Doullens, ...). Cette situation résulte de la faible différence d'altitude entre le réservoir et ces quartiers. En effet, le plan d'eau du château d'eau se situe à une cote N.G.F. (Nivellement Général Français) de 95 mètres alors que la cité des Marronniers se trouve par exemple à une cote NGF de 80 mètres, ce qui correspond à une pression statique de 1,5 bars, hors pertes de charge de réseau. (Rappel 2004)
- On constate une dégradation de la tenue de l'étanchéité des cuves du réservoir de Frévent. Une fuite sur la paroi a même été détectée à l'occasion du dernier nettoyage de ce réservoir. Une visite a eu lieu en 1999 avec l'aide des services de la Direction Départementale de l'Équipement réunissant la Commune, la DDE, l'entrepreneur ayant réalisé les travaux d'étanchéité et la CGE. Cette réunion devrait déboucher sur la réalisation des travaux de réfection partielle des fuites constatées. (Rappel 2004)

5.2 Rappel de la situation administrative des ouvrages

CAPTAGE	N° BRGM	Etat d'avancement de la procédure	Date DUP	Date Hypothèques
FREVENT	26.6X.20	Achevée	14.09.1981	12.06.1989

■ CHAPITRE III

GESTION DU SERVICE

1 Clients et habitants

1.1 Nombre de clients et d'habitants – Volume vendu

Il s'agit du nombre de clients constaté au 31 décembre 2005. Le volume vendu est celui constaté entre la période de relevé de l'exercice précédent et la période de relevé des compteurs clients de l'exercice objet de ce rapport. Le tableau dans le paragraphe suivant précise le nombre de semaines écoulées entre ces deux périodes de relevé de compteurs clients.

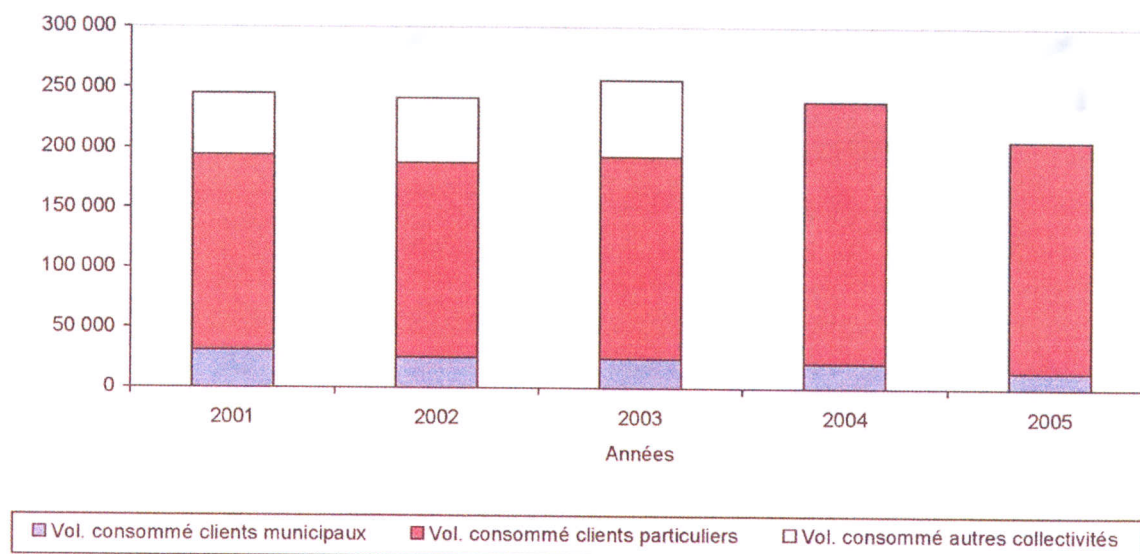
	2001	2002	2003	2004	2005	A/A-1
Clients municipaux	40	40	40	41	41	0,00 %
<i>dont bâtiments communaux</i>	30	30	30	30	30	0,00 %
<i>dont appareils publics</i>	10	10	10	11	11	0,00 %
Clients particuliers	1 607	1 628	1 619	1 635	1 622	-0,80 %
<i>dont domestiques</i>	1 602	1 623	1 614	1 629	1 616	-0,80 %
<i>dont industriels</i>	1	1	1	1	1	0,00 %
<i>dont collectifs</i>	4	4	4	4	4	0,00 %
<i>dont irrigations et agricoles</i>					1	
<i>dont fournitures temporaires</i>		0	0	1		
Clients autres collectivités	1	1	1	1	1	0,00 %
Nombre total de clients	1 648	1 669	1 660	1 677	1 664	-0,78 %
Volume vendu (m3)	245 127	241 536	256 132	238 757	206 576	-13,48 %
Habitants desservis	3 952	3 952	3 952	3 952	3 952	0,00 %

1.2 Volume consommé (m³)

Le volume consommé est celui constaté entre la période de relevé de l'exercice précédent et la période de relevé des compteurs clients de l'exercice objet de ce rapport. Le tableau ci-dessous précise le nombre de semaines écoulées entre ces deux périodes de relevé de compteurs clients.

	2001	2002	2003	2004	2005	A/A-1
Vol. consommé clients municipaux	31 049	25 511	24 297	21 014	13 863	-34,03 %
<i>dont bâtiments communaux</i>	30 582	25 259	23 736	20 622	13 220	-35,89 %
<i>dont appareils publics</i>	467	252	561	392	643	64,03 %
Vol. consommé clients particuliers	163 049	162 076	168 171	217 743	192 713	-11,50 %
<i>dont domestiques</i>	143 389	140 624	149 013	138 554	135 727	-2,04 %
<i>dont industriels</i>	71	49	3	17	29	70,59 %
<i>dont collectifs</i>	19 589	21 403	19 155	19 085	19 212	0,67 %
<i>dont irrigations et agricoles</i>					13	
Vol. consommé autres collectivités	51 029	53 949	63 664	60 087	70 090	16,64%
Volume consommé clientèle total	245 127	241 536	256 132	238 757	238934	0 %
Conso. domestique unitaire (1)	90	87	92	85	85	0,41 %
Conso. globale unitaire (1)	149	145	154	142	126	-11,34 %
Nbre de semaines de consommation	52,00	51,00		51,86	51,14	-
(1) en m3/client/an						

Evolution de la consommation

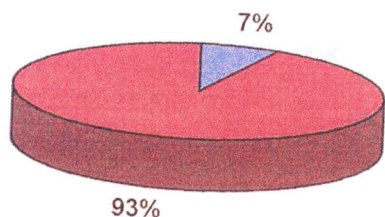


1.3 Volume vendu par catégorie de clients (m³)

Le volume vendu est celui constaté entre la période de relevé de l'exercice précédent et la période de relevé des compteurs clients de l'exercice objet de ce rapport. Le tableau du paragraphe précédent précise le nombre de semaines écoulées entre ces deux périodes de relevé de compteurs clients.

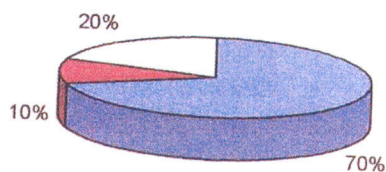
	2001	2002	2003	2004	2005	A/A-1
Volume vendu clients municipaux	31 049	25 511	24 297	21 014	13 863	-34,03 %
<i>dont bâtiments communaux</i>	30 582	25 259	23 736	20 622	13 220	-35,89 %
<i>dont appareils publics</i>	467	252	561	392	643	64,03 %
Volume vendu clients particuliers	163 049	162 076	168 171	217 743	192 713	-11,50 %
<i>dont domestiques</i>	143 389	140 624	149 013	138 554	135 727	-2,04 %
<i>dont industriels</i>	71	49	3	17	29	70,59 %
<i>dont collectifs</i>	19 589	21 403	19 155	19 085	19 212	0,67 %
<i>dont irrigations et agricoles</i>					13	
Volume vendu à d'autres collectivités	51 029	53 949	63 664	60 087	70 090	16,64 %
Volume vendu total (m3)	245 127	241 536	256 132	238 757	238 934	0 %

Répartition du volume vendu par catégorie sur l'année 2005



■ Volume vendu clients municipaux
■ Volume vendu clients particuliers

Répartition du volume vendu par catégorie sur l'année 2005



■ dont domestiques
■ dont collectifs
□ dont fournitures temporaires

1.4 Données de synthèse par commune

Ce tableau présente les données concernant les clients particuliers et municipaux. Les valeurs sur les ventes d'eau à d'autres collectivités sont présentées au paragraphe « Bilan des échanges d'eau ».

FRÉVENT	2001	2002	2003	2004	2005	A/A-1
Nombre d'habitants desservis	3 952	3 952	3 952	3 952	3 952	0,00 %
Nombre de clients	1 647	1 668	1 659	1 675	1 662	-0,78 %
Volume vendu (m3)	194 098	187 587	192 468	238 757	238 934	0,07 %

D'une manière générale, nous constatons sur l'ensemble du périmètre, une baisse des volumes vendus en 2005 par rapport à l'année 2004. Cela est sans aucun doute du à un souci d'économie des usagers et à l'incidence de l'arrêté Préfectoral fixant les restrictions de l'utilisation de l'eau consécutivement à la baisse du niveau de nappes.

2 Qualité de l'eau

2.1 Fondements et champs du contrôle

Le Code de la Santé Publique (articles R.1321-1 à R.1321-66 et annexes 13-1 à 13-3) applicable depuis le 25 décembre 2003 vise à accroître encore davantage la sécurité sanitaire des eaux distribuées :

- Le contrôle de la conformité des eaux se fait désormais au robinet du consommateur (et non plus seulement à son compteur) ;
- Les paramètres sont définis sur la base d'objectifs sanitaires plus précis et stricts ;
- Au contrôle sanitaire réalisé par les autorités sanitaires (DDASS) s'ajoute la surveillance que tout exploitant est tenue de mettre en œuvre ;
- Les processus de gestion des situations de non-conformité sont précisés et l'information des consommateurs est renforcée ;
- L'obligation de résultats concernant la qualité de l'eau s'accompagne également d'obligations de moyens :
 - disposer d'une ressource de qualité ;
 - établir et faire respecter les périmètres de protection ;
 - utiliser des produits, procédés de traitement et matériaux agréés ;
 - surveiller en permanence.

Dans ce cadre, **les eaux destinées à la consommation humaine** doivent (art. R.1321-2 et R.1321-3 et annexe 13-1 du CSP) :

- Ne pas contenir un nombre ou une concentration de micro-organismes, de parasites ou de toutes autres substances constituant **un danger potentiel pour la santé des personnes** ;
- Etre conformes à des **Limites de Qualité** pour des paramètres susceptibles de générer des effets immédiats ou à plus long terme sur la santé des consommateurs ;
- Satisfaire à des **Références de Qualité**, valeurs indicatives établies à des fins de suivi des installations de production et de distribution d'eau et d'évaluation de risques pour la santé des personnes.

Cette réglementation définit le contrôle analytique à réaliser :

- Le contrôle officiel (évolution vers un contrôle de la sécurité sanitaire) :
 - Où réaliser les analyses : ressource, point de mise en distribution, robinet du consommateur.
 - Comment : laboratoires et méthodes d'analyses agréés, résultats transmis au Préfet, au Délégué et au Maire.
- La surveillance du Délégué (obligatoire) :
 - Examen régulier des installations – tenue d'un fichier sanitaire.
 - Efficacité de la désinfection.

Par ailleurs, l'exploitant assure la reconnaissance de la surveillance sanitaire par la mise en place d'un plan de qualité basé sur l'identification des points critiques et l'analyse régulière des risques (type HACCP), par des analyses réalisées par des laboratoires agréés.

2.2 Evaluation de la conformité

Dans ce rapport, la conformité est évaluée de deux manières :

- Pour chaque mesure ou **résultat d'analyse** : dans ce cas, on distinguera les paramètres soumis aux limites de qualité des paramètres soumis aux références de qualité. Cette évaluation est présentée dans la partie « 1.3 Résultats d'analyses ».
- Pour les prélèvements soumis à limite de qualité : un prélèvement est soumis à limite de qualité si au moins un des paramètres le constituant est soumis à limite de qualité. La conformité est évaluée uniquement par rapport à ces limites : un prélèvement est déclaré non-conforme si au moins un des paramètres le constituant est non-conforme à une limite de qualité.

2.3 Résultats d'analyses

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

On peut distinguer trois contextes dans lesquels les paramètres sont analysés :

- Le contrôle officiel
- La surveillance du Délégué (obligatoire) : surveillance permanente de la qualité de l'eau, suivi des non-conformités.
- Les analyses supplémentaires réalisées pour le besoin du service par le Délégué tels que suivi de travaux, analyses en filière, études, lavage des réservoirs,...

Synthèse des résultats d'analyses sur le contrat (ressource, production, distribution)

Le tableau ci-dessous présente la répartition de l'ensemble des résultats d'analyse en fonction du type de paramètres analysés (Microbiologique ou physico-chimique) et du contexte de l'analyse.

	Contrôle Officiel	Surveillance de Délégué	Analyses Supplémentaires
Microbiologie	60	45	0
Physico-chimie	252	24	0

2.4 Nombre de résultats d'analyse et conformité sur les ressources

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

	Contrôle Officiel		Surveillance du Délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformés	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformés
Microbiologie	0	-	0	-
Physico-chimie	0	-	0	-

Extrait de paramètres physico-chimiques sur les ressources (eau brute)

	Contrôle Officiel et Surveillance du Délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformés
Atrazine	0	-
Simazine	0	-
Terbutylazine	0	-
Déséthylatrazine	0	-
Baryum	0	-
Nitrates	0	-
Arsenic	0	-
Sodium	0	-
Sulfates	0	-
Chlorures	0	-

2.5 Nombre de résultats d'analyses et conformité sur l'eau produite et distribuée

Le tableau suivant présente le nombre de résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à **Limites de Qualité** des paramètres soumis à **Références de Qualité**¹, dont les définitions sont rappelées au chapitre III paragraphe 2.1.

	Contrôle Officiel		Surveillance du Délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux Limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux Limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologie	24	24	22	22
Physico-chimie	97	97	0	-
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologie	12	12	15	15
Physico-chimie	87	87	13	13

Extrait de paramètres physico-chimiques sur l'eau produite et distribuée

Contrôle Officiel et Surveillance du Délégué			
	Nb total de résultats d'analyses	Conformes aux Limites ou aux Références de Qualité	Type de seuil
Atrazine	1	1	Limite de Qualité
Simazine	1	1	Limite de Qualité
Terbutylazine	1	1	Limite de Qualité
Déséthylterbutylazine	1	1	Limite de Qualité
Turbidité	12	12	Limite et Référence de Qualité
Nitrates	4	4	Limite de Qualité
Fer total	2	2	Référence de Qualité
Carbone Organique Total	6	6	Référence de Qualité

¹ Attention, certains paramètres sont analysés sur les eaux produites ou distribuées mais ne sont soumis ni à limite ni à référence de qualité, ils n'apparaîtront donc pas dans le tableau ci-dessous (germes totaux, dureté, chlore,...).

2.6 Traitement des Non-conformités sur l'eau produite et distribuée

Les paramètres ayant fait l'objet d'au moins une non-conformité aux limites de qualité sont listés ci-dessous.

Paramètres	mini	maxi	Nb de non-conformités	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Pas de non-conformités					

2.7 Caractéristiques de l'eau distribuée sur le contrat

Les données sont celles observées aux points de mise en distribution et de consommation. Les résultats sur les ressources ne sont pas pris en compte dans ce tableau

Paramètres	mini	maxi	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Titre Hydrotimétrique (dureté)	29.4	30.5	3	pas de seuil - unité : °F
Nitrates	24	25	4	50 mg/l
Fluorures	110	110	1	1 500 µg/l
Pesticides Totaux	0.01	0.01	1	0,5 µg/l
Turbidité	0.12	0.49	12	2 NFU
Entérocoques	0	0	23	0 n/100ml
pH	7.15	7.3	12	Unité pH
Escherichia Coli	0	0	11	0 n/100ml

2.8 Indicateurs de performance² de la qualité de l'eau

Nombres de Prélèvements et Conformités

Dans ce paragraphe, on parle de prélèvements et non plus de résultats d'analyse

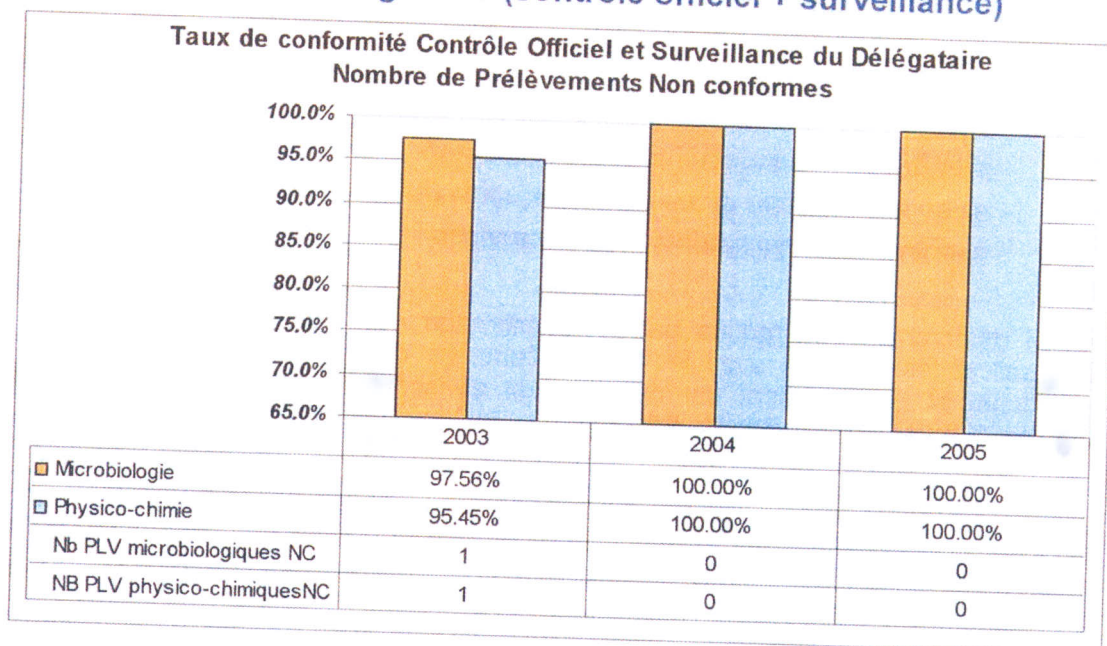
On appelle prélèvement l'ensemble des résultats d'analyses réalisés à la même date sur le même point de prélèvement.

Seuls sont pris en compte les prélèvements réalisés sur les eaux produites et distribuées qui incluent au moins un paramètre soumis à une **Limite de Qualité**.

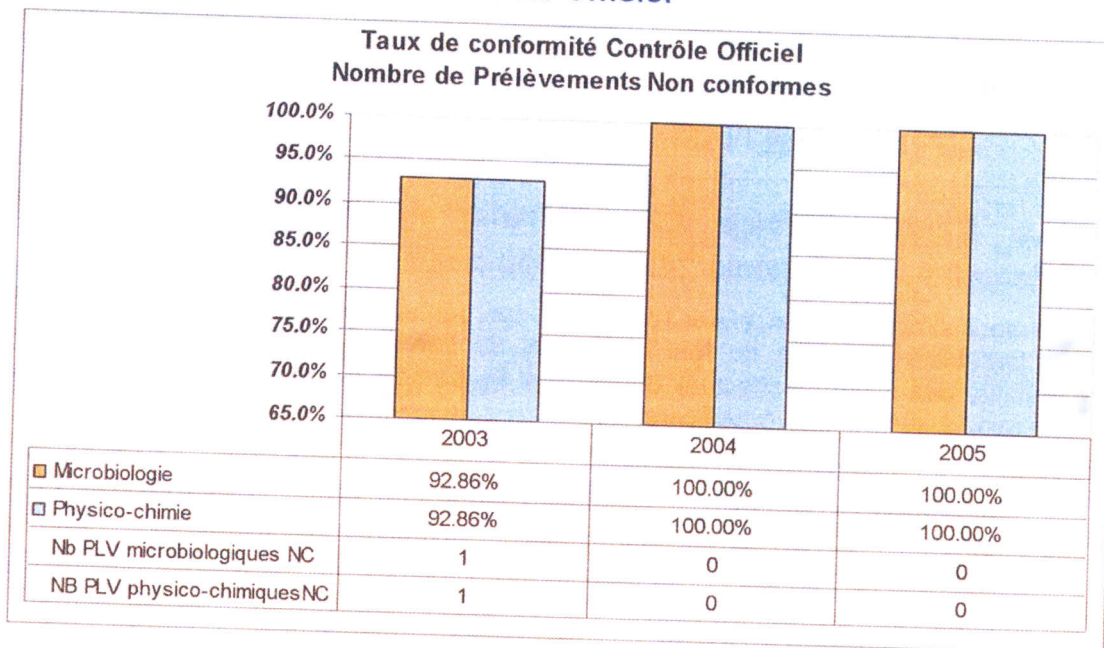
Limite de qualité	Contrôle Officiel		Surveillance du Délégué		Contrôle Officiel et Surveillance du Délégué	
	Nb PLV total	Nb PLV Conformés	Nb PLV total	Nb PLV Conformés	Nb PLV total	Nb PLV Conformés
Microbiologie	12	12	11	11	23	23
Physico-chimie	13	13	9	9	22	22

² Cet indicateur fait partie des indicateurs de performance définis dans le cadre des travaux de l'IGD (Institut de la Gestion Déléguée). Ils sont présentés au « Chapitre IV Performance du service ».

Taux de conformité globale (contrôle officiel + surveillance)



Taux de conformité du contrôle officiel



3 Relation clientèle

Générale-des-Eaux-Direct s'est engagée dans une démarche active au service des consommateurs à travers laquelle elle poursuit trois objectifs principaux :

- **prendre des engagements et les respecter,**
- **mesurer, maîtriser et améliorer la qualité du service,**
- **concevoir de nouvelles offres de services.**

Cette démarche s'est traduite par la simplification des processus clientèle pour faciliter l'accueil et les contacts avec les clients, l'ancrage d'une véritable culture client parmi le personnel et l'engagement sur des niveaux de service garantis applicables à tous les consommateurs (Charte Service Client).

Etre à l'écoute des demandes des consommateurs, c'est aussi se doter des outils de gestion de la relation client qui leur conviennent et répondent à leurs attentes de simplification, de disponibilité et de transparence. L'existence des Centres Service Client de Veolia Eau et du site Internet Client s'inscrivent dans cette logique.

C'est également répondre à leur exigence d'être informés directement et rapidement dès qu'un incident apparaît sur le réseau de distribution d'eau. Le système d'alerte téléphonique mis en œuvre pour prévenir les consommateurs en cas de crise vient compléter efficacement les outils traditionnels d'information de la population (communiqués, presse, haut parleur...) et les centres service-client auprès desquels les habitants peuvent obtenir davantage d'informations.

3.1 L'accueil et l'information des clients

Le Centre Service Client Flandres-Artois-Picardie accueille les demandes des clients 24h/24, 7 jours sur 7

Créé pour simplifier et accélérer l'ensemble des démarches des clients mais aussi permettre une traçabilité complète du fonctionnement du service, le Centre Service Client offre la possibilité aux clients d'effectuer directement l'ensemble de leurs démarches par téléphone, sans avoir à se déplacer ou à écrire.

Ce service offre de nombreux avantages :

- **disponibilité** sur des larges plages horaires, notamment le midi, le soir et le week-end,
- **efficacité du traitement** des appels aux périodes de facturation ou aux heures de pointe (disponibilité des chargés de clientèle et réduction du temps d'attente),
- **sécurisation de fonctionnement** permettant une garantie dans la continuité du service et notamment dans le traitement des appels d'urgence.

En relation permanente avec les exploitations, le Centre Service Client constitue une véritable interface entre le consommateur et les équipes sur le terrain.



Un service accessible :

- 24h/24 et 7j/7 pour les urgences
- du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 12h

En 2005, pour Générale des Eaux Direct région Flandres Artois Picardie :

423.127 appels ont été pris avec un temps moyen d'attente de **15 secondes**,

Soit en moyenne : **1 640 appels** par jour jusqu'à **2 300 appels** en pointe

0.63 appels par **client**

154.578 courriers ont été adressés **au client**.

generale-des-eaux.com, le site internet client

generale-des-eaux.com permet aux clients :

d'accéder en direct aux informations communales : **qualité, prix, travaux de réparation en cours,**

de gérer leur compte-client, régler leur facture, consulter leur historique de consommation,

de souscrire les différents « services plus » proposés comme la mensualisation ou l'assurance fuite,

de communiquer avec nos conseillers clientèle par e-mail.

- Le site donne également accès à une palette d'informations sur l'eau en général et sur Générale des Eaux en particulier. Son approche pédagogique du cycle et des métiers de l'eau, à travers des jeux et des animations, offre aux enfants une mine d'informations et leur permet d'apprendre en s'amusant.
- En 2005, 9300 connexions au site internet régional ont été enregistrées.
- L'alerte des consommateurs
- En cas d'incident sur le réseau de distribution d'eau potable, Générale **des Eaux** propose aux collectivités un nouveau service : l'information des consommateurs par téléphone. Une information ciblée est alors délivrée aux habitants.
- 10 000 foyers, soit près de 25 000 personnes, peuvent être contactés en moins de 2 heures avec une grande réactivité et de manière sélective.

Une enquête menée par l'institut Louis Harris auprès d'un échantillon de 300 personnes ayant reçu un message confirme que 74% des consommateurs jugent ce dispositif très utile et que la quasi-totalité d'entre eux (99,3%) souhaitent qu'il continue à être utilisé en cas de nouvelle crise.

L'information des clients

Des dépliants d'information à l'attention des clients sont mis à disposition dans les lieux d'accueil ou sur demande. Ces plaquettes donnent des informations sur le service de l'eau et d'assainissement, des informations pratiques pour le consommateur pour maîtriser sa consommation et préserver l'environnement, des informations sur les métiers de l'eau, la qualité de l'eau, la santé.

Les performances *du* service client

La mesure de la satisfaction clientèle (baromètre IPSOS)

Une étude est réalisée annuellement par le CECOP auprès de 1000 français. Les résultats de la dernière enquête indiquent que 87% d'entre eux se déclarent satisfaits du service de l'eau dans leur commune (données obtenues en septembre 2004).

Générale des Eaux mesure également en continu la satisfaction de sa clientèle avec un baromètre de satisfaction mis en place depuis 2000. Cette mesure est utilisée pour améliorer constamment la qualité du service rendu. Réalisé par l'institut de sondages IPSOS, ce baromètre analyse le niveau de satisfaction des clients sur l'ensemble des prestations réalisées dans le cadre de la gestion d'un service d'eau. Les taux de satisfaction ³ ci-dessous sont ceux mesurés au niveau de la Région Flandres Artois Picardie

	Région F.A.P.		National ⁴	
	2004	2005	2004	2005
Satisfaction globale par rapport au service d'eau	79.9 %	80.8 %	79,6 %	79.7 %
Qualité de l'eau	59.0 %	66.1 %	66,0 %	70.0 %
Informations jointes à la facture	82.6 %	86.7 %	82,4 %	84.2 %
Simplicité de mise en service d'un nouvel abonnement	90.7 %	88.1 %	85,9 %	85.7 %
Qualité de l'accueil téléphonique	84.0 %	86.0 %	82,3 %	83.1 %
Qualité de l'accueil en agence	91.3 %	85.7 %	86,9 %	87.2 %

³ total des clients satisfaits

⁴ Baromètre réalisé par téléphone par IPSOS entre novembre 2003 et octobre 2004 sur un échantillon national de 4400 clients de Générale des Eaux

3.2 Traitement des demandes par téléphone (Statistiques Régionales)

423.127 appels ont été réceptionnés durant les heures d'ouverture de Générale des Eaux Direct – du lundi au vendredi de 8h.00 à 19h.00 et le samedi de 9h.00 à 12h.00.

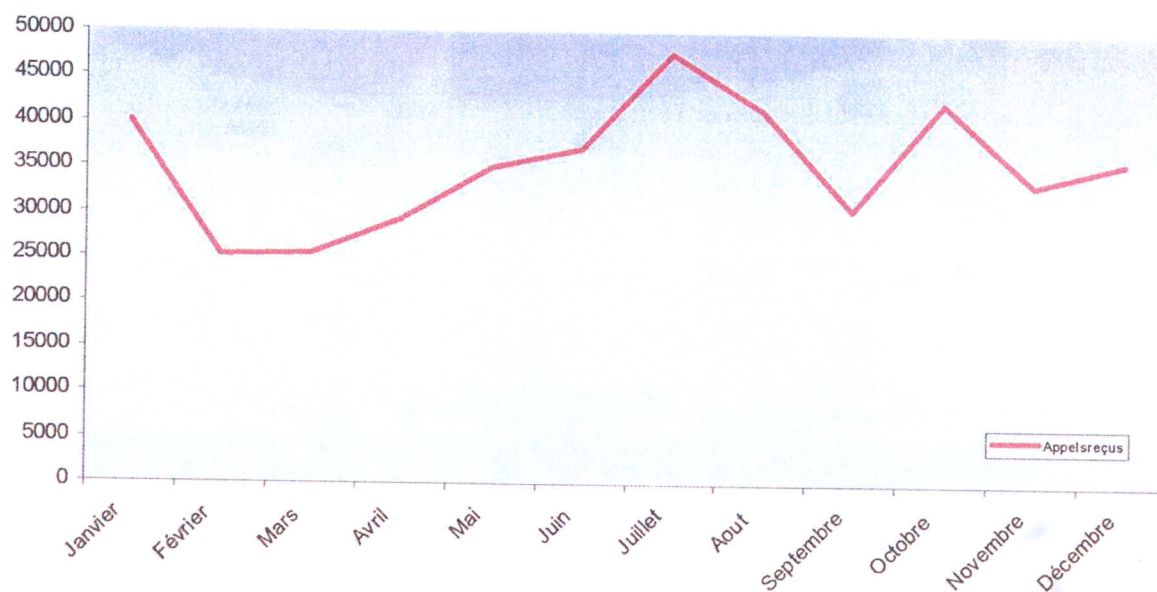
15.658 appels pour les urgences ont été réceptionnés en dehors des horaires d'accueil clientèle.

91.3 % des appels ont été pris en charge en moins de 15 secondes d'attente.

Temps moyen des communications téléphoniques : 2 min. 34 sec.

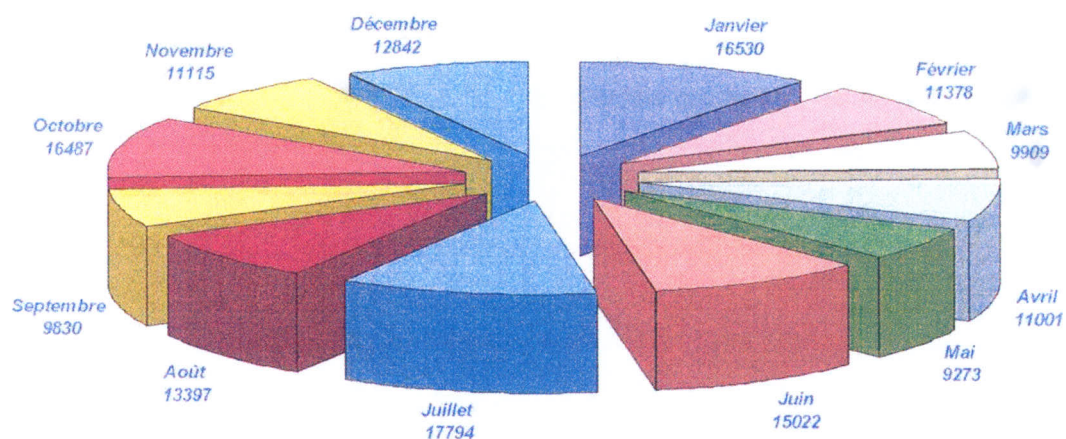
Temps moyen de traitement après appel : 2 min. 08 sec.

Temps moyen de traitement complet : 4 min. 42 sec.



Traitement des courriers (Statistiques Régionales)

154.578 courriers ont été réceptionnés.



Informations événementielles (Statistiques Régionales)

47 messages d'informations délivrés par le serveur vocal interactif . Leur diffusion correspondant à prévenir, par message d'accueil, les clients d'une zone importante ciblée et touchés par des perturbations accidentelles (*rupture d'une canalisation importante, ...*).

4.832 communiqués d'information sur la réalisation de travaux d'exploitation ont été réalisés. Suivant la nature de l'intervention, l'information a été diffusée soit :

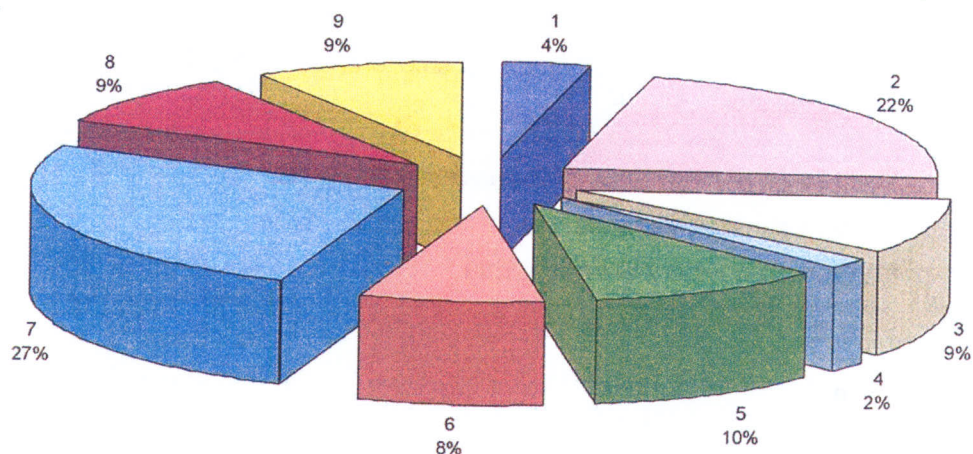
par voie de presse locale,

par dépôt d'avis d'arrêt d'eau chez les clients,

par Générale des Eaux Direct en réponse aux appels téléphoniques,

par le site internet – rubrique "travaux et incidents"

3 campagnes de communication directe par le système d'alerte téléphonique ont été assurées.



- 1 - Abonnement concernant les points de desserte nouveaux
- 2 - Echéanciers, facilités de paiement
- 3 - Enquêtes
- 4 - Réclamation factures
- 5 - Mutation (résiliation et abonnement)

- 6 - Changement de compteur
- 7 - Informations : factures, services, qualité de l'eau, tarifs,
- 8 - Dossiers impayés
- 9 - Techniques : demande d'intervention urgente, rendez-vous,...

3.3 L'activité clientèle sur la collectivité de Frevent (eau)

Veolia Eau s'engage à respecter les rendez-vous clients fixés dans des plages horaires de 2 heures maximum et à intervenir en cas d'urgence dans les 2 heures en zone urbaine et 4 heures en zone rurale. Pour permettre aux nouveaux abonnés de disposer rapidement du service d'eau, elle maintient temporairement en eau le branchement entre deux abonnés successifs ou intervient en 24 heures pour ouvrir l'alimentation.

- Nombre d'interventions chez les clients :	197
- Nombre de nouveaux abonnements :	144
- Nombre de résiliations :	
- Taux de mutation :	8,9%

Veolia Eau s'engage à rechercher des solutions personnalisées pour aider les abonnés en difficulté financière.

- Nombre de bénéficiaires d'échéanciers :	226
- Nombre de dégrèvements :	13
- Nombre de dossiers Solidarité Eau :	

Veolia Eau propose à ses clients de nombreux modes de paiement pour simplifier le règlement de leur facture et leur permettre de mieux maîtriser leur budget Eau.

En 2005, des campagnes de promotion du prélèvement automatique et de la mensualisation ont été conduites pour faire bénéficier à un plus grand nombre de clients ces facilités de paiement.

- Taux de clients prélevés (prélèvement automatique ou mensualisation) :	12,0%
- Taux de règlements en espèces à la Poste (service gratuit) :	

Veolia Eau engage des actions de recouvrement pour diminuer les impayés tout en limitant le recours aux coupures d'eau.

- Pourcentage d'impayés en nombre :	0,7%
- Pourcentage d'impayés en volume :	19,70%
- Coupures d'eau pour non-paiement :	34

3.4 La Charte Service Client Veolia Eau, des engagements contrôlés

A travers sa Charte Service Client, Veolia Eau s'engage sur la qualité du service rendu à ses clients et sur sa rapidité d'intervention. En cas de non-respect de ses engagements, elle rembourse au client l'équivalent en euros de 10 000 litres d'eau avec un minimum de 23 €. Des résultats mesurés pour une performance en constante progression sur la Région Flandres Artois Picardie :

Pourcentage de non-conformités par engagement ou global (selon la taille du contrat) : 2,51 %

Nombre d'indemnisations charte : 45.

3.5 Les prestations offertes au client

Qualité de l'eau

Information sur les caractéristiques de l'eau	① @ 
	Envoi de l'info DDASS 1 fois/an
Complément d'information	① sous 24 h les jours ouvrables

Prix de l'eau et modes de paiement

Information sur le prix de l'eau	① @ et information sur le prix du service de l'eau lors de l'abonnement
Information sur les modifications significatives des tarifs	
Présentation de la facture facilitant la compréhension	 et @ demande de duplicata
Modes de paiement	TIP, chèque, carte bancaire par téléphone au CSC ou par internet, Minitel, paiement en espèces à la Poste, prélèvement, mensualisation

Maîtrise de la consommation

Accès à l'historique des consommations	① @ 
Avertissement en cas de surconsommation importante	

Dépliants d'informations pratiques sur l'eau

Fiches Clients : Préserver la qualité de l'eau chez vous ; La qualité de l'eau potable ; Le calcaire dans l'eau ; Le chlore dans l'eau ; Comprendre votre facture d'eau ;	
---	--

Maîtriser votre consommation ; Le plomb ; Les nitrates ; Equiper votre habitation d'un système d'assainissement non collectif ; Raccorder votre habitation au réseau public d'assainissement collectif ; Votre eau au quotidien.	Disponible sur les sites d'accueil ✉ Envoi sur demande
Le dossier d'abonnement ou guide pratique de bienvenue Le magazine « le Petit Journal de l'Eau »	✉ à l'abonnement ✉ à chaque facture

Services

Centre Service Client Région Flandres Artois Picardie	0 810 108 801 prix appel local à partir d'un poste fixe
Urgences	24h/24 et 7j/7
Démarches administratives	du lundi au vendredi de 8 h à 19 h le samedi de 9 h à 12 h
Service Internet client	@ generale-des-eaux.com
Information sur le fonctionnement du service	✉ Dossier d'information et règlement du service aux nouveaux abonnés
Abonnement et résiliation par téléphone	①
Eau immédiate	Maintien temporaire en eau du branchement entre deux abonnés
Mise en eau sous 24h	① si branchement fermé : intervention sous 24h pour ouvrir l'alimentation.
Installation des nouveaux branchements	Devis d'installation sous 8 jours après rendez-vous d'étude des lieux Réalisation des travaux sous 15 jours ou à la date qui convient au client (après obtention des autorisations).
Demande nécessitant une intervention à domicile	① respect des rendez-vous fixés avec le client dans une plage horaire de 2 h maximum.
Urgences techniques	① intervention dans les 2 heures en zone urbaine, 4 heures en zone rurale
Difficultés financières	Mise en œuvre du dispositif de Solidarité Eau-logement.
Assurance fuite	Service proposé aux particuliers sous réserve de l'accord de la Collectivité 10,20 € par an en 2005

■ CHAPITRE IV

PERFORMANCES DU SERVICE

1 La démarche indicateur de performance

Depuis 2002, la mesure de la performance des services d'eau et d'assainissement rendue par le couple constitué par l'entité organisatrice et l'opérateur s'est imposée comme un nouvel outil de la gestion des services publics locaux.

Après deux exercices fondés sur le référentiel bâti par le SPDE, les rapports annuels du délégataire ont été adaptés l'année dernière pour adopter les indicateurs de performance tels qu'ils découlent des travaux de l'Institut de la Gestion Délégée (IGD) dont les partenaires sont :

- les collectivités locales (FNCCR),
- les conseils (SP 2000, DE Conseil),
- les associations (France Qualité Publique)
- les normalisateurs (AFNOR),
- les opérateurs (SPDE).

Pour le service de l'eau, les indicateurs ont été sélectionnés dans les domaines où les enjeux sont significatifs la continuité du service, la qualité de l'eau, l'état du patrimoine et sa gestion durable, la gestion des ressources, la satisfaction des clients, la qualité du recouvrement, l'accès à l'eau, la certification et enfin le prix.

Calculés sur la base de données vérifiables, ces indicateurs devront être appréciés sur la durée : ils favoriseront ainsi les conditions d'optimisation du service.

2 La mesure de ces indicateurs sur le service⁵

2.1 Continuité du service public

L'approvisionnement en eau de la population desservie doit être assuré de façon continue : c'est un élément constitutif du service public local.

Le taux d'interruption du service permet d'apprécier la réalité de la permanence d'approvisionnement en eau de la population desservie.

	2001	2002	2003	2004	2005
Taux d'interruption du service inférieur à (Unité /1 000 abonnés)	3,03	2,40	4,22	2,39	4,21

2.2 Qualité sanitaire de l'eau

87 % des Français sont satisfaits du service de l'eau dans leur commune, mais 54 % se déclarent satisfaits de la qualité de l'eau pour la boire (étude CECOP réalisée en septembre 2004).

L'exigence de sécurité alimentaire se maintient à un niveau élevé pour l'eau du robinet.

Il est donc d'autant plus nécessaire de les informer, notamment sur les réponses apportées aux exigences de qualité sanitaire définies par le décret de Décembre 2001, pris en application de la directive relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine (2001- 1220).

A ce titre, les opérateurs privés doivent répondre à des obligations de résultat : c'est pourquoi les indicateurs choisis visent à mesurer la conformité aux critères réglementaires. Les deux indicateurs présentés sont calculés sur la base des analyses validées par la Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales.

	2001	2002	2003	2004	2005
Taux de conformité des analyses bactériologiques DDASS (%)				100,0	100,0
Taux de conformité des analyses physico-chimiques DDASS (%)				100,0	100,0

Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux assure une surveillance sanitaire permanente qui complète le contrôle sanitaire mentionné ci-dessus. Dans ce cadre au cours de l'exercice 2005, Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux a réalisé 11 analyses en micro-biologie et 9 analyses en physico-chimie.

⁵ les définitions des indicateurs sont fournies dans le glossaire en annexe au présent document.

2.3 Etat du patrimoine

Les réseaux sont des biens collectifs dont les opérateurs doivent assurer l'entretien et le bon fonctionnement : la réalité de cet engagement conditionne, pour partie, la préservation de la ressource et la durabilité du service.

L'indice linéaire permet de rapporter le volume des eaux non comptées ou perdues à la longueur du réseau, variable selon le milieu (urbain ou rural). Il constitue donc un indicateur de « gestion patrimoniale » (qualité de la conception, de l'entretien et du taux d'équipement en comptage).

	2001	2002	2003	2004	2005
Indice linéaire d'eau non consommée (m3/km/j)	4,91	5,96	5,49	4,78	6,68
Indice linéaire de perte et d'eau consommée non comptée (m3/km/j) (*)	5,85	6,47		5,23	7,14

(*) les volumes consommés autorisés (protection contre les incendies, forfaits, purges de réseau, etc.) bien que n'étant pas des pertes stricto sensu, apparaîtront comme telles dans le calcul de l'indicateur, afin d'en améliorer la fiabilité en n'y incluant pas de données estimées.

2.4 Gestion durable du patrimoine

Cet indicateur vise à déterminer le niveau de connaissance, de traçabilité et de programmation de la gestion patrimoniale du réseau.

	2001	2002	2003	2004	2005
Indice d'avancement de la politique patrimoniale réseau (indice de 0 à 100 %) (*)					

(*) 0 % : absence de plan du réseau ou plans incomplets ; 20 % : informations topographiques complètes sur le réseau (plan mis à jour), localisation des ouvrages annexes (vanne, ventouse, ...) mais autres informations incomplètes ; 40 % : informations topographiques complètes (plan mis à jour) accompagnées de descriptions détaillées de chaque tronçon (section, matériau, année de pose), mais autres informations incomplètes ; 60 % : informations topographiques complètes sur le réseau (plan mis à jour, descriptions détaillées de chaque tronçon indiquant la section, le matériau et l'année de pose, et localisation des interventions (fuites, travaux de réhabilitation) ; 80 % : informations complètes sur le réseau, comprenant un descriptif complet et la localisation des interventions (voir ci-dessus) et existence d'un plan pluriannuel de réhabilitation ; 100 % : informations complètes sur le réseau, comprenant un descriptif complet, la localisation des interventions (voir ci-dessus) et mise en œuvre d'un plan pluriannuel de réhabilitation.

2.5 Protection et gestion de la ressource

L'eau est un bien commun : il convient de la protéger contre les pollutions diverses et de la préserver du gaspillage.

Cet objectif participe à l'objectif de protection de l'environnement, et, plus généralement, du développement durable.

Tous les acteurs sont concernés.

L'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource permet d'apprécier les conditions dans lesquelles l'eau captée est protégée physiquement des pollutions industrielles

et agricoles. Veolia Eau peut aider à la mise en place de cette démarche.

Le rendement permet de mesurer l'optimisation de l'usage de la ressource première, en évaluant les volumes perdus par rapport à l'ensemble des volumes mis en distribution. Le rendement est un « indicateur de gaspillage » : il est fonction de la consommation.

	2001	2002	2003	2004	2005
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource (0% à 100%) (1)			80	80	80
Rendement du réseau (%)	82,0	78,7	80,7	79,9	71,4

0 % : aucune action ; 20 % : lancement d'une étude ; 40 % : périmètre défini (étude hydrogéologique terminée) ; 60 % : arrêté préfectoral signé ; 80 % : mise en œuvre (acquisition des terrains, publicité foncière des servitudes et travaux terminés) ; 100 % : mise en œuvre d'une procédure de révision périodique.

2.6 Satisfaction des clients

Le taux de réclamation permet de suivre l'évolution dans le temps des niveaux de réclamation ; il est très dépendant des méthodes de recensement et d'analyse.

	2001	2002	2003	2004	2005
Taux de réclamation (nb / 1000 usagers)					

Un baromètre de mesure de la satisfaction de nos clients-abonnés est réalisé en continu par IPSOS. Les résultats de la dernière vague d'enquête indiquent que 79,6 % des clients interrogés sont satisfaits du service de l'eau (échantillon de 4 400 clients-abonnés).

La mesure de la satisfaction constitue le premier indice de la prise en compte des attentes et de la qualité du service rendu.

	2001	2002	2003	2004	2005
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle (indice de 0 à 2) (*)			1	1	1

(*) Aucune mesure = 0, Existence d'une mesure statistique d'entreprise = 1 et Existence d'une mesure statistique sur le périmètre de service = 2

2.7 Qualité du recouvrement

La rigueur de gestion du service conditionne pour partie la satisfaction des clients et la durabilité du service : c'est pourquoi la qualité du recouvrement constitue un indicateur pertinent, tant pour la Collectivité que pour le consommateur final.

	2001	2002	2003	2004	2005
Taux d'impayés (%)			1,1	0,2	19,7

Ce taux vaut pour les services de l'eau et de l'assainissement dès lors que la facturation couvre les deux services.

2.8 Accès à l'eau

La reconnaissance du rôle des clients, comme acteur à part entière, dans la gestion de l'eau et de l'assainissement, s'apprécie également à travers les possibilités d'accès à l'information sur l'eau et d'expression qui leur sont offertes dans le cadre d'instances comme la Commission Consultative des Services Publics Locaux.

	2001	2002	2003	2004	2005
Existence d'une Commission Consultative des Services Publics Eau (Oui = 1 et Non = 0)					
Existence d'une Commission Départementale Solidarité sur l'eau (Oui = 1 et Non = 0)			1	1	1

2.9 Certification

Certification "Qualité du service"

En ce qui concerne Veolia Eau, l'ensemble des entités régionales sont certifiées ISO 9001 (version 2000), ce qui atteste de l'engagement dans une démarche normalisée d'amélioration continue des services aux clients.

	2001	2002	2003	2004	2005
Obtention de la certification ISO 9001(2001) (Indice de 0 à 2)			2	2	2

(*) Non = 0, En cours = 1 et certification obtenue par l'exploitant = 2

Accréditation "analyse de la qualité de l'eau"

La liaison à un laboratoire accrédité atteste notamment de la capacité de l'exploitant à réaliser des analyses dans le domaine de l'eau, donc de satisfaire à une obligation de résultat.

	2001	2002	2003	2004	2005
Existence d'un laboratoire accrédité auquel le service a accès par lien conventionnel ou organique 24h sur 24 (Oui = 1 et Non = 0)			1	1	1

2.10 Prix

FRÉVENT	2001	2002	2003	2004	2005
Prix de l'eau au m3 pour 120m3(en Euro TTC au 1er janvier)				3,02	3,12
dont prix HT du service de l'eau (Euro)				0,91	0,94
dont prix HT du service de l'assainissement (Euro)				1,38	1,41
dont total des taxes et des redevances (Euro)				0,72	0,78

■ CHAPITRE V

ECONOMIE DE LA DELEGATION

1 Modalités d'établissement du compte rendu financier

Conformément à la loi le compte rendu financier retrace la totalité des opérations afférentes à la délégation : ensemble des produits facturés pour les activités bénéficiant d'une exclusivité, y compris parts de tiers, ensemble des charges du service.

L'établissement des comptes rendus financiers a fait l'objet de choix méthodologiques nationaux, portant en particulier sur le traitement des charges indirectes et des charges économiques calculées; il s'agit là d'une démarche classique en comptabilité analytique et conforme aux préconisations de l'Ordre des Experts Comptables.

Les principes retenus sont exposés de façon très détaillée dans une annexe au compte rendu financier jointe au présent rapport.

Les Commissaires aux Comptes de la Société sont par ailleurs amenés à se prononcer sur l'application fidèle de ces principes dans le cadre d'une attestation spécifique.

De façon très générale, on peut retenir les principes suivants :

1.1 Eléments issus de la comptabilité du Siège et de la Direction Régionale

Eléments directement imputables au contrat

Tous les produits sont imputés directement par contrat. Les charges directes sont imputées directement sur le contrat concerné, qu'il s'agisse de charges d'exploitation (énergie électrique, achats d'eau, produits de traitement, analyses, contributions...) ou de charges économiques relatives aux investissements contractuels ou au renouvellement.

Eléments faisant l'objet d'une répartition (frais répartis)

Les charges indirectes proviennent de chaque niveau organisationnel : siège social, région, secteurs ou agences... Ces charges indirectes sont réparties selon le critère de la valeur ajoutée. Ce critère de répartition s'applique à chaque niveau : du siège au contrat. Le calcul permettant de déterminer le montant de la valeur ajoutée s'effectue « en cascade », ce qui permet d'en déterminer le montant pour chaque direction régionale, puis de procéder de la même manière de la Direction Régionale vers les niveaux organisationnels plus fins.

1.2 Eléments à caractère économique

Les investissements réalisés par le délégataire et les obligations de renouvellement à sa charge, font l'objet d'une présentation économique spécifique, conformément aux pratiques usuelles de la comptabilité analytique.

2 Indicateurs financiers

2.1 Compte Rendu Financier



Région Flandres Artois Picardie

Compte Rendu Financier Année 2004 / 2005

Veolia Eau - Compagnie Générale Des Eaux

Eau

G3580

Frevent (eau)

	2004	2005	Variation
PRODUITS (hors TVA)			
Produits d'exploitation	301 073	296 550	-1,50 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	291 556	288 397	-1,08 %
Produits accessoires	4 197	4 137	-1,43 %
	5 320	4 016	-24,51 %
CHARGES			
Personnel	297 451	287 377	-3,39 %
Energie électrique	75 072	70 306	-6,35 %
Produits de traitement	6 483	6 986	7,76 %
Analyses	609	462	-24,14 %
Sous-traitance, matières et divers	4 326	3 150	-27,18 %
Impôts locaux, taxes et redevance prélèvement	11 246	8 228	-26,84 %
Autres dépenses	9 821	10 503	6,94 %
	5 110	4 591	-10,16 %
	5 452	4 369	-19,88 %
	4 319	3 609	-16,44 %
	12 811	11 630	-9,22 %
	-226	-3 707	-1540,27 %
Non-valeurs	1 677	1 304	-22,24 %
Contribution des services centraux	13 266	12 713	-4,17 %
Charges relatives aux investissements	5 462	4 812	-11,90 %
	535	543	1,50 %
Garantie de renouvellement	40 323	40 190	-0,33 %
Participations contractuelles	100 588	107 180	6,55 %
	577	508	-11,96 %
RESULTAT BRUT			
Impôts sur les sociétés	3 622	9 173	153,26 %
RESULTAT NET	1 243	3 103	149,64 %
	2 379	6 070	155,15 %

2.2 Facture - type

Cette facture est établie sur la base des derniers tarifs connus au 1^{er} janvier 2006.

Commune de FRÉVENT	m3	Prix unitaire 2005	Montant 2005	Montant 2004	Evolution 2005/2004
Production et distribution de l'eau					
Rétribution du délégataire					
(charges liées à la distribution de l'eau potable)					
Abonnement annuel			29,36	28,64	2,51%
Consommation	120	0,6105	73,26	71,48	2,49%
Redevance à la Collectivité (amortissement et investissement)					
Abonnement annuel			0,00	0,00	
Consommation	120	0,0800	9,60	9,60	0,00%
Sous-total HT "Eau"			112,22	109,72	2,28%
Collecte et traitement des eaux usées					
(Charges liées à la dépollution des eaux usées)					
Rétribution du délégataire					
Abonnement annuel			33,06	32,18	2,73%
Consommation	120	0,8145	97,74	95,15	2,72%
Redevance à la Collectivité					
Abonnement annuel			0,00	0,00	
Consommation	120	0,3217	38,60	38,60	0,00%
Sous-total HT "Assainissement"			169,40	165,93	2,09%
Organismes publics et T.V.A.					
Aide au développement des réseaux ruraux (FNDAR)	120	0,0000	0,00	0,00	
Abonnement lutte contre la pollution			0,00	2,56	-100,00%
Lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	120	0,5810	69,72	61,32	13,70%
Préservation des ressources en eau (Agence de l'Eau)	120	0,0320	3,84	3,84	0,00%
Voies navigables	120	0,0000	0,00	0,00	
TVA à 5,5 %			19,53	18,89	3,39%
Sous-total "Taxes et organismes"			93,09	86,61	7,48%
TOTAL TTC DE LA FACTURE (EUROS)			374,71	362,26	3,44 %
TOTAL TTC DE LA FACTURE (FRANCS)			2 457,94	2 376,27	

■ CHAPITRE VI

ANNEXES

1 Glossaire

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

Certification ISO 14 001 : attestation fournie par un organisme indépendant qui valide la démarche environnementale effectuée par le délégataire.

Certification ISO 9 001 (2000) : attestation fournie par un organisme indépendant qui valide la démarche assurance qualité effectuée par le délégataire.

Consommation domestique unitaire : consommation annuelle des clients particuliers domestiques divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients particuliers domestiques (unité : m³/j/client).

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

Habitants : population INSEE des communes desservies, sans double compte et après correction en cas de couverture partielle d'une commune.

HACCP : (Hazard Analysis Control Point) : méthode d'identification et de hiérarchisation des risques utilisée dans l'agroalimentaire.

Indice linéaire de consommation : volume consommé corrigé divisé par 364 (52 semaines de 7 jours) et par la longueur du réseau de distribution (canalisations et branchements) unité : m³/j/km.

Indice linéaire de pertes : volume perdu en distribution (volume mis en distribution – volume consommé) divisé par 364 (52 semaines de 7 jours) et par la longueur du réseau de distribution (canalisations et branchements) unité : m³/j/km.

Indice linéaire de pertes et d'eau consommée non comptée : volume mis en distribution – volume consommé comptabilisé, divisé par 364 (52 semaines de 7 jours) et par la longueur du réseau (hors branchements) unité : m³/j/km.

Indice linéaire d'eau non consommée : [(Volumes produits (hors besoins usines) + volumes achetés ou importés) – (volumes comptabilisé (y compris export) + volumes des consommateurs sans comptage + volume de service réseau)] / longueur conduites principales / 365. La longueur des conduites principales exclut les branchements.

Nombre de clients (nombre d'abonnés) : nombre de points de desserte de clients actifs (ayant un contrat d'abonnement) au 31.12 de l'exercice considéré.

Ratio d'exploitation du réseau : pourcentage des volumes facturés aux abonnés particuliers (hors ventes en gros et export) ramené à 52 semaines et du volume mis en distribution. Les volumes facturés sont ramenés à 52 semaines pour être sur une durée identique à celle du volume mis en distribution.

Rendement du réseau GdE : pourcentage des volumes consommés par rapport au volume

distribué Veolia Eau. Les volumes consommés sont ramenés à 52 semaines pour être sur une durée identique à celle du volume distribué.

Rendement du réseau : part des volumes consommés par tous les clients (y compris vente en gros et export) ramenée à 52 semaines et par le service, et le volume d'eau potable introduit dans le réseau (volume produit + volume acheté + volume importé). Les volumes consommés sont ramenés à 52 semaines pour être sur une durée identique à celle du volume d'eau potable introduit.

Rendement net d'utilisation de la ressource :

- Pour les services sans volume exporté ou vente en gros : (Volume comptabilisé + volume autorisé non compté) / (volume produit + volume importé + volume achat).
- Pour les services avec volume exporté ou vente en gros : (Volume comptabilisé + volume autorisé non compté + volume exporté + vente en gros) / (volume produit + volume importé + volume acheté).

Commentaire : cette définition est celle du "rendement net" de l'AGHTM et de l'IWA.

Taux d'appels perdus : $100 - (\text{Appels traités} / \text{appels reçus}) \times 100$

Taux d'appels traités : nombre de décrochés inférieurs ou égale à 30 secondes / Nombre d'appels reçus.

Taux d'impayés en montant : taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année n-1 au 31.12 de l'année n = Montant des impayés relatifs à la facturation de l'année n-1 / montant des factures émises relatives à l'année n-1.

Taux d'interruption du service : nombre total d'interruptions non programmées affectant plus d'un branchement / 1 000 abonnés du service. Sont prises en compte les interruptions hydrauliques du service non programmées et celles pour lesquelles les habitants n'ont pas été prévenus au moins 24 h à l'avance. Veolia Eau calcule cet indicateur en prenant au numérateur le nombre de fuites réparées. La valeur obtenue est une valeur par excès dans la mesure où toutes les réparations de fuite ne font pas l'objet d'une coupure ou d'une coupure non programmée.

Taux de clients prélevés : pourcentage du nombre total de clients ayant opté pour un règlement des factures par prélèvement bancaire (à chaque facture ou mensuel).

Taux de conformité aux paramètres micro-biologiques (ou bactériologique) : nombre de prélèvements micro-biologiques conformes / nombre de prélèvements micro-biologiques réalisés. Les conformités sont appréciées relativement aux limites de qualité fixées dans les textes réglementaires en vigueur pour le contrôle sanitaire et l'autosurveillance.

Taux de conformité aux paramètres physico-chimiques : nombre de prélèvements physico-chimiques conformes / nombre de prélèvements physico-chimiques réalisés. Les conformités sont appréciées relativement aux limites de qualité fixées dans les textes réglementaires en vigueur pour le contrôle sanitaire et l'autosurveillance.

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

Taux de réclamation : nombre de réclamations arrivées par voie écrite / 1 000 clients. Les réclamations prises en compte sont celles relatives aux non conformités réglementaires et au non respect des engagements pris pour l'exécution du service. Pour Veolia Eau cet indicateur est élaboré au niveau du périmètre de l'Agence sur la base des réclamations recueillies par voie écrite et analysées dans le cadre de la certification ISO 9001 (2000). Seules les réclamations qui sont du domaine de responsabilité du service sont retenues.

Taux de règlement en espèce à la poste : pourcentage du nombre total de clients ayant opté pour un règlement des factures en espèce à la poste (service gratuit).

Taux de réponse au courrier : nombre de réponses au courrier dans un délai inférieur ou égal à 8 jours / Nombre total de courriers traités (traités = qui nécessitent une réponse).

Volume acheté : volume d'eau potable acheté à un service extérieur et non géré par la société.

Volume consommé : volume obtenu par différence d'index relevés ou estimés et/ou de forfaits. Synonyme : consommation

Volume consommé rapporté à 52 semaines : la correction permet, par un calcul prorata temporis, d'estimer les valeurs des consommations sur une période exacte de 52 semaines.

Volume d'eau potable introduit : ensemble des volumes d'eau potable introduits dans le réseau : volume produit + volume acheté + volume importé.

Volume distribué GdE : volume produit + volume acheté + volume importé – volume exporté. Les volumes vendus à d'autres collectivités ne sont pas déduits.

Volume exporté : fourniture d'eau à une collectivité dont la gestion du service d'eau est confiée à la société.

Volume importé : achat d'eau à une collectivité dont la gestion du service d'eau est confiée à la société.

Volume mis en distribution : volume d'eau potable introduit dans le réseau à destination exclusive des clients implantés sur le territoire du service (hors vente en gros ou export) : produit + volume acheté + volume importé – volume exporté – vente en gros.

Volume produit : volume issu des ouvrages de production du service pour être introduit dans le réseau.

Volume vendu : volume facturé total.

Volume vente en gros : volume d'eau potable cédé à un autre service non géré par la société.

2 Annexe au compte rendu financier

Flandres-Artois-Picardie de Veolia Eau (Groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux) comprend différents niveaux opérationnels qui apportent quotidiennement leur contribution au bon fonctionnement des services publics de distribution d'eau potable et d'assainissement qui leur sont confiés.

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

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

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

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

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

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

Le compte rendu financier 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 d'établissement de ces produits et de ces charges.

1. Changement d'estimation

Comme il est précisé au §2, les produits inscrits dans le compte rendu financier regroupent l'ensemble des produits d'exploitation hors TVA comptabilisés en application du contrat.

Toutefois, la Société a opéré un changement au cours de l'exercice 2005 dans ses comptes sociaux d'entreprise. En effet, jusqu'au 31 12 2004, elle comptabilisait en stock, valorisé globalement en coût de revient, « l'eau dans les compteurs », c'est-à-dire l'eau livrée non facturée au client car non mesurée individuellement. Ce n'était qu'après le

relevé de compteurs de l'exercice suivant que ces volumes en attente étaient facturés, et ils étaient dès lors intégrés au chiffre d'affaire (et donc dans le compte rendu financier) de ce dernier exercice.

A compter de 2005, la Société valorise « l'eau dans les compteurs » à son prix de vente par le biais de factures à établir ; elle la comptabilise donc en chiffre d'affaires de l'exercice de consommation et non plus d'émission des factures des volumes correspondants. Le chiffre d'affaires présenté dans les comptes sociaux et dans les comptes rendus financiers se fonde désormais sur les volumes distribués dans l'exercice, valorisés en prix de vente.

En effet, les améliorations continues des capacités du système d'information et des données de gestion permettent désormais d'apprécier avec une plus grande précision les volumes livrés aux consommateurs et non encore relevés à la clôture de l'exercice. Les écarts d'estimation sont régularisés dans le chiffre d'affaires de l'année suivante.

Cette approche est en outre cohérente avec les nouvelles normes comptables IFRS applicables aux comptes consolidés.

Ce changement comptable a été analysé comme un changement d'estimation dont l'impact, eu égard à son importance sur certains contrats et à son caractère non récurrent, a été comptabilisé en résultat exceptionnel au compte de résultat 2005 de la Société. Il n'a de ce fait pas non plus été porté dans les comptes rendus financiers établis par la Société au titre de 2005 qui se sont attachés à retracer un exercice de croisière d'application du nouveau mode d'estimation.

2. Produits

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

Ces produits ont fait l'objet d'un changement d'estimation tel qu'exposé au §1.

3. Charges

Les charges inscrites dans le compte rendu financier englobent

- les charges qui sont exclusivement imputables au contrat (charges directes § 31) ;
- la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges réparties § 32). tant de ces charges résulte soit directement de dépenses inscrites en comptabilité soit de calculs à caractère économique (charges calculées § 312).

3.1. Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

- les dépenses courantes d'exploitation ;
- les autres charges, concernant notamment les charges calculées, selon des critères économiques, au titre des investissements (domaines privé et délégué) et de l'obligation contractuelle de renouvellement. Pour être

calculées, ces charges n'en sont pas moins identifiées contrat par contrat, en fonction de leurs opérations spécifiques.

3.1.1. Dépenses courantes d'exploitation

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

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" ⁶.

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

- Investissements financés par le délégataire :

Ces investissements sont pris en compte dans le compte rendu financier, sous forme de redevances permettant d'étaler leur coût financier total :

- * pour les biens appartenant au délégataire (biens propres) : sur leur durée de vie économique puisqu'ils restent lui appartenir indépendamment du contrat ;
- * pour les investissements contractuels (biens de retour) : sur la durée du contrat puisqu'ils ne servent au délégataire que pendant cette durée.

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.

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.

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.

- Garantie de renouvellement

La garantie de renouvellement a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre

⁶ 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.

des biens en jouissance temporaire ⁷ dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation ⁸, le montant de la garantie de renouvellement correspond aux dépenses prévisionnelles de renouvellement lissées sur la durée des différentes périodes contractuelles. 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 rendus financiers (fichier des installations en jouissance temporaire);

- et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours ⁹.

Ce calcul, comparable à ceux retenus pour la détermination des "réserves techniques" des compagnies d'assurances, permet d'évaluer le risque du délégataire. La garantie de renouvellement couvre la totalité de l'obligation contractuelle du délégataire, y compris les renouvellements anticipés ou imprévus.

En revanche, pour certains contrats aux dispositions spécifiques, il a été inscrit un montant correspondant à une définition contractuelle dès lors repris sous la rubrique « Compte de renouvellement ».

- Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux retenu en 2005 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,83 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,33% applicable sur une partie de l'impôt dû par la société en fonction de sa taille.

3.2. Charges réparties

Comme rappelé en préambule de la présente annexe, l'organisation de la Société

⁷ C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.

⁸ L'obligation de renouvellement naît lorsque les deux conditions suivantes sont réunies :

- le bien doit faire partie de ceux dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire ;

- le renouvellement est prévu pendant la durée du contrat.

⁹ 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.]

repose sur un ensemble de niveaux de compétences en partie mutualisés au sein d'un GIE régional.

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

3.2.1. Principe de répartition

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

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

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

Ensuite, la Société a réparti dans ses comptes rendus financiers l'ensemble de ses charges communes telles qu'elles résultent de sa comptabilité sociale (après facturation des prestations du GIE régional) selon le critère de la valeur ajoutée de l'exercice. Ce critère unique de répartition s'applique à chaque niveau, jusqu'au contrat. La valeur ajoutée se définit ici comme la différence entre le volume d'activité (produits) et la valeur des consommations intermédiaires (charges d'exploitation – hors frais de personnel et garantie de renouvellement). Le calcul permettant de déterminer le montant de la valeur ajoutée s'effectue en « cascade », ce qui permet d'en déterminer le montant à chaque niveau organisationnel. Il est donc déterminé la valeur ajoutée de chaque région, de chaque centre opérationnel, de chaque agence, de chaque service (voire de chaque sous service) et de chaque contrat.

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

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

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

Enfin, les charges relatives aux travaux exclusifs étant en général suivies globalement au niveau d'un service alors que les produits correspondant sont

suivis au niveau du contrat, il est techniquement impossible de recourir à la clé valeur ajoutée pour répartir ces charges ; elles sont donc réparties au prorata des produits.

3.2.2. Prise en compte des frais centraux

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

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

3.3. Autres charges

3.3.1. Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes rendus financiers comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2005 au titre de l'exercice 2004.

4. **Autres informations**

Lorsque la Société a enregistré dans sa comptabilité une charge initialement engagée par le GIE régional ou un de ses membres dans le cadre de la mutualisation de moyens, cette charge est mentionnée dans le compte rendu financier 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 rendus financiers, une approche selon laquelle les risques liés à l'exploitation, qui donnent lieu à la constatation de provisions pour risques et charges ou pour dépréciation en comptabilité générale, sont pris en compte pour leur montant définitif au moment de leur concrétisation. Les dotations et reprises de provisions relatives à ces risques ou dépréciation en sont donc exclues.

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

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

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, les comptes rendus financiers présentés anticipent sur 2005 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2006.

3 Textes réglementaires

3.1 Eau potable et qualité de l'eau

Eau des installations militaires¹⁰

L'eau des installations militaires fait l'objet de quelques particularités liées au secret militaire notamment en matière de contrôle et de surveillance, de demandes d'autorisation de prélèvement,...

Eaux du secteur alimentaire¹¹

Lorsque l'industriel est raccordé au réseau public de distribution d'eau, la personne publique ou privée responsable de la distribution d'eau est soumise aux exigences de conformité concernant la qualité de l'eau au point où les eaux sont utilisées dans l'entreprise (robinets, tuyaux d'arrosage,...).

3.2 Protection de la ressource

Généralisation des périmètres de protection : après le principe, la mise en œuvre

D'ici le 1^{er} janvier 2007, les dossiers relatifs aux périmètres de protection seront confiés aux DDASS: celles-ci informeront les collectivités et les sociétés de distribution d'eau sur la démarche d'élaboration du plan départemental de protection des captages¹², qui a vocation à s'intégrer dans le plan régional santé et environnement, élaboré en 2005, ainsi que sur les responsabilités encourues en cas d'absence de mise en place des périmètres.

Le plan départemental devra notamment privilégier les captages desservant des populations numériquement importantes ou/et dont les indicateurs de qualité des eaux justifient prioritairement des mesures de protection des risques. Il identifiera également les actions visant à s'assurer que soit mentionnée la protection des ressources dans le document annuel

¹⁰ **Arrêté du 6 juin 2005** fixant les modalités d'application aux installations, aux services et organismes dépendant de l'autorité ou placés sous la tutelle du ministre de la défense des dispositions du titre II du livre III de la partie réglementaire du code de la santé publique relatives aux eaux destinées à la consommation humaine, à l'exclusion des eaux minérales naturelles (JO du 5 juillet 2005).

¹¹ **Circulaire du 6 juillet 2005** relative aux conditions d'utilisation des eaux et au suivi de leur qualité dans les entreprises du secteur alimentaire traitant des denrées animales et d'origine animale en application du code de la santé publique, article R 1321-1 et suivants. Contrôle de conformité des eaux par les services officiels (BO Agriculture et Pêche).

¹² **Circulaire DGS/SD7A n° 2005/59 du 31 janvier 2005** relative à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan d'action départemental de protection des captages servant à la production d'eau destinée à la consommation humaine ainsi qu'aux moyens des DDASS et DRASS dans le domaine de l'eau nécessaires pour effectuer ce plan (NOR : SANP0530059C, non parue au JO).

de la DDASS joint à la facture d'eau, ainsi que dans le rapport annuel sur le prix et la qualité de l'eau.

80 % des captages d'eau destinés à la consommation humaine devront être protégés d'ici 2008, et 100 % d'ici 2010 (loi du 9 août 2004 relative à la politique de santé publique).

Protection des ressources contre les nitrates

Les communes et leurs groupements, et, le cas échéant, l' Etablissement Public Territorial de Bassin et la Commission Locale de l'Eau, sont consultés dans le cadre de l'élaboration de programmes d'action contre l'érosion des sols¹³.

L'objectif est de mieux protéger les eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole : limitation de l'épandage d'azote issu d'effluents d'élevage¹⁴ dans les zones dites vulnérables, obligation faite aux agriculteurs sollicitant des aides pour les surfaces irriguées de mettre en place une surface consacrée au couvert environnemental, sans épandage de fertilisants organiques ou minéraux¹⁵.

Lutte contre la pollution par certaines substances dangereuses¹⁶

Un programme national d'action, dont les dispositions sont reprises dans les SDAGE, prévoit de réduire ou éliminer la pollution des milieux aquatiques par certaines substances dangereuses – ou micropolluants- (mercure, cadmium,...).

Ce programme organise aussi la surveillance des milieux aquatiques et des sources de pollution.

Le rejet des eaux pluviales des installations classées autorisé sous conditions¹⁷

Si les installations classées pour la protection de l'environnement peuvent rejeter dans le sous-sol leurs eaux pluviales, certaines conditions sont requises lorsque le ruissellement de

¹³ **Décret n° 2005-117 du 7 février 2005** relatif à la prévention de l'érosion et modifiant le code rural (JO du 12 février 2005).

¹⁴ **Décret n° 2005-634 du 30 mai 2005** modifiant le décret n° 2001-34 du 10 janvier 2001 relatif aux programmes d'action à mettre en œuvre en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole (JO du 31 mai), **Arrêté du 30 mai 2005** modifiant l'arrêté du 6 mars 2001 relatif aux programmes d'action à mettre en œuvre dans les zones vulnérables afin de réduire la pollution des eaux par les nitrates d'origine agricole (JO du 31 mai 2005).

¹⁵ **Décret n° 2004-1429 du 23 décembre 2004** relatif aux exigences réglementaires en matière de gestion des exploitations et aux bonnes conditions agricoles et environnementales conditionnant la perception de certaines mesures de soutien en faveur des agriculteurs et modifiant le code rural (JO du 29 décembre 2005). **Arrêté du 12 janvier 2005** pris pour l'application des articles R615-10 et R615-12 du code rural et relatif aux règles de couvert environnemental et d'assolement (JO du 19 janvier 2005).

¹⁶ **Décret n° 2005-378 du 20 avril 2005** relatif au programme national d'action contre la pollution des milieux aquatiques par certaines substances dangereuses (JO du 23 avril 2005). **Arrêté du 20 avril 2005** pris en application du décret du 20 avril 2005 relatif au programme national d'action contre la pollution des milieux aquatiques par certaines substances dangereuses (JO du 23 avril 2005). **Arrêté du 30 juin 2005** relatif au programme national d'action contre la pollution des milieux aquatiques par certaines substances dangereuses (JO du 13 juillet 2005). **Arrêté du 30 juin 2005** modifiant l'arrêté du 2 février 1998 relatif aux prélèvements et à la consommation d'eau ainsi qu'aux émissions de toute nature des installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation (JO du 8 juillet 2005).

¹⁷ **Arrêté du 13 juin 2005** modifiant l'arrêté du 10 juillet 1990 relatif à l'interdiction des rejets de certaines substances dans les eaux souterraines en provenance d'installations classées et l'arrêté du 2 février 1998 relatif aux prélèvements et à la consommation d'eau ainsi qu'aux émissions de toute nature des installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation (JO du 13 juillet 2005).

ces eaux risque d'entraîner certaines substances polluantes (collecte et confinement, traitement, échelonnement dans le temps du rejet,...).

L'eau au cœur des exigences environnementales pour les élevages les plus polluants¹⁸

Concernant les installations d'élevages, soumises à déclaration ou à autorisation, des précisions sont apportées sur la protection des forages, la prévention de l'écoulement des boues et d'eaux polluées vers les cours d'eau, la capacité et l'étanchéité des stockages d'effluents, le traitement et l'autosurveillance des effluents. Les dispositions concernent également les conditions de collecte des eaux de nettoyage, d'évacuation des eaux de pluie et d'épandage des boues et de maîtrise des consommations d'eau. Ces dispositions font l'objet de prescriptions spécifiques dans les zones vulnérables, notamment pour les zones d'excédent structurel (nitrates et phosphore).

Le délai de mise en conformité, fixé par arrêté préfectoral, ne devra pas dépasser le 31 décembre 2008.

Evaluation des incidences « eau » des documents d'urbanisme¹⁹

Pour renforcer leur cohérence avec les documents de planification et de protection des eaux, les documents d'urbanisme font l'objet, avant leur adoption, d'une évaluation environnementale transmise au préfet et mise à disposition du public²⁰....

Simplification des polices de l'eau et de la pêche²¹

La simplification des règles d'exercice des polices concernées par l'eau porte notamment sur les procédures d'autorisation et de déclaration au titre de la police de l'eau et des milieux aquatiques et de la police de la pêche, ainsi que la possibilité pour le préfet de transiger sur la poursuite des délits et contraventions. En contrepartie, le Préfet pourra exercer son droit d'opposition à des opérations déclarées qui, par exemple, ne seraient pas compatibles avec le SDAGE ou le SAGE : plusieurs décrets doivent être pris au cours de l'année 2006.

Par ailleurs, les brigades départementales de la pêche sont associées à la police de l'eau dans ses différentes actions²².

En parallèle, les préfets sont invités à favoriser les actions concertées avec la police de l'eau et à utiliser les mesures d'urgence en cas d'atteintes réitérées au milieu aquatique²³.

¹⁸ **Arrêté du 7 février 2005** fixant les règles techniques auxquelles doivent satisfaire les élevages de bovins, de volailles ou/et de gibiers à plumes et de porcs soumis à déclaration au titre du livre V du code de l'environnement (JO du 31 mai 2005).

Arrêté du 7 février 2005 fixant les règles techniques auxquelles doivent satisfaire les élevages de bovins, de volailles et/ou de gibiers à plumes et de porcs soumis à autorisation au titre du livre V du code de l'environnement (JO du 1^{er} juin 2005).

¹⁹ **Décret n° 2005-608 du 27 mai 2005** relatif à l'évaluation des incidences des documents d'urbanisme sur l'environnement et modifiant le code de l'urbanisme (JO du 29 mai 2005), Décret n° 2005-613 du 27 mai 2005 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2004-489 du 3 juin 2004 relative à l'évaluation des incidences de certains plans et programmes sur l'environnement (JO du 29 mai 2005), pris en application de l'ordonnance du 3 juin 2004 portant transposition de la directive du 27 juin 2001 relative à l'évaluation des incidences de certains plans et programmes sur l'environnement.

²⁰ **Directive 2003/4/CE** concernant l'accès du public à l'information en matière d'environnement.

²¹ **Ordonnance n° 2005-805 du 18 juillet 2005** portant simplification, harmonisation et adaptation des polices de l'eau et des milieux aquatiques, de la pêche et de l'immersion des déchets (JO du 19 juillet 2005), prise en application de la loi du 9 décembre 2004 de simplification du droit.

²² **Circulaire du 31 mars 2005** relative à l'exercice des missions de la police de l'eau, des milieux aquatiques et de la pêche en eau douce des services de police de l'eau et des brigades départementales du conseil supérieur de la pêche (BO MEDD du 15 juin 2005).

²³ **Circulaire du 23 mai 2005** (BO Justice n° 98 du 1^{er} avril au 30 juin 2005).

Mise à jour des SDAGE et consultation des collectivités locales²⁴

La mise à jour des SDAGE, qui doit être achevée au plus tard en Décembre 2009, se poursuit. Après la consultation du public en 2005, les collectivités locales doivent être associées à cette démarche dans le cadre d'une concertation approfondie prévue au cours de l'année 2006.

Des mesures pourront être mises en œuvre de 2007 à 2009 sans attendre la mise à jour des SDAGE (mesures existantes, prises en application des directives du secteur « eau » et incluant des dispositions comme les contrôles des rejets et des prélèvements, l'interdiction des rejets polluants... ; mesures nouvelles incluant le renforcement des mesures existantes pour atteindre l'objectif de 2015). En parallèle est élaboré le 9^{ème} programme d'intervention des agences de l'eau.

Il appartient au préfet coordonnateur de bassin d'approuver le SDAGE : celui-ci a désormais un rôle clé dans le domaine de la gestion de l'eau²⁵.

Lutte contre la prolifération algale dans les eaux de baignade²⁶

Le Maire doit signaler immédiatement au Préfet toute situation de prolifération algale. Les coûts engendrés par les analyses de recherche de microcystine, une substance dangereuse pour la santé humaine, sont à la charge de la ou des collectivités qui les réalisent. Le public doit être informé de ces proliférations sur des panneaux prévus à cet effet (mairie, office du tourisme...).

3.3 Gestion de crise - Risques

Satisfaction des besoins prioritaires en situation de crise : un décret en attente²⁷

Au terme de la loi, les exploitants d'un service, destiné au public, d'assainissement, de production ou de distribution d'eau pour la consommation humaine prévoient les mesures nécessaires au maintien de la satisfaction des besoins prioritaires de la population lors des situations de crise : mais un décret en Conseil d'Etat, qui doit définir ces besoins prioritaires et conditionne la mise en œuvre effective de ce texte, est toujours en attente de parution.

Prévention des crues

Après l'approbation des schémas directeurs de prévisions des crues²⁸, prévue en Septembre

²⁴ **Circulaire DCE n° 2005-10 du 4 avril 2005** relative à la mise à jour du SDAGE, à l'élaboration du programme de mesures en application des articles L 212-2 et L 212-2-1 du code de l'environnement et à l'élaboration des IX^{èmes} programmes d'intervention des Agences de l'Eau (BO MEDD n°11 du 15 juin 2005). **Décret n° 2005-475 du 16 mai 2005** relatif aux schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (JO du 17 mai 2005). **Arrêté du 16 mai 2005** portant délimitation des bassins ou groupements de bassins en vue de l'élaboration et de la mise à jour des SDAGE (JO du 17 mai 2005).

²⁵ **Décret n° 2005-636 du 30 mai 2005** relatif à l'organisation de l'administration dans le domaine de l'eau et aux missions du Préfet coordonnateur de bassin (JO du 31 mai 2005).

²⁶ **Circulaire DGS/SD7 A n° 2005-304 du 5 juillet 2005** relative aux modalités d'évaluation et de gestion des risques sanitaires face à des situations de prolifération de micro-algues (cyanobactéries) dans des eaux de zones de baignade et de loisirs nautiques.

²⁷ **Loi n° 2004-811 du 13 août 2004** de modernisation de la sécurité civile, article 6 (JO du 17 août 2005).

²⁸ **Décret n° 2005-28 du 12 janvier 2005** pris pour l'application des articles L564-1, L564-2 et L564-3 du code de l'environnement et relatif à la surveillance et à la prévision des crues ainsi qu'à la transmission de l'information sur les crues (JO du 15 janvier 2005). **Arrêté du 15 février 2005** relatif aux schémas directeurs de prévision des crues et aux règlements de surveillance et de prévision des crues et à la transmission de l'information correspondante (JO du 9 avril 2005). **Circulaire du 9 mars 2005** relative aux schémas directeurs de prévisions des crues et aux règlements de surveillance, de prévision et de

2005, des dispositifs de surveillance doivent être mis en place d'ici juin 2006, ainsi qu'une matérialisation du repérage des crues²⁹.

Les Collectivités sont aussi invitées à mieux intégrer les risques d'inondations dans les Schémas de Cohérence Territoriale (SCOT), les Plans Locaux d'Urbanisme (PLU), et à prendre des mesures visant à réduire la vulnérabilité des personnes et des biens aux inondations (rétention des eaux à l'amont, contrôle des digues...) ³⁰. En application de la loi « Bachelot » du 30 juillet 2003, elles peuvent mettre en place des zones de rétention temporaire des eaux de crues ou de ruissellement, zones de mobilité d'un cours d'eau en amont de zones urbanisées pour en préserver les caractères hydrologiques et géomorphologiques essentiels³¹.

Sécheresse³²

Les Collectivités Locales et les exploitants ont été en première ligne dans la mise en place de mesures de limitations des prélèvements d'eau consécutives aux arrêts « sécheresse » pris dans la quasi totalité des départements au cours de l'été 2005.

Planification et gestion des risques³³

Prescrit dans toutes les communes concernées par un plan de prévention des risques ou un plan particulier d'intervention, le plan communal de sauvegarde vise à apporter une réponse de proximité en complément de l'intervention des services responsables des secours : il peut également recenser les moyens de gestion de crise prévus par les opérateurs d'eau mis à disposition de la Collectivité.

Le plan ORSEC départemental précise le dispositif opérationnel concernant notamment les procédures et moyens d'alerte des collectivités et de l'ensemble des personnes publiques ou privées concernées ainsi que l'approvisionnement d'urgence en eau potable.

3.4 Gestion des services publics locaux

Rapport annuel du délégataire³⁴

Les nouvelles dispositions, applicables au titre des exercices ouverts à compter du 1er janvier 2006 (et concernant, en pratique, les rapports annuels à produire avant le 1er juin 2007)

transmission de l'information sur les crues et à la mise en place des services de prévision des crues dans les bassins Adour-Garonne, Artois-Picardie, Loire-Bretagne, Rhin-Meuse, Rhône-Méditerranée et Seine-Normandie (BO MEDD n° 10 du 30 mai 2005).

²⁹ **Décret n° 2005-233 du 14 mars 2005** pris pour l'application de l'article L 563-3 du code de l'environnement et relatif à l'établissement des repères de crues (JO du 16 mars 2005). **Arrêté du 14 mars 2005** relatif à l'information des propriétaires ou gestionnaires concernés par l'établissement des repères de crues (JO du 16 mars).

³⁰ **Circulaire DE/SDMAGE/BPIGR-PO/ n° 1 du 19 janvier 2005** relative aux programmes d'actions de prévention des inondations 2003 à 2007 : modalités de pilotage et de suivi.

³¹ **Décret n° 2005-116 du 7 février 2005** relatif aux servitudes d'utilité publique instituées en application de l'article L 211-12 du code de l'environnement (JO du 12 février 2005).

³² **Circulaire du 15 mars 2005** relative au guide méthodologique pour la prise de mesures exceptionnelles de limitation des prélèvements d'eau en période de sécheresse (BO MEDD n° 10 du 30 mai 2005).

³³ **Décret n° 2005-1156 du 13 septembre 2005** relatif au plan communal de sauvegarde et pris pour application de l'article 13 de la loi n° 2004-811 du 13 août 2004 de modernisation de la sécurité civile (JO du 15 septembre 2005). **Décret n° 2005-1157 du 13 septembre 2005** relatif au plan ORSEC et pris pour application de l'article 14 de la loi n° 2004-811 du 13 août 2004 de modernisation de la sécurité civile (JO du 15 septembre 2005).

³⁴ **Décret n° 2005-236 du 14 mars 2005** relatif au rapport annuel du délégataire de service public local et modifiant le code général des collectivités territoriales (partie réglementaire) (JO du 18 mars 2005).

viennent préciser les obligations des délégataires de services publics quant au contenu desdits rapports annuels.

Issues d'une large concertation, elles fournissent un référentiel commun donnant à toute collectivité délégante la certitude de disposer d'éléments de connaissance du service et du patrimoine confié au délégataire, d'informations nécessaires à la continuité de service en fin de contrat, d'une description par le Délégué de la méthode qu'il a retenue pour l'élaboration du volet financier du rapport annuel.

Elles insistent également sur la nécessité de recourir à des indicateurs pour mieux apprécier la qualité du service rendu.

Fonds de solidarité logement³⁵

Transféré aux conseils généraux depuis le 1^{er} janvier 2005, le Fonds Solidarité Logement constitue un fonds unique regroupant les dispositifs d'aides aux impayés d'eau.

Les distributeurs d'eau contribuent au Fonds sur la base du volontariat.

Coopération internationale dans le domaine de l'eau et de l'assainissement³⁶

Les communes, EPCI et syndicats mixtes peuvent financer des actions de coopération internationale dans les domaines de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement à partir des ressources du budget eau ou assainissement, à condition de ne pas dépasser 1% de l'ensemble de ces ressources.

Raccordement des caravanes

Le Maire peut refuser le raccordement au réseau d'eau potable ou d'assainissement de caravanes ou de résidences mobiles de loisirs³⁷ : cette disposition va dans le même sens qu'un avis du Conseil d'Etat (7 juillet 2004), selon lequel les maires peuvent refuser le branchement dans les zones où le plan local d'urbanisme interdit le stationnement des caravanes ou quand le stationnement dépasse 3 mois.

³⁵ **Décret n° 2005-212 du 2 mars 2005** relatif aux fonds de solidarité logement (JO du 4 mars 2005), Circulaire n°2004-DGUHC/DGAS du 4 novembre 2004 relative aux nouvelles dispositions concernant les fonds de solidarité pour le logement contenues dans la loi du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales (NOR : SOCUO410209C).

³⁶ **Loi n° 2005-95 du 9 février 2005** relative à la coopération internationale des collectivités territoriales et des agences de l'eau dans les domaines de l'alimentation en eau et de l'assainissement (JO du 10 février 2005).

³⁷ **Loi n° 2005-157 du 23 février 2005** relative au développement des territoires ruraux (JO du 24 février).

CERTIFICATION



GENERALE DES EAUX
REGION FLANDRES-ARTOIS-PICARDIE

PRODUCTION AND SUPPLY OF DRINKING WATER.
WASTE WATER COLLECTION AND TREATMENT.
CUSTOMERS RECEPTION AND SERVICE.

Direction Régionale
1, rue de la Fontainerie BP 961 F-62033 ARRAS
(Liste des agences en annexe n° 1 à n° 13)
(List of locations on appendices n° 1 to n° 13)

AFAQ AFNOR Certification certifie que pour les activités et les sites référencés ci-dessus toutes les dispositions mises en œuvre pour répondre aux exigences requises par la norme internationale

AFAC AFNOR Certification certifies that all the arrangements covering the above mentioned activities and locations are established to meet the requirements of the international standard ;

ISO 9001 : 2000

ont été examinées et jugées conformes.
have been examined and found conform.

2005-03-31

2008-01-26

(année/mois/jour) Il est valable jusqu'au*
It is valid until*

(year/month/day)

Le Président du Comité de Certification
The President of the Certification Committee

Le Directeur Général d'AFAQ AFNOR Certification
The Managing Director of AFAQ AFNOR Certification

Le Représentant de l'Entreprise
On Behalf of the Firm

G. AUBERT

JF. SORRO

B. GODFROY

ANNEXE - APPENDIX



Annexe N° 3

certificat n° / certificate number

QUAL/1999/11165e

Délivré le / Delivered on
(année-mois-jour) (year-month-day)

2005-03-31

Date de fin de validité / Validity date
(année-mois-jour) (year-month-day)

2008-01-26

GENERALE DES EAUX REGION FLANDRES-ARTOIS-PICARDIE Agence d'Arras

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

Agence d'Arras
1, rue Guérin
ZI Arras-Est
F-62217 TILLOY-LES-MOFFLAINES

Pour tous les contrats de gérance et d'affermage :

Compagnie Générale des Eaux (CGE))

AFAQ AFNOR Certification certifie que pour les activités et/ou les sites référencés ci-dessus
toutes les dispositions mises en œuvre pour répondre aux exigences requises par la norme internationale ;
AFAQ AFNOR Certification certifies that all the arrangements covering the above mentioned activities and/or
locations are established to meet the requirements of the international standard :

ISO 9001 : 2000

ont été examinées et jugées conformes.
have been examined and found conform.

Cette annexe ne peut être présentée, ni reproduite, sans le document de certification auquel elle se rattache.
This appendix cannot be shown or copied without the certification document to which it is appended.

Le Président du Comité de Certification
The President of the Certification Committee

G. AUBERT

Le Directeur Général d'AFAQ AFNOR Certification
The Managing Director of AFAQ AFNOR Certification

J.F. SORRO

Le Représentant de l'Entreprise
On Behalf of the Firm

B. GODFROY

AFAQ AFNOR CERTIFICATION BUREAU : 118 AVENUE ARISTIDE BRIAND - BP 40 - F-92200 NANTERRE (FRANCE) - SAS AU CAPITAL DE 10 000 000 EURO - RCS NANTERRE 92 000 000 000

RTE_G3580_définitif

Date d'édition : 31/05/2006

Page 59 Sur 69

CERTIFICATION



N° ENV/2003/20026a

GENERALE DES EAUX REGION FLANDRES ARTOIS PICARDIE

**EXPLOITATION DE SYSTEMES DE COLLECTE ET DE TRAITEMENT D'EAUX USEES
EXPLOITATION DE SYSTEMES DE PRODUCTION
ET DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE.**

**OPERATION OF WASTEWATER COLLECTION
AND TREATMENT SYSTEMS. OPERATION
OF DRINKING WATER PRODUCTION AND DISTRIBUTION SYSTEMS.**

**Direction régionale : 1, rue de la Fontainerie BP 961 F-62033 ARRAS CEDEX
(Liste des sites en annexes n° 1 à n° 5)
(List of locations on appendices n° 1 to n° 5)**

AFAQ AFNOR Certification certifie que pour les activités et les sites référencés ci-dessus
toutes les dispositions mises en œuvre pour répondre aux exigences requises par la norme internationale :

*AFAQ AFNOR Certification certifies that all the arrangements covering the above mentioned activities
and locations are established to meet the requirements of the international standard :*

ISO 14001 : 2004

*ont été examinées et jugées conformes.
have been examined and found conform.*

2005-07-10

2006-04-06

(prince/mois/jour)

il est valable jusqu'au*
it is valid until*

(year/month/day)

Le Président du Comité de Certification
The President of the Certification Committee

P. SCHWARTZMANN

Le Directeur Général d'AFAQ AFNOR Certification
The Managing Director of AFAQ AFNOR Certification

J.F. SORRO

Le Représentant de l'Entreprise
On Behalf of the Firm

B. GODFROY

5 Attestations assurances



ATTESTATION D'ASSURANCE ENTREPRISE DE CONSTRUCTION

La Société AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE, Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances, au capital de EUR 190.069.080, dont le siège social est situé 4, rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 9, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 399 227 354, atteste que :

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX - 1, rue de la Fontainerie BP 961 - 62033 - ARRAS CEDEX

bénéficie des garanties du contrat "MULTIGARANTIES ENTREPRISE DE CONSTRUCTION", actuellement en vigueur sous le n°41302409820, souscrit par la société **COMPAGNIE GENERALE DES EAUX** - 52 rue d'Anjou - 75008 PARIS, tant pour son compte que pour celui de ses filiales, et garantissant :

ACTIVITES ASSUREES :

- Conception et exécution de réseaux de lotissements ;
- Conception et exécution de branchements sur conduites publiques ;
- Rénovation, réparation et entretien de réseaux (y compris période d'astreinte) ;
- Pose de canalisations ;
- Pose d'éclairage public et de signalisations ;
- Entretien d'installations techniques en aval des compteurs (eau, gaz, électricité) ;
- Réalisations de petites unités de traitement des eaux (inférieures à 762.750 EUR) ;
- Maîtrise d'œuvre dans les métiers ci-dessus ;
- Assistance au maître d'ouvrage dans le métier ci-dessus.

- Pour les chantiers ouverts pendant la période de validité du contrat :

D TRAVAUX DE BATIMENT

- Sa Responsabilité Civile Décennale pour travaux de Construction, qu'elle peut encourir en sa qualité de Constructeur telle que visée à l'Article 1792-1 1er Alinéa du Code Civil en vertu des Articles 1792 et 1792-2 dudit Code (Article 9 des Conditions Générales).

La garantie est conforme aux dispositions relatives à l'obligation légale d'assurance visée à l'Article L 241-1 du Code des Assurances.

- Sa Responsabilité Civile de Sous-traitant, pour travaux de Construction, en cas de dommages de nature Décennale (Article 10-2 des Conditions Générales).

La garantie s'applique pendant les dix ans qui suivent la réception des travaux selon le mode de gestion de la capitalisation.

➤ Montant de Garantie :

6 100 000 Euros H.T. par sinistre pour les lots réalisés par la Compagnie Générale Des Eaux compris dans des opérations globales de travaux d'un montant TCE/TTC de **9 150 000 Euros**.

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE
4, Rue Jules Lefebvre, 75426 Paris Cedex 09, France. Tél : +33 1 56 92 60 00. Fax : +33 1 56 92 80 01
Société Anonyme de droit français, régie par le code des Assurances au capital de 190 069 080 € - 399 227 354 RCS Paris
Site Internet : www.axacorporatesolutions.com



2) TRAVAUX DE GENIE CIVIL

Pour les réclamations notifiées à l'Assureur et qui se rapportent à des faits ou événements survenus pendant la période de validité du contrat :

- Sa responsabilité Civile Décennale pour travaux de Génie Civil qu'elle peut encourir en sa qualité de constructeur au sens de l'article 1792 du Code Civil (article 11 des Conditions Générales), pour les seuls ouvrages d'unité de traitement des eaux et stations de pompages (hors équipement et process), réceptionnés après le 01 janvier 2005.

La garantie s'exerce selon le mode de gestion de la réparation.

➤ Montant de Garantie :

437 350 Euros H.T. par sinistre et 1524 000 Euros H.T. par an pour les ouvrages d'un Coût total TCE/TTC de travaux inférieur à 3 049 000 Euros.

LES GARANTIES SONT ACQUISES POUR LES OUVRAGES REALISES SUIVANT DES PROCEDES OU AVEC DES PRODUITS OU MATERIAUX DE TECHNIQUE COURANTE.

LES GARANTIES DU PRESENT CONTRAT NE S'EXERCENT PAS POUR LES ACTIVITES PRATIQUEES EN TANT QUE CONSTRUCTEUR DE MAISONS INDIVIDUELLES OU DE CONTRACTANT GENERAL.

Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, aux Conditions Particulières et aux avenants de la police N°41302409820 sont également exclus de la garantie, à effet du 1^{er} janvier 2005:

- les dommages résultant d'incendie ou d'explosion quelle qu'en soit la cause non directement consécutive à un sinistre de nature décennale garanti,
- les dommages résultant de phénomènes catastrophiques naturels : séisme, inondation, tempête, cyclone, avalanche, sécheresse, gel,...
- les ouvrages suivants :
 - les ouvrages relevant de l'activité terrassement, sauf dans le cadre de la réalisation et de la pose de réseaux de fluides,
 - les ouvrages mobiles,
 - les ouvrages à la mer, sur fleuves, rivières, lacs, y compris prises d'eau pour tout ouvrage, barrage de tout type pont ou viaduc avec fondations dans l'eau ; toutefois, la réalisation de prises et de rejets d'eau avec des fondations dans l'eau est garantie,
 - tous ouvrages réalisés avec des technologies expérimentales ou procédés nouveaux dont l'usage n'est pas défini par la réglementation édictée par les pouvoirs publics, les documents techniques unifiés ou les normes homologuées établies par les organismes compétents à caractères officiels,
 - toutes activités de fabrication de produits de travaux posés en l'état.
 - tous ouvrages de caractère exceptionnel et/ou inusuel comme définis ci-dessous :

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE
3, Rue Louis Lefebvre 75476 Paris Cedex 09, France - Tél : +33 1 55 92 80 00 - Fax : +33 1 56 92 60 01
Société Anonyme de droit français, régie par le Code des Assurances au capital de 150 000 000 € - 377 227 364 RCS Paris
Site internet : www.axa-corporatesolutions.com

Ref : 41302409820



1) Ouvrages exceptionnels

a) Grande portée

Bois :	Portée (entre nu et appuis) >	Porte à faux >
• Poutres	• 60 mètres	• 20 mètres
• Arcs	• 100 mètres	• 20 mètres
Béton :		
• Poutres	• 80 mètres	• 20 mètres
• Arcs	• 120 mètres	• 20 mètres
Acier :		
• Poutres	• 80 mètres	• 25 mètres
• Arcs	• 120 mètres	• 25 mètres

b) Grande hauteur

	Hauteur totale de l'ouvrage (au dessus du point le plus bas du sol entourant l'ouvrage) >
Hall sans plancher intermédiaire	40 mètres
Ouvrage à étages	70 mètres
Réservoir	60 mètres
Gazomètre	60 mètres
Réfrigérant	110 mètres
Cheminée	120 mètres
Tour hertzienne	100 mètres

c) Grande longueur

Tunnel et galerie forés dans le sol d'une section brute de percement	D'une longueur totale supérieure à
Jusqu'à 80 m ²	2000 m

Ouvrage de franchissement routier ou ferroviaire, comportant plusieurs travées, d'une longueur totale de culée à culée égale ou supérieure à 600 m.

d) Grande profondeur

Parties enterrées, lorsque la hauteur de celle-ci (au dessous du point le plus haut du sol entourant l'ouvrage) est supérieure à 20 m. Pieux ou puits de fondations de plus de 30m après recépage.

e) Grande capacité

- Batterie de silos comportant des cellules d'une capacité unitaire >3.000 m³.
- Silo à cellule unique dont le fond suspendu est porté par la structure, d'une capacité >8.000 m³.
- Silo avec dallage reposant sur le sol (silo masse) d'une capacité >20.000 m³.
- Réservoir d'eau d'une capacité >5.000 m³.
- Château d'eau d'une capacité >3.000 m³.

AYA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE
4, Rue Jules Lefebvre 75476 Paris Cedex 09, France. Tél : +33 1 56 92 80 00 Fax : +33 1 56 92 80 01
Société Anonyme de droit français, régie par le code des Assurances au capital de 199 669 080 € - 399 224 354 RCS Paris
Site internet : www.aya-corporatesolutions.com

REV 03/02 - 1/04



2) Ouvrages inusuels

Sont considérés comme « *travaux de caractère tout à fait inusuel* » les travaux exécutés pour la réalisation d'ouvrages caractérisés par des exigences fonctionnelles tout à fait inusuelles dont l'obtention reste improbable en utilisant les techniques habituelles en usage dans la construction.

Il s'agit notamment d'exigences :

- D'invariabilité absolue des fondations
- D'étanchéité absolue
- De résistance à des vibrations ou effets calorifiques intenses.

De planéité des dalles destinées à servir d'aires de stockage de surcharge excédant 2,5 t.m²

La garantie s'exerce dans les limites des Conditions Générales et Particulières, des annexes et des avenants qui font partie intégrante du contrat, à concurrence des montants indiqués au contrat et sous réserve des franchises du contrat.

La présente attestation valable pour la période du 1^{er} janvier 2006 au 31 décembre 2006, ne peut engager l'Assureur en dehors des limites précisées par les clauses et conditions du contrat auquel elles se réfèrent.

Fait à Paris, le 19 janvier 2006

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE
 Société Anonyme de droit français, régie par le Code des Assurances
 au capital de 199 069 080 euros - 394 227 354 RCS Paris
 Siège Social : 4, rue Jules Lefebvre
 75426 PARIS Cedex 09
 Tél. +33 1 56 92 80 00 - Fax +33 1 56 92 80 01
www.axa-corporatesolutions.com

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE
 4, rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 09, France - Tél. +33 1 56 92 80 00 - Fax +33 1 56 92 80 01
 Société Anonyme de droit français, régie par le Code des Assurances au capital de 199 069 080 € - 394 227 354 RCS Paris
 Site Internet : www.axa-corporatesolutions.com

Ref. 2006-01-00004



ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous, soussignés,

GRAS SAVOYE,
Société de Courtage en assurances
2 à 8, rue Ancelle
92200 NEUILLY SUR SEINE

Attestons que la société

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX
52 Rue d'Anjou
75384 PARIS

agissant tant pour son compte que pour le compte de ses filiales, groupements, associations, sociétés civiles immobilières faisant partie du même groupe d'affaire et notamment pour celui de :

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX
1, rue de la Fontainerie
BP 961
62 033 ARRAS CEDEX

ainsi que pour le compte de toute autre personne physique ou morale, notamment les Collectivités clientes délégantes, dont l'Assuré doit garantir les biens, dans le cadre des activités définies aux présents contrats d'assurances et dans la limite des obligations contractuelles qui existent entre ces personnes et l'Assuré. Il est entendu que les présents contrats interviennent en complément ou à défaut des éventuelles garanties Domages souscrites par les Collectivités, et ce, sous réserve des clauses et conditions desdits contrats ;

est couverte par les polices « dommages aux biens et Pertes Financières Consecutives » portant, d'une part, le numéro 2006/PDBL/FR 0004 émise par CODEVE Insurance Company Limited, sise 38/39 Fitzwilliam Square Dublin 2 - Irlande, dont le souscripteur est VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX,

et d'autre part, en excédent de la police émise par CODEVE, le numéro 150.153.349.20 émise par AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE, Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances, au capital de EUR 190.069.080, dont le siège social est situé 4, rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 9, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 399 227 3544, rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 09, dont le souscripteur est VEOLIA ENVIRONNEMENT SA.

Ces polices en ligne couvrent l'ensemble des biens mobiliers et immobiliers (en propriété ou en location), les risques locatifs, les frais et pertes divers, les recours des voisins et des tiers, ainsi que les frais supplémentaires d'exploitation que supporteraient les assurés, contre notamment les événements suivants :

- Incendie, Explosions, Foudre, Dommages électriques,
- Fumées,
- Dégâts des eaux,



- Tempêtes, grêle, accumulation de la neige sur les toitures,
- Vandalisme, émeutes, mouvements populaires,
- Malveillance,
- Actes de terrorisme, pour la France
- Chocs de véhicules terrestres,
- Chutes d'aéronefs et d'engins spatiaux
- Catastrophes Naturelles

et ce, aux clauses et conditions des contrats.

La présente attestation est valable jusqu'au 31 décembre 2006, sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

Elle est délivrée pour servir et valoir ce que de droit mais ne peut en aucun cas engager les assureurs en dehors des limites prévues par les clauses et conditions des polices en référence.

Fait à Neuilly sur Seine, le 6 janvier 2006

A handwritten signature in dark ink is written over a rectangular official stamp. The stamp contains some illegible text and a grid-like pattern.

MARSH

ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, MARSH SA, Société de courtage d'assurance, dont le siège est sis 54 Quai Michelet 92681 Levallois Perret Cedex, attestons que la Société :

COMPAGNIE GENERALE DES EAUX
1 Rue de la Fontainerie
BP 961
62033 ARRAS CEDEX

est couverte par les contrats Responsabilité Civile Atteintes à l'Environnement suivants :

- Contrat de 1^{ère} ligne, portant le numéro 2005EIL-FR0001 émis par CODEVE Insurance Company Limited, 38/39 Fitzwilliam Square, Dublin, Irlande, d'une part ;
- Contrat de 2^{ème} ligne, portant le numéro 413.032.652.20 émis par AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE, 4, rue Jules Lefebvre - 75426 PARIS CEDEX 09, d'autre part ;

dont le souscripteur est VEOLIA ENVIRONNEMENT SA, agissant tant pour son compte que pour le compte de ses filiales.

Ces contrats couvrent les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'elle peut encourir en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés aux tiers et résultant d'atteintes à l'environnement à condition que ces atteintes soient causées fortuitement du fait, ou à l'occasion, de l'exercice par l'assuré, à partir de ses sites d'exploitation, des activités garanties.

Cette garantie s'applique dans le MONDE ENTIER à l'exception des USA et du CANADA.

MONTANT DE GARANTIES :

Tous dommages confondus.....50.000.000 € par sinistre et par année d'assurance, y compris frais de défense et honoraires d'expert

Et sous réserve des sous-limitations prévues aux contrats dont principalement :

- CET / Décharges :
 - Atteintes à l'environnement d'origine accidentelle ou non : 15.000.000 € par sinistre et par année d'assurance
 - Atteintes à l'environnement d'origine accidentelle..... 35.000.000 € par sinistre et par année d'assurance en excédant du montant de 15.000.000 € ci-dessus
- Frais de Prévention 10.000.000 € par sinistre et par année d'assurance
dont pour les CET/ décharges.....3.000.000 € par sinistre et par année d'assurance
- Boues épandues..... 1.500.000 € par sinistre et
8.000.000 € par année d'assurance
- Extension de garantie aux propriétaires d'UIOM:..... 1.000.000 € par sinistre et
par année d'assurance
- Pays d'Europe Centrale et Orientale [C.E.I, Bulgarie, Roumanie, Albanie, Estonie, Lettonie, Lituanie, Bosnie-Herzégovine, Croatie, Serbie-Monténégro, Macédoine] : Garantie limitée aux atteintes à l'environnement accidentelles, à l'exclusion des frais de prévention 7 500 000 € par sinistre et par année d'assurance

La présente attestation, valable du 1^{er} juillet 2005 au 30 juin 2006, sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation de la garantie prévue au contrat, est délivrée pour servir et valoir ce que de droit mais ne peut en aucun cas engager les Assureurs en dehors des limites prévues par les clauses et conditions des contrats auxquels elle se réfère. Elle cesse pour les risques à l'étranger dès lors que ces derniers doivent être obligatoirement souscrits auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

Fait à Levallois Perret, le 6 juillet 2005

MARSH S.A. Société de Courtage d'Assurances
Société Anonyme à Direction et Conseil de Surveillance
au capital de 5.807.588 € - 572 174 415 RCS Nanterre
Siège Social : 54, quai Michelet - 92681 Levallois-Perret Cedex
Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle
conformes aux articles L536 1 et L536 2 du code des assurances

MARSH S.A.
SA à Direction et Conseil de Surveillance
54, quai Michelet
92681 LEVALLOIS PERRET Cedex
572 174 415 RCS Nanterre

MMC Marsh & McLennan Companies

MARSH

ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, MARSH SA, Société de courtage d'assurance, dont le siège est sis 54 Quai Michelet 92681 Levallois Perret Cedex, attestons qu'en sa qualité de filiale, la Société :

COMPAGNIE GENERALE DES EAUX
1, rue de la Fontainerie
BP 961
62033 ARRAS CEDEX

est couverte par les contrats suivants :

- Contrat de 1^{ère} ligne, portant le numéro **2005CGL-FR0004** émis par **CODEVE Insurance Company Limited**, 38/39 Fitzwilliam Square, Dublin, Irlande, dont le souscripteur est la COMPAGNIE GENERALE DES EAUX, d'une part ;
- Contrat de 2^{ème} ligne, portant le numéro **150.155.033.20** émis par **AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE**, 4, rue Jules Lefebvre - 75426 PARIS CEDEX 09, dont le souscripteur est VEOLIA ENVIRONNEMENT SA, d'autre part ;

Ces contrats couvrent les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés aux tiers dans le cadre des activités couvertes au titre de ces contrats.

Ces contrats ont leur échéance au 1^{er} juillet et sont renouvelés chaque année, sans préjudice de l'application des termes et conditions des contrats.

MONTANTS DES GARANTIES :

La garantie des Assureurs s'exerce à concurrence des montants suivants :

- **Responsabilité Civile Exploitation :**
Tous dommages confondus (y compris frais de défense ,avocats & experts)
(corporels, matériels et immatériels) **50.000.000 €** par sinistre
- **Responsabilité Civile Après Livraison/Réception/RC Professionnelle BET/Ensemblier :**
Tous dommages confondus (y compris frais de défense ,avocats & experts)
(corporels, matériels et immatériels) **50.000.000 €** par sinistre et
100.000.000 € par année d'assurance,

sous réserve des sous-limitations prévues au contrat,

dont :

R.C. Professionnelle BET - Ensemblier **25.000.000 €** par sinistre et par année d'assurance

Il est précisé que les montants de garantie :

- forment la limite des engagements des Assureurs :
 - pour l'ensemble des réclamations imputables au même fait générateur,
 - quel que soit le nombre de personnes physiques ou morales bénéficiant de la qualité d'Assuré,
- constituent lorsque la précision en est faite l'engagement maximum des Assureurs pour toutes les réclamations formulées au cours d'une même période d'assurance.

Les montants ainsi fixés ci-avant se réduisent et finalement s'épuisent par tout règlement amiable ou judiciaire d'indemnité, quelles que soient les réclamations auxquelles ils se rapportent, sans reconstitution de garantie.

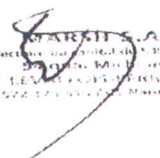
...

MARSH S.A. Société de Courtage d'Assurances
Société Anonyme à Direction et Conseil de Surveillance
du capital de 5 807 546 € - 572 174 415 RCS Nanterre
Rég. Social : 54, quai Michelet - 92081 Levallois-Perret Cedex
Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle
conformes aux articles L530.1 et L530.2 du code des assurances

 Marsh & McLennan Companies

La présente attestation, valable du 1^{er} juillet 2005 au 30 juin 2006 inclus, sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation de la garantie prévues aux contrats, est délivrée pour servir et valoir ce que de droit mais ne peut en aucun cas engager les Assureurs en dehors des limites prévues par les clauses et conditions des contrats auxquels elle se réfère. Elle cesse pour les risques situés à l'étranger dès lors que ces derniers doivent être obligatoirement souscrits auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

Fait à Levallois Perret, le 6 juillet 2005


 SA à Direction Générale de l'Eau
 92681 LEVALLOIS PERRET Cedex
 92681 LEVALLOIS PERRET Cedex

MARSH S.A. Société de Courtage d'Assurances
 Société Anonyme à Direction et Conseil de Surveillance
 au capital de 5 807 568 € - 572 174 415 RCS Nanterre
 Siège Social : 54, quai Michelet - 92681 Levallois Perret Cedex
 Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle
 conformes aux articles L530.1 et L530.2 du code des assurances

 Marsh & McLennan Companies

