

DEPARTEMENT DE SEINE-ET-MARNE

---

COMMUNE DE **PROVINS**

# **P**LAN **L**OCAL D'**U**RBANISME



APPROBATION

---

Vu pour être annexé à la délibération du :

25 AVR. 2013

Pour le Député-Maire  
L'Adjoint Délégué

*Eric JEUNEMAÎTRE*



Pièce n°**6.1**

**ANNEXES-PIECES ECRITES**

*tome 2*



**COMMUNE DE PROVINS – SEINE-ET-MARNE  
PLAN LOCAL D'URBANISME – ANNEXES**

**SOMMAIRE**

**INFORMATIONS ET OBLIGATIONS DIVERSES :**

INTITULE	DESCRIPTIF	ACTE D'INSTITUTION
<p><b>PROJET DE PROTECTION EAU POTABLE</b></p>	<p>Protection des périmètres du champ captant du Durteint et de l'aqueduc de la Vouizie.</p>	<p>--</p>
<p><b>LOI BARNIER</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· RD619 (entre RD231 et RD74a) : application dans une bande de 100m</li> <li>· RD619 Ouest : bande de 75m</li> <li>· RD231 : bande de 75m</li> <li>· RD403 : bande de 75m</li> </ul>	<p>Loi 95-101 du 02 février 1995.</p>
<p><b>EXPLOITATION DES MINES D'HYDROCARBURES</b></p>	<p>Périmètres des permis exclusifs de recherche d'Hydrocarbures Saint-Just-en-Brie accordé à la société Vermillon</p>	<p>Prolongé jusqu'en 2008 Jusqu'au 5 novembre 2032</p>
<p><b>VESTIGES ARCHEOLOGIQUES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Occupation préhistorique x4</li> <li>- Faubourgs de la ville médiévale x2</li> <li>- Ville médiévale</li> </ul>	<p>Arrêté en cours</p>
<p><b>BRUITS AUX ABORDS DES INFRASTRUCTURES DE TRANSPORTS TERRESTRES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· RD231</li> <li>· RD403</li> <li>· RD619</li> <li>· Boulevard Carnot</li> </ul>	<p>Arrêté préfectoral 99 DAI 1CV 019 du 15 février 1999</p>
<p><b>CAVITES SOUTERRAINES</b></p>	<p>8 anciennes carrières de Mame à Provins :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· L'Eglantier,</li> <li>· Le Noyer à Brebis,</li> <li>· La contrée d'Hennepont,</li> <li>· Les grattons,</li> <li>· Les 40 arpents,</li> <li>· Belle Croix,</li> <li>· Petit Fleigny,</li> <li>· Septveilles,</li> <li>· Les Courtils.</li> </ul>	

**VESTIGES ARCHÉOLOGIQUES**



## Préfecture de la région d'Ile-de-France

DIRECTION RÉGIONALE DES  
AFFAIRES CULTURELLES  
SERVICE RÉGIONAL DE L'ARCHÉOLOGIE

### ARRETE n° 2004-652

définissant sur le territoire de la commune de :  
Provins (Seine-et-Marne),  
des zones et seuils d'emprise de certains travaux  
susceptibles d'être soumis à des mesures d'archéologie  
préventive

LE PRÉFET DE LA RÉGION D'ILE-DE-FRANCE  
PRÉFET DE PARIS  
OFFICIER DE LA LÉGION D'HONNEUR

VU le code du Patrimoine, et notamment le titre II du livre V ;

VU le code de l'urbanisme ;

VU le décret n° 2004-490 du 3 juin 2004, relatif aux procédures administratives et financières en matière d'archéologie préventive ;

VU l'avis rendu par la commission interrégionale de la recherche archéologique du Centre-Nord en date du 25-27 octobre 2004 ;

CONSIDERANT qu'il existe des informations scientifiques conduisant à envisager la présence d'éléments du patrimoine archéologique sur le territoire de la commune concernée (Provins, Seine-et-Marne) ; que dans ces conditions, et afin de permettre la mise en oeuvre de mesures de détection et, le cas échéant, de conservation et de sauvegarde par l'étude scientifique, il y a lieu de définir sur le territoire de cette commune des zones pour lesquelles certains projets de travaux seront soumis à l'examen préalable des services de l'État ; qu'en outre, il convient de définir des seuils d'emprise au sol des travaux affectant le sous-sol, au-delà desquels certains projets de travaux seront également soumis à l'examen préalable des services de l'État ;

## ARRETE

Article 1er : Les travaux dont la réalisation est subordonnée à un permis ou à une autorisation mentionnés aux a) b) c) d) e) de l'article 4 du décret du 3 juin 2004 susvisé, ne peuvent être entrepris qu'après examen des dossiers et, le cas échéant, après accomplissement des mesures de détection, de conservation ou de sauvegarde par l'étude scientifique telles que définies au titre II du livre V du code du patrimoine, lorsqu'ils sont effectués, même en partie, dans une des zones dont la liste suit et délimitées sur la carte annexée au présent arrêté.

Sans limite de seuil :

- 1528 faubourg de la ville médiévale
- 1529 faubourg de la ville médiévale
- 1530 ville médiévale

Pour les travaux affectant le sous-sol d'un seuil supérieur ou égal à 5000 m<sup>2</sup> :

- 1524 occupation préhistorique
- 1525 occupation préhistorique
- 1526 occupation préhistorique
- 1527 occupation préhistorique

Article 2 : Pour le reste du territoire de la commune concernée (Provins), les travaux dont la réalisation est subordonnée à un permis ou à une autorisation mentionnés aux a) b) c) d) e) de l'article 4 du décret du 3 juin 2004 susvisé, ne peuvent être entrepris qu'après examen des dossiers et, le cas échéant, après accomplissement des mesures de détection, de conservation ou de sauvegarde par l'étude scientifique telles que définies au titre II du livre V du code du patrimoine, lorsqu'ils portent sur des emprises au sol supérieures à 10000 m<sup>2</sup>.

Article 3 : Lorsque des travaux sont susceptibles d'être soumis à des mesures d'archéologie préventive en application des dispositions des articles 1er et 2 ci-dessus, un exemplaire complet du dossier y afférent est transmis pour examen au préfet de la région Ile-de-France (DRAC - service régional de l'archéologie).

Article 4 : Le directeur régional des affaires culturelles est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au recueil des actes de la préfecture du département (Seine-et-Marne), et affiché à la mairie (Provins), pendant un mois à compter du jour de sa réception.



Pour ampliation,  
Préfet de la Région d'Ile-de-France,  
Préfet de Paris,  
Le Chef du Bureau du Cabinet

Patrick VARGAS

Fait à Paris, le 01 DEC. 2004

Pour le Préfet de la Région d'Ile-de-France,  
Préfet de Paris, et par délégation,  
Le Préfet, Secrétaire Général

Christian DORS



Prefecture de la région Ile-de-France  
 Direction régionale des affaires culturelles  
 Service régional de l'archéologie

Document graphique annexé à l'arrêté ASM n°2000-1086  
 le mode de réalisation ne constitue pas une application de droit 2000-40  
 relatif à l'archéologie préventive.

Commune de :  
**PROVINS 77 379 (Seine-et-Marne)**

Superficie cadastrale : 19 000 m<sup>2</sup>  
 (en dehors des zones protégées sur la carte)



Légende :  
 Limites communales - 1997 - Etat de droit cartographique (2007)  
 Zones de protection et d'alignement de voirie



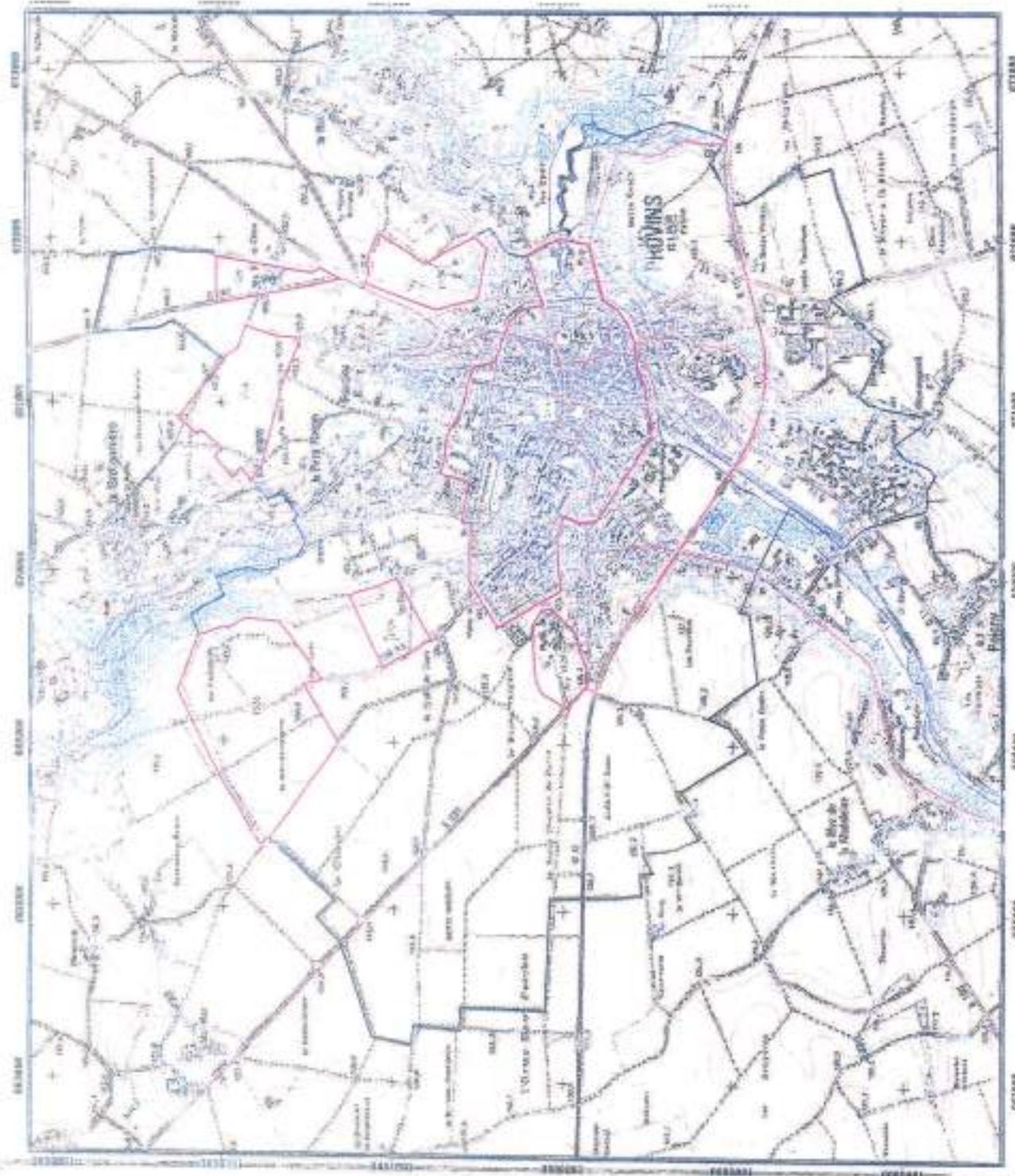
1:20000

Service Préventif  
 S.M.P. - 43000000 - 011 - Centre d'Archéologie Préventive - B.P. 60000 - 95000 Clichy-la-Guyonne

01 DEC. 2000

Date :  
 Le Préfet, Secrétaire Général  
 de la Préfecture de la Région d'Ile-de-France

**Christian DORS**  
 Le Préfet de la Région d'Ile-de-France  
 Préfet de Paris



1000	Etat de droit cartographique (2007)
1001	Etat de droit cartographique (2007)
1002	Etat de droit cartographique (2007)
1003	Etat de droit cartographique (2007)
1004	Etat de droit cartographique (2007)
1005	Etat de droit cartographique (2007)
1006	Etat de droit cartographique (2007)
1007	Etat de droit cartographique (2007)
1008	Etat de droit cartographique (2007)
1009	Etat de droit cartographique (2007)
1010	Etat de droit cartographique (2007)
1011	Etat de droit cartographique (2007)
1012	Etat de droit cartographique (2007)
1013	Etat de droit cartographique (2007)
1014	Etat de droit cartographique (2007)
1015	Etat de droit cartographique (2007)
1016	Etat de droit cartographique (2007)
1017	Etat de droit cartographique (2007)
1018	Etat de droit cartographique (2007)
1019	Etat de droit cartographique (2007)
1020	Etat de droit cartographique (2007)

COMMUNE DE PROVINS – SEINE-ET-MARNE  
PLAN LOCAL D'URBANISME – ANNEXES

---

AMENAGEMENT TERRAIN DES GENS DU VOYAGE

Le syndicat mixte est dénommé Syndicat Mixte d'Etude et de Programmation du Grand Provinois par délibération en date du 13 octobre 2009.

Le Syndicat Mixte est un établissement public en vertu de l'article L. 5711-1 du Code Général des Collectivités Territoriales.

**Domicile :**

Le siège du Syndicat Mixte est situé à PROVINS 77160, 7 Cour des Bénédictins.

**Missions :**

Ce syndicat a pour objet :

- Le suivi du schéma directeur de Bassée-Montois et de celui de Provins – Villiers Saint Georges ainsi que l'élaboration, le suivi et la révision d'un unique schéma de cohérence territoriale (S.C.O.T.) qui couvrira l'ensemble de son territoire.
- Les études, l'aménagement et la gestion de l'aire d'accueil des gens du voyage.

2 - LISTE DES LOTISSEMENTS DE PLUS DE 10 ANS AYANT  
DEMANDE A CONSERVER LEUR REGLES D'URBANISME  
SPECIFIQUES

Néant.

3 - ELEMENTS RELATIFS AUX RESEAUX D'EAU,  
D'ASSAINISSEMENT, ET AU SYSTEME D'ELIMINATION  
DES DECHETS

3.01 – NOTE TECHNIQUE « ALIMENTATION EN EAU POTABLE »

DONNEES GENERALES

Comme pour l'assainissement, les réseaux d'alimentation et de distribution d'eau potable sont affermis à la Société Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux.

DIAGNOSTIC DE L'ETAT ACTUEL

L'eau provient du champs captant de Noyen sur Seine. Les nappes sollicitées sont d'une part la nappe des alluvions de la Seine et d'autre part la Craie Sénontienne.

L'eau est défermée à l'usine d'Hermé et y subit un traitement de désinfection par injection de chlore gazeux avant distribution. La source des Pennes reprise à l'usine du stade n'est conservée qu'en secours en cas de problème sur le champ captant du fait de sa teneur en nitrates supérieure à la norme en vigueur.

Par ailleurs, une interconnexion de secours existe sur le stade Demosthène Bobe et une convention est en cours de validation avec la société des Eaux de Paris.

La commune de Provins alimente, dans le cadre de conventions de vente d'eau en gros, les communes de Sourdun, Soisy-Bouy, Gouaix, Sainte-Colombe et Poigny.

Le Champ captant de Noyen et la source des Pennes disposent d'un périmètre de protection mais non officialisé par l'établissement d'une Déclaration d'Utilité Publique.

La qualité de l'eau est soumise un double contrôle : un contrôle sanitaire officiel (Agence Régionale de Santé) qui relève de la compétence des Pouvoirs Publics, et un programme de surveillance à l'initiative de Veolia Eau – CGE qui consiste à effectuer des contrôles analytiques à la sortie de l'usine mais aussi tout au long du parcours de l'eau jusqu'au compteur.

L'avis sanitaire concernant les derniers prélèvements du contrôle officiel fait par l'Agence Régionale de Santé et Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux ont conclu que l'eau distribuée en 2011 est conforme aux valeurs limites réglementaires fixées pour les paramètres bactériologiques et physicochimiques analysés, à l'exception des nitrates et des pesticides au hameau des Filles Dieu.

**DISPOSITIONS NOUVELLES ENVISAGEES**

Dans l'état, l'eau distribuée sur ce hameau des Filles Dieu en 2011 est déconseillée pour les femmes enceintes et les nourrissons. Il conviendra donc soit d'alimenter cette zone à partir d'une ressource non polluée ou déjà traitée, soit de mettre en oeuvre un dispositif de traitement approprié.

A cet effet, un arrêté préfectoral n° 09 DDASS 62 SE de dérogation a été établi le 16/10/2009 pour 3 ans qui à ce jour est en cours de reconduction.

Suite au rachat des parcelles du champ captant par la collectivité, il va être possible d'établir les périmètres de protection, compris une étude d'impact et d'environnement afin d'aboutir sur le dossier de la D.U.P.

Ce dernier sera effectivement réalisé dans le cadre du futur maillage d'eau du Provinois en cours d'élaboration.

**Branchement « Plomb »**

En application de la directive européenne n°98/38/CE du 3 novembre 1998, un programme de renouvellement des branchements plomb est en cours pour la mise en conformité de 650 unités. Cette opération devrait se terminer fin 2013 début 2014.

---

**COMMUNE DE PROVINS – SEINE-ET-MARNE**  
**PLAN LOCAL D'URBANISME – ANNEXES**

---

**AMENAGEMENT TERRAIN DES GENS DU VOYAGE**

Le syndicat mixte est dénommé Syndicat Mixte d'Etude et de Programmation du Grand Provinois par délibération en date du 13 octobre 2009.

Le Syndicat Mixte est un établissement public en vertu de l'article L. 5711-1 du Code Général des Collectivités Territoriales.

**Domicile :**

Le siège du Syndicat Mixte est situé à PROVINS 77160, 7 Cour des Bénédictins.

**Missions :**

Ce syndicat a pour objet :

- Le suivi du schéma directeur de Bassée-Montois et de celui de Provins – Villiers Saint Georges ainsi que l'élaboration, le suivi et la révision d'un unique schéma de cohérence territoriale (S.C.O.T.) qui couvrira l'ensemble de son territoire.
- Les études, l'aménagement et la gestion de l'aire d'accueil des gens du voyage.

**2 - LISTE DES LOTISSEMENTS DE PLUS DE 10 ANS AYANT  
DEMANDE A CONSERVER LEUR REGLES D'URBANISME  
SPECIFIQUES**

---

Néant.

**3 - ELEMENTS RELATIFS AUX RESEAUX D'EAU,  
D'ASSAINISSEMENT, ET AU SYSTEME D'ELIMINATION  
DES DECHETS**

---

### 3.01 – NOTE TECHNIQUE « ALIMENTATION EN EAU POTABLE »

#### DONNEES GENERALES

Comme pour l'assainissement, les réseaux d'alimentation et de distribution d'eau potable sont affermés à la Société Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux.

#### DIAGNOSTIC DE L'ETAT ACTUEL

L'eau provient du champ captant de Noyen sur Seine. Les nappes sollicitées sont d'une part la nappe des alluvions de la Seine et d'autre part la Craie Sénonienne.

L'eau est déferrisée à l'usine d'Hermé et y subit un traitement de désinfection par injection de chlore gazeux avant distribution. La source des Pennes reprise à l'usine du stade n'est conservée qu'en secours en cas de problème sur le champ captant du fait de sa teneur en nitrates supérieure à la norme en vigueur.

Par ailleurs, une interconnexion de secours existe sur le stade Démosthène Bobe et une convention est en cours de validation avec la société des Eaux de Paris.

La commune de Provins alimente, dans le cadre de conventions de vente d'eau en gros, les communes de Sourdon, Soisy-Bouy, Gouaix, Sainte Colombe et Poigny.

Le Champ captant de Noyen et la source des Pennes disposent d'un périmètre de protection mais non officialisé par l'établissement d'une Déclaration d'Utilité Publique.

La qualité de l'eau est soumise un double contrôle : un contrôle sanitaire officiel (Agence Régionale de Santé) qui relève de la compétence des Pouvoirs Publics, et un programme de surveillance à l'initiative de Veolia Eau – CGE qui consiste à effectuer des contrôles analytiques à la sortie de l'usine mais aussi tout au long du parcours de l'eau jusqu'au compteur.

L'avis sanitaire concernant les derniers prélèvements du contrôle officiel fait par l'Agence Régionale de Santé et Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux ont conclu que l'eau distribuée en 2011 est conforme aux valeurs limites réglementaires fixées pour les paramètres bactériologiques et physicochimiques analysés, à l'exception des nitrates et des pesticides au hameau des Filles Dieu.

### DISPOSITIONS NOUVELLES ENVISAGEES

Dans l'état, l'eau distribuée sur ce hameau des Filles Dieu en 2011 est déconseillée pour les femmes enceintes et les nourrissons. Il conviendra donc soit d'alimenter cette zone à partir d'une ressource non polluée ou déjà traitée, soit de mettre en œuvre un dispositif de traitement approprié.

A cet effet, un arrêté préfectoral n° 09 DDASS 62 SE de dérogation a été établi le 16.10.2009 pour 3 ans qui à ce jour est en cours de reconduction.

Suite au rachat des parcelles du champ captant par la collectivité, il va être possible d'établir les périmètres de protection, compris une étude d'impact et d'environnement afin d'aboutir sur le dossier de la D.U.P.

Ce dernier sera effectivement réalisé dans le cadre du futur maillage d'eau du Provinois en cours d'élaboration.

### Branchement « Plomb »

En application de la directive européenne n°98/38/CE du 3 novembre 1998, un programme de renouvellement des branchements plomb est en cours pour la mise en conformité de 650 unités. Cette opération devrait se terminer fin 2013 début 2014.

2011

# RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

PROVINS

*« Une année de performance et de gestion durable  
de votre service public de l'eau »*

Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005

## SOMMAIRE

<b>1. L'ENGAGEMENT DE VEOLIA EAU A VOS COTES</b>	<b>4</b>
<b>2. L'ESSENTIEL</b>	<b>7</b>
2.1. Le contrat	8
2.2. Chiffres clés et faits marquants	9
<b>3. LA QUALITE DU SERVICE</b>	<b>11</b>
3.1. Les moyens mobilisés	12
3.2. Le patrimoine du service	18
3.3. La performance et l'efficacité opérationnelle	36
3.4. La qualité de l'eau produite & distribuée	46
3.5. Les services aux clients	54
<b>4. LA VALORISATION DES RESSOURCES</b>	<b>59</b>
4.1. La protection des ressources en eau	60
4.2. L'énergie	62
4.3. La valorisation des déchets liés au service	64
<b>5. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE</b>	<b>65</b>
5.1. Le prix du service public de l'eau	66
5.2. L'accès aux services essentiels	68
5.3. La formation et la sécurité des personnes	69
5.4. L'empreinte environnementale du service	70
5.5. Les relations avec les parties prenantes	71
<b>6. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE</b>	<b>73</b>
6.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	74
6.2. Le patrimoine du service	77
6.3. Les investissements et le renouvellement	78
6.4. Les engagements à incidence financière	79
<b>7. ANNEXES</b>	<b>83</b>
7.1. Qualité de l'eau : bilan par entité du réseau et par paramètre	85
7.2. Annexes financières	91
7.3. Les nouveaux textes réglementaires	103
7.4. Glossaire	108
7.5. Paramètres des Analyses Types	114

**1.**

**L'ENGAGEMENT  
DE VEOLIA EAU  
À VOS CÔTÉS**



Partenaire des collectivités locales et partie prenante de vos territoires, Veolia Eau, œuvre au profit de la vie locale et du développement de vos communes.

Cette mission importante s'accompagne d'un engagement fort des femmes et des hommes de Veolia Eau, chez qui le sens du service et la motivation sont permanents. Chaque jour ils déploient leurs compétences pour répondre à vos attentes et aux demandes, en constante évolution, de vos concitoyens.

Parce que les réponses techniques et économiques ne suffisent plus à rendre un service public durable, Veolia Eau engage une démarche plus ouverte et plus globale.

Baptisée « SVR », elle associe solutions de service, de valorisation et de responsabilité.

Par service, nous entendons notre capacité à vous apporter des solutions toujours plus performantes, associant innovation, expertise technologique et maîtrise des coûts. Ceci, en matière d'optimisation des réseaux, de traçabilité de l'eau, de performance des filières d'assainissement ou de gestion de la relation client.

Par valorisation, nous entendons notre savoir-faire à gérer durablement les ressources de l'eau, avec en particulier le recyclage des eaux usées et l'utilisation des boues comme biomasse en vue de produire de l'énergie ou des produits écologiques.

Par responsabilité, enfin, nous entendons l'engagement qui est le nôtre, au quotidien, à minimiser nos impacts sur l'environnement, à agir au cœur de vos territoires pour favoriser l'accès de chacun au service de l'eau et à contribuer à la vie locale, du point de vue économique comme du point de vue social.

C'est avec cette nouvelle approche, qui s'accompagnera d'une adaptation de nos organisations, que nous pourrons continuer à remplir, chaque jour à vos côtés, les missions d'intérêt général et de développement durable que vous nous avez confiées.

**Jean-Michel Herrewyn**

*Directeur Général de Veolia Eau*

<b>Gestion du document</b>	<b>Auteur</b>	<b>Date</b>
Rédaction	BARBE Pascal	21/05/2012
Validation	PEROT Louis	25/05/2012



**2.**

**L'ESSENTIEL**

## 2.1. Le contrat

- **Délégataire :** VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
- **Périmètre du service :** PROVINS
- **Nature du contrat :** Affermage
- Durée du contrat :**  
Date de début : 01/07/1970  
Date de fin : 30/06/2019

### → Liste des avenants<sup>1</sup>

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
18	18/01/2011	Avenant n°18: refinancement sur 20 ans et lissage du compte de renouvellement (avec valeur de rachat à fin 2019) + sectorisation + diminution du fonds de travaux + radiorelevé (5328 cpts), renouvellement de 15 vannes DN400 sur canalisations depuis l'usine d'Hermé, réalisation de l'étude de vulnérabilité des installations d'alimentation et de distribution d'eau, nouveau règlement de service, application de frais d'accès au service. Effet tarifaire
17	16/09/2006	Prise en compte du décret 2003-408 relatif à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau. Nouveau règlement du service.
16	18/02/2005	Rétrocession de 2 terrains
15	31/05/2005	Ne concerne pas l'eau potable
14	06/06/2000	Avenant clientèle
13	04/03/1999	Transfert à CGE - Sahide
11	16/06/1995	Remboursement annuités emprunt - surtaxe - impôts
10	05/11/1994	Financement de travaux d'adduction d'eau - Intégration des ouvrages dans le périmètre - Nouveaux tarifs
9	12/07/1993	Ouvrages de deferrisations, financement - Fonds de travaux
8	04/10/1991	Exportation de l'eau - Ristourne - Fonds travaux - Règlement service eau et assainissement
7	01/07/1989	Rédaction d'un cahier des charges eau potable - Financement nouveaux ouvrages - annuités d'emprunt
5	01/01/1977	Frais de contrôle à la DDE
4	01/01/1973	Concerne eau (abroché avenant n° 7) - Frais contrôle asst = DDE toujours applicable
3	20/07/1995	Vente de Provins à Gouaix.
2	04/10/1991	Vente de Provins à Sourdun - Reconduction N x 5 ans.
1	27/07/1995	Vente de Provins à Sainte Colombes

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

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

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	SAINT BRICE	Achat d'eau Saint Brice
vente	CHALAUTRE LA PETITE	Vente d'eau - Chalautre la grande
vente	CHALAUTRE LA PETITE	Vente d'eau - Chalautre la petite
vente	Gouaix	Vente d'eau - Gouaix
vente	POIGNY	Vente d'eau - poigny
vente	Sainte Colombe	Vente d'eau - Sainte Colombe
vente	Soisy Bouy	Vente d'eau - Soisy Bouy
vente	SOURDUN	Vente d'eau - Sourdun

<sup>1</sup> Les avenants dont la date d'effet est antérieure au 31/12/2011 ne figurent pas dans cette liste.

## 2.2. Chiffres clés et faits marquants

### CHIFFRES CLES

12 627 habitants desservis<sup>2</sup>

5 164 abonnés

3 259 branchements

3 unité(s) de production d'eau potable d'une capacité totale de m<sup>3</sup> par jour

5 réservoir(s) d'une capacité totale de stockage de 5 300 m<sup>3</sup>

72 km de canalisations de distribution

### FAITS MARQUANTS

→ *Service*

#### *Un service assuré 24h/24 et 7j/7 au 811 900 400*

En permanence, 200 collaborateurs de Veolia Eau Ile de France – Centre sont mobilisables en période d'astreinte, afin d'assurer les interventions d'urgence.

#### *Recherche de fuite*

Afin d'améliorer les performances du service public de l'eau, Veolia Eau a mis en place un dispositif de surveillance des canalisations, permettant d'identifier rapidement les secteurs concernés par une fuite et d'intervenir au plus vite pour limiter les pertes en eau et éviter des situations de détérioration importante.

→ *Valorisation*

#### *Des consommations d'énergie optimisées*

Veolia Eau a mis en œuvre sur l'ensemble des installations une démarche de management de la performance énergétique. Ce paramètre est systématiquement pris en compte dans le renouvellement des équipements. Au-delà de la gestion optimisée du service, cette démarche s'accompagne d'une réduction des émissions de gaz à effet de serre.

#### *Préservation des ressources en eau : une démarche concertée*

Veolia Eau contribue aux groupes de pilotage et de surveillance de la nappe du Champigny. Initiée par Aqua'brie, cette démarche concertée permet de réunir l'ensemble des acteurs du territoire et de mener ensemble des actions visant à limiter les risques de pollution de la nappe et à mieux gérer la ressource en eau.

---

<sup>2</sup> Nombre d'habitants desservis total communiqué par la Collectivité, ou à défaut estimation avec base de calcul conforme au décret n° 2008-1477 du 30/12/2008 à partir de l'exercice 2009 (cf. définition dans le glossaire du présent document)

## → *Responsabilité*

### *Acteur du territoire*

En 2011, Veolia Eau a participé à 41 événements locaux en Ile de France et Centre : journées pédagogiques, forums emplois, dégustation d'eau du robinet avec le Bar a Eau.

Veolia Eau a aussi soutenu 23 associations locales proposant des actions sportives et culturelles en Régions Ile de France et Centre.

### *Des solutions solidaires pour garantir l'accès à l'eau*

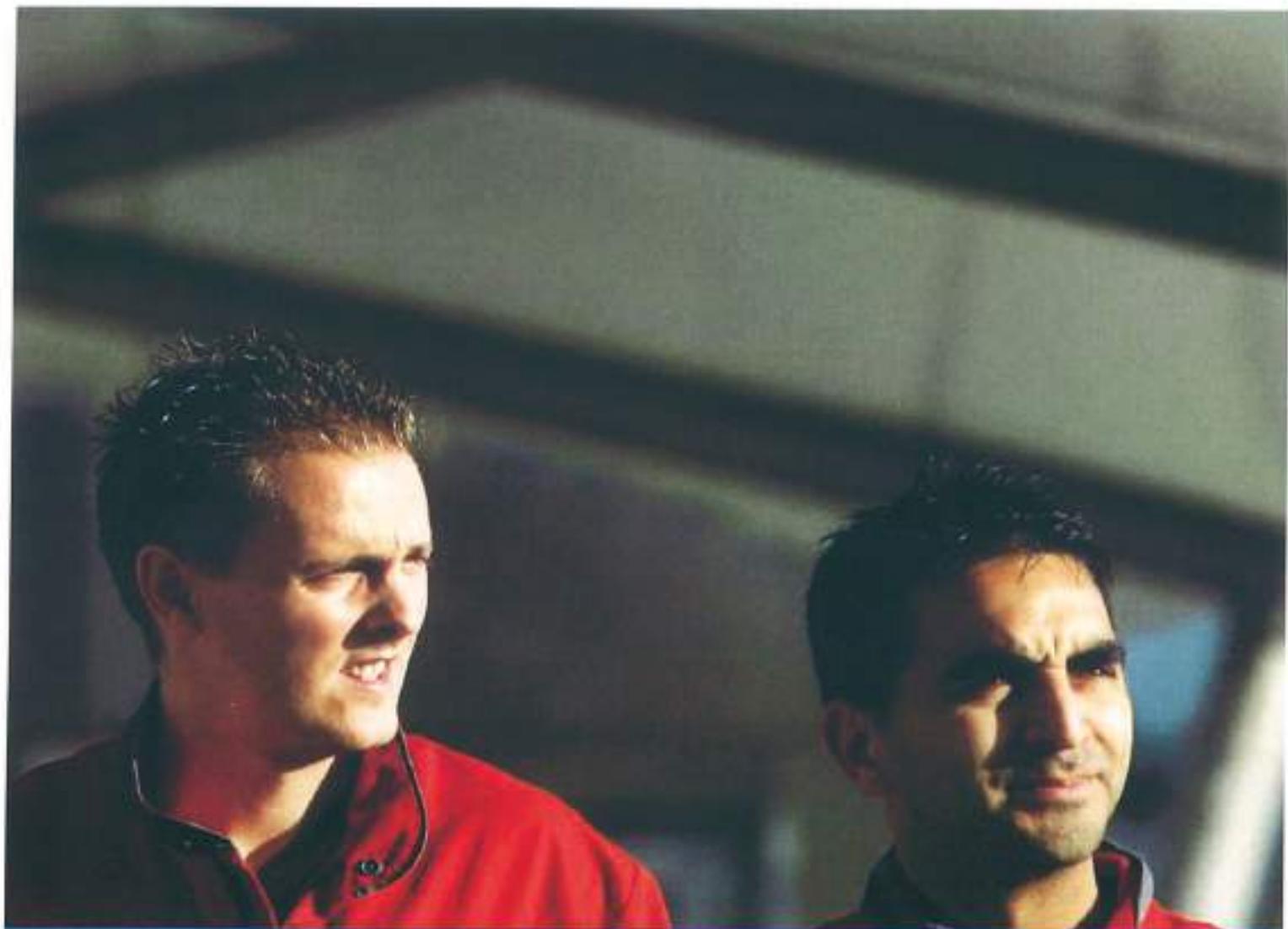
Veolia Eau est partenaire des Fonds Départementaux de Solidarité, à travers le Fond de Solidarité Logement (FSL). Sur le périmètre Ile de France Centre, Veolia Eau contribue au soutien de ce dispositif à hauteur de 144 000 €.

### *Faire vivre la diversité dans l'entreprise*

Grâce aux actions entreprises en faveur du handicap et pour permettre le maintien dans l'emploi, les salariés handicapés représentent 5% des effectifs de Veolia Eau Ile de France-Centre.

### *Solidarité et accès au service pour tous.*

Active depuis leur création dans la vie des PIMMS, Veolia Eau soutient la mise en place et de développement de plusieurs PIMMS sur le territoire Ile de France-Centre : Melun, les Mureaux, Blois. Relais local de solidarité, les équipes du PIMMS accompagnent les habitants rencontrant des difficultés dans leurs démarches d'aide.



**3.**

**LA QUALITÉ  
DU SERVICE**

## 3.1. Les moyens mobilisés

### LE SERVICE

#### L'organisation locale

### PRESENTATION DE L'AGENCE DE PROVINS

#### Les chiffres clés

100 000 m<sup>3</sup> de production  
100 000 m<sup>3</sup> de distribution  
100 000 m<sup>3</sup> de distribution

#### Eau potable

100 000 m<sup>3</sup> de production  
100 000 m<sup>3</sup> de distribution  
100 000 m<sup>3</sup> de distribution

#### Assainissement

100 000 m<sup>3</sup> de production  
100 000 m<sup>3</sup> de distribution  
100 000 m<sup>3</sup> de distribution

Au quotidien, agents  
contribuent à fournir  
un service de qualité  
en permanence.



Au cœur de la relation avec les collectivités locales, l'agence maîtrise l'ensemble des compétences nécessaires à la distribution d'eau potable et à la dépollution des eaux usées. Organisée par services, elle regroupe les moyens humains et techniques nécessaires à la bonne exécution de ses contrats. Son équipe de professionnels de l'eau effectue au quotidien l'ensemble des tâches d'exploitation et veille 24h/24 au bon fonctionnement des installations.

L'agence est certifiée ISO 9001 pour la distribution d'eau potable, la dépollution des eaux usées et le service aux clients, et ISO 14001 pour le système d'assainissement de la ville de Provins.

Décernée par l'Association Française d'Assurance Qualité, ces distinctions attestent de l'engagement de l'agence dans une démarche de progrès permanent.



## PERSONNEL

L'agence de Provins coordonne l'action de 60 personnes au service des clients de l'agence, réparties en trois services :

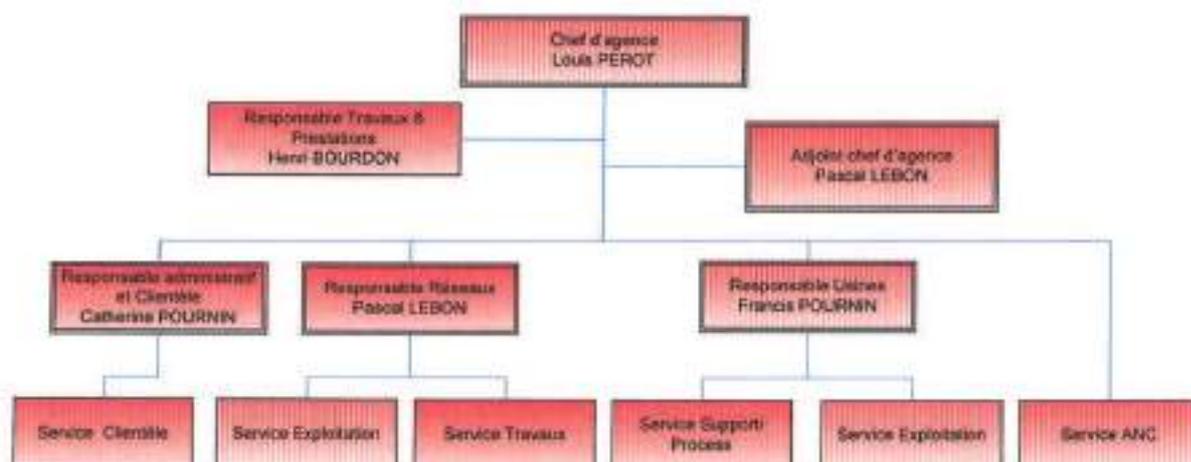


- le service **Usines**  
Ce service se charge de l'exploitation et de l'entretien quotidien des usines de production d'eau potable, des stations de dépollution et des postes de relèvement grâce à ses spécialistes en électromécanique et en traitement des eaux.
- le service **Travaux - réseaux**  
Ce service se charge de l'exploitation et de l'entretien au quotidien de l'ensemble des réseaux d'eau et d'assainissement gérés par l'Agence de Provins. Il réalise par ailleurs des études et travaux chez les particuliers (branchements d'eau ou d'assainissement, contrôles de conformité de raccordement,...).

Les services « Usines » et « Travaux-réseaux » assurent le fonctionnement courant des installations au plus près du terrain, en fonction des dispositions des contrats d'affermage et de prestations de services.

Le service **Administratif & Clientèle** de l'agence se charge des relations administratives avec les clients (relevés de compteurs, abonnement, gestion des dossiers,...) et assure leur accueil dans les locaux de l'Agence.

### Organigramme de l'agence de Provins



## ORGANISATION DE L'ASTREINTE

L'agence assure les missions 24 h/24, tous les jours de l'année, grâce à une organisation d'astreinte hors heures ouvrées.

Par semaine :

- 1 responsable, cadre ou maîtrise, qui organise toutes les interventions :
- 2 techniciens d'exploitation : ils reçoivent les appels téléphoniques et les appels du système de télégestion. Ils sont joignables en permanence par un double système téléphonique. Ils sont chargés des interventions sur place et notamment de l'organisation des travaux, réparation de réseaux, intervention sur les stations de pompage et réservoirs
- 4 ouvriers : Intervenant pour des travaux de réparation de canalisations ou de fontes de voirie.
- 1 électromécanicien : chargé plus particulièrement de la maintenance des appareils électromécaniques et de télégestion.

Le service local est complété par une structure de soutien au niveau du Centre Opérationnel Brie Gâtinais et de la Direction Régionale.

Ces dispositions permettent d'assurer l'intervention, sur place, dans les délais les plus courts et dans tous les cas inférieurs à 2 heures.

Leur intervention peut être sollicitée :

- A partir d'un appel d'une personne extérieure (clients, pompiers, etc...) à un numéro d'urgence,
- Par les systèmes de télégestion.

De plus, l'agence de Provins a passé des contrats garantissant leur intervention en dehors des heures ouvrées avec certaines entreprises de travaux publics spécialisées (loueurs de matériel, interventions sur canalisations, etc...).

## ACCUEIL DES CLIENTS

En complément du Centre Service Client et afin d'offrir une réponse aux attentes des clients qui préfèrent se déplacer, les locaux de l'agence sont ouverts, aux adresses et horaires suivants :

Veolia Eau - Site de  
COULOMMIERS  
3, rue du Moulin  
77120 COULOMMIERS

Le mercredi de  
09H30 à 12H00.

☎ : 01 64 03 13 58

Veolia Eau - Site de  
NANGIS  
71, rue René Cassin  
77370 Nangis

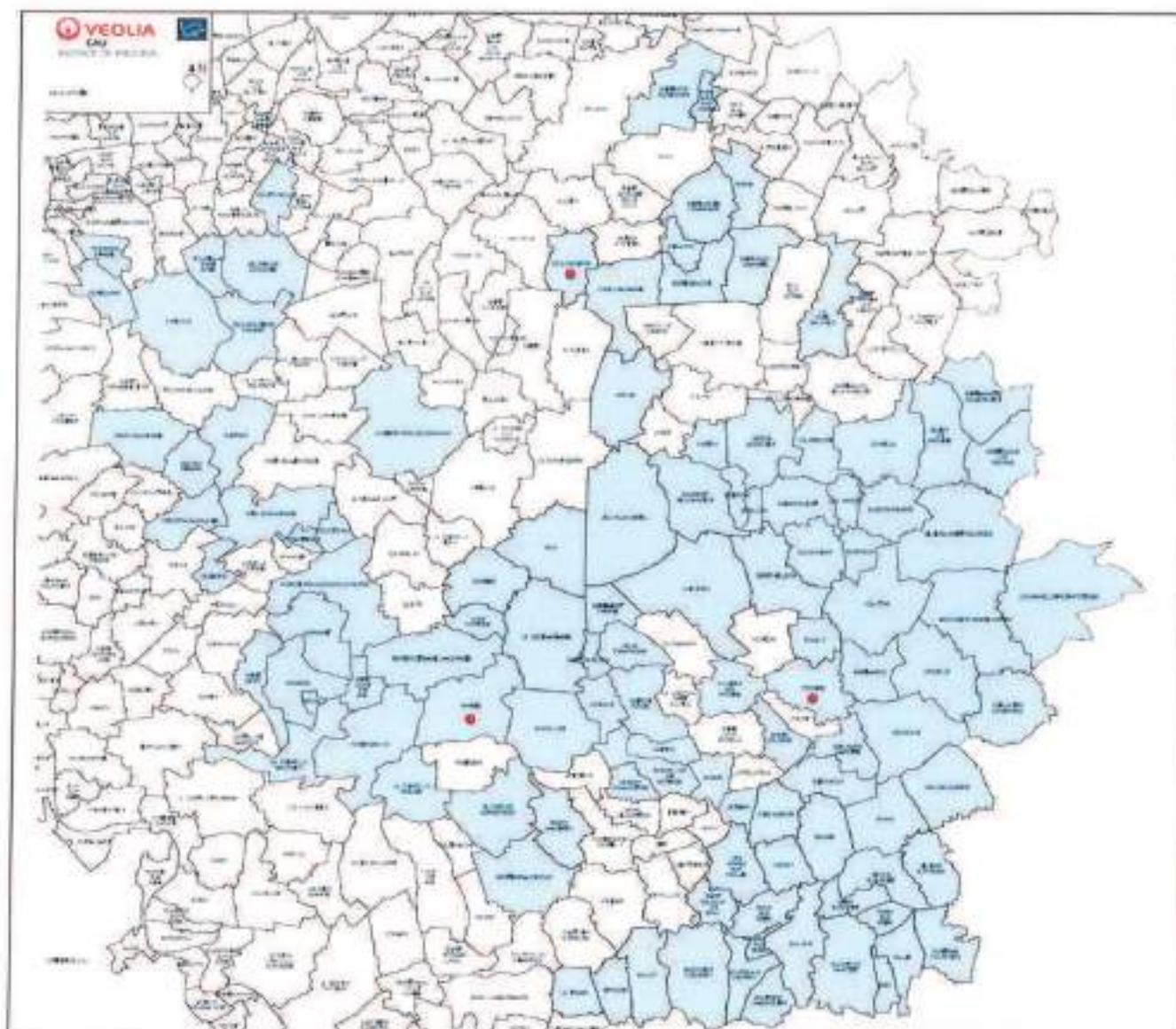
Du lundi au vendredi sauf  
le mercredi de  
de 09H30 à 11H45 et  
de 12H45 à 15H45

Veolia Eau - Agence de  
PROVINS  
ZAC du Parc des 2 Rivières  
77160 PROVINS

Du lundi au vendredi de  
09H30 à 11H45 et  
de 13H45 à 15H45.

☎ : 01 64 60 26 68

## PARTENARIAT DE VEOLIA EAU – AGENCE DE PROVINS



### Les fonctions support

Les services fonctionnels de la direction régionale Ile-de-France - Centre regroupent des moyens supports mutualisés à l'échelle de ce périmètre.

Ils viennent en soutien des agences locales avec, notamment :



- Les services techniques
- Les laboratoires régionaux
- Le service achats
- Le service qualité sécurité environnement
- Le service informatique
- Le service commercial et contractuel
- Le service communication

### Les services techniques

Les agences peuvent à tout moment faire appel aux spécialistes des Services Techniques de la région Ile-de-France - Centre de Veolia Eau.

Forts de plus de 30 ingénieurs, techniciens et informaticiens bénéficiant d'une véritable expertise, ces services assistent et conseillent les exploitants dans leurs activités quotidiennes. Ils sont organisés en 3 départements :

- *un département Traitement des Eaux*
- *un département Réseaux*
- *un département Etudes, Maintenance et Réalisations*



Les services techniques régionaux sont spécialisés en techniques de pointe, études générales aussi bien dans le domaine de l'eau que celui de l'assainissement, en dessin assisté par ordinateur (DAO), cartographie informatisée, modélisation, et assurent également le suivi des travaux.

### Les laboratoires régionaux



Outre les services techniques régionaux, les agences peuvent s'appuyer sur le laboratoire régional situé à Saint-Maurice (94).

Ce laboratoire, accrédité COFRAC, est équipé de tous les appareillages et matériels nécessaires aux contrôles bactériologiques et physico-chimiques de l'eau ainsi qu'à la mesure et à la détection des pollutions.

Le fonctionnement est assuré par 60 laborantins et chimistes qui peuvent être mobilisés en cas de besoin 24h/24 et 7j/7.

Le laboratoire de Saint-Maurice participe aux essais inter laboratoires AGLAE (Association Générale des Laboratoires d'Analyses de l'Environnement) qui regroupent environ 120 établissements dans le monde entier (Institut Pasteur, CRECEP ...). Le laboratoire de Saint-Maurice est opérateur pour la préparation des échantillons de référence utilisés dans ces essais.

En ce qui concerne les techniques de pointe, on peut citer la PCR (Polymerase Chain Reaction) qui permet d'identifier une bactérie à partir d'un fragment de son ADN.

En outre, la Région Ile-de-France – Centre dispose de nombreux laboratoires : dans les usines de production d'eau potable d'Annet-sur-Marne, Itteville et Chartres et dans les usines de dépollution de Saint-Thibault-des-Vignes, Dammarie-les-Lys et Rosny-sur-Seine.

#### Le service achat

Il permet d'obtenir les produits et équipements les mieux adaptés grâce à des achats groupés, à notre expertise technique et à la capitalisation quotidienne de nos expériences sur le plan national.

#### Le service prévention qualité sécurité environnement

Il assure le management des démarches ISO 9001, ISO 14001, et ISO 22000 de la région et le suivi des audits, vérifie la bonne application des procédures et modes opératoires, adapte et diffuse les bonnes pratiques dans un objectif d'amélioration permanente de la qualité des services, de la mise en sécurité des personnes et des biens et de protection de l'environnement.



#### Le service contractuel et commercial

A la disposition de chaque agence et pour le compte des collectivités, ce service instruit tous les types de dossiers contractuels et apporte des conseils en matière de droit contractuel et de réglementation sur l'eau et l'assainissement. En cas de besoin, il peut solliciter la direction juridique nationale.

#### Le service informatique

Avec 15 personnes, il permet d'anticiper et d'adapter les évolutions très rapides en ce domaine. En outre, il gère la cohérence informatique entre les différents niveaux organisationnels de la région.

#### Le service communication

Il a pour mission d'accompagner les actions d'information souhaitées par les collectivités à destination des clients du service mais aussi des écoles concernant la qualité de l'eau, le prix de l'eau, les métiers de l'eau, l'assainissement (ex : visite de stations d'épuration). En outre, il peut aider les collectivités dans l'organisation de manifestations sur le thème de l'eau.

### L'ORGANISATION DE L'ASTREINTE

Le service d'astreinte de l'agence peut être mobilisé sur simple appel au Centre Service Clients. A ce numéro, 7 jours/7 et 24h/24, un interlocuteur est à votre disposition pour prendre en charge votre demande d'intervention ou pour vous renseigner sur la nature et la localisation des incidents en cours de réparation sur votre commune.

## 3.2. Le patrimoine du service

### L'INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE

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

- des installations de production
- des réseaux de distribution
- des branchements en domaine public
- des outils de comptage

Les évolutions de l'inventaire des réseaux et des ouvrages annexes sont listées dans les tableaux ci-dessous, dans la limite du périmètre affermé.

Elles concernent :

- Les travaux neufs et les extensions de réseaux, après rétrocession des ouvrages et intégration dans le périmètre affermé ;
- Les travaux de renouvellement, dans la mesure des informations à notre disposition ;
- La régularisation des plans, suite à la visite annuelle des réseaux et ouvrages, qui permet la mise à jour du Système d'Information Géographique (SIG).

La systématisation de la transmission des plans de récolement correspondant aux travaux de réhabilitation ou aux extensions réalisées par la Collectivité ou par des lotisseurs permettrait une mise à jour complète de notre base de données cartographique et contribuerait à une meilleure compréhension du fonctionnement général et de l'état des réseaux.

#### → Les installations

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Qualification
Hermé		Bien de retour
La Ravine		Bien de retour
Usine du stade		Bien de retour
<b>Capacité totale de Production</b>		
Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)	Qualification
La Ravinne	70	Bien de retour
Surpresseur Les Grattons		Bien de retour
Installation de captage	Débit des pompes (m3/h)	Qualification
F3	65	Bien de retour
P1	150	Bien de retour
P2	90	Bien de retour
P3	64	Bien de retour
P4 (à l'arrêt)		Bien de retour
Source des Pennes		Bien de retour
Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)	Qualification
Bâche du stade	700	Bien de retour
Bâche Hermé	600	Bien de retour
Fontaine Riante	1 000	Bien de retour
Hennepont n°1	1 500	Bien de retour

Hennepont n°2	1 500	Bien de retour
Capacité totale des réservoirs	5 300	

→ *Les réseaux de distribution*

Canalisations		Qualification
Longueur d'adduction (ml)	17 619	Bien de retour
Longueur de canalisations de distribution (ml)	72 354	Bien de retour

→ *Les branchements en domaine public*

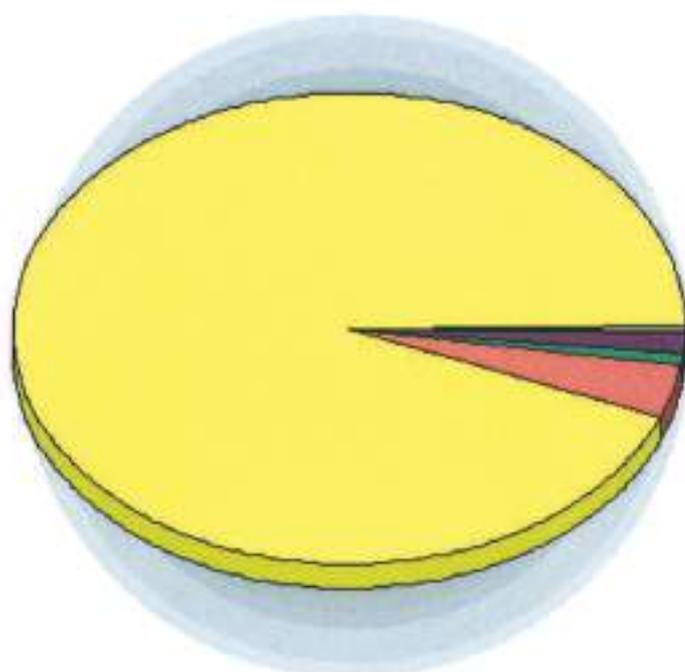
Branchements		Qualification
Nombre de branchements	3 259	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	19 514	Bien de retour

→ *Les compteurs*

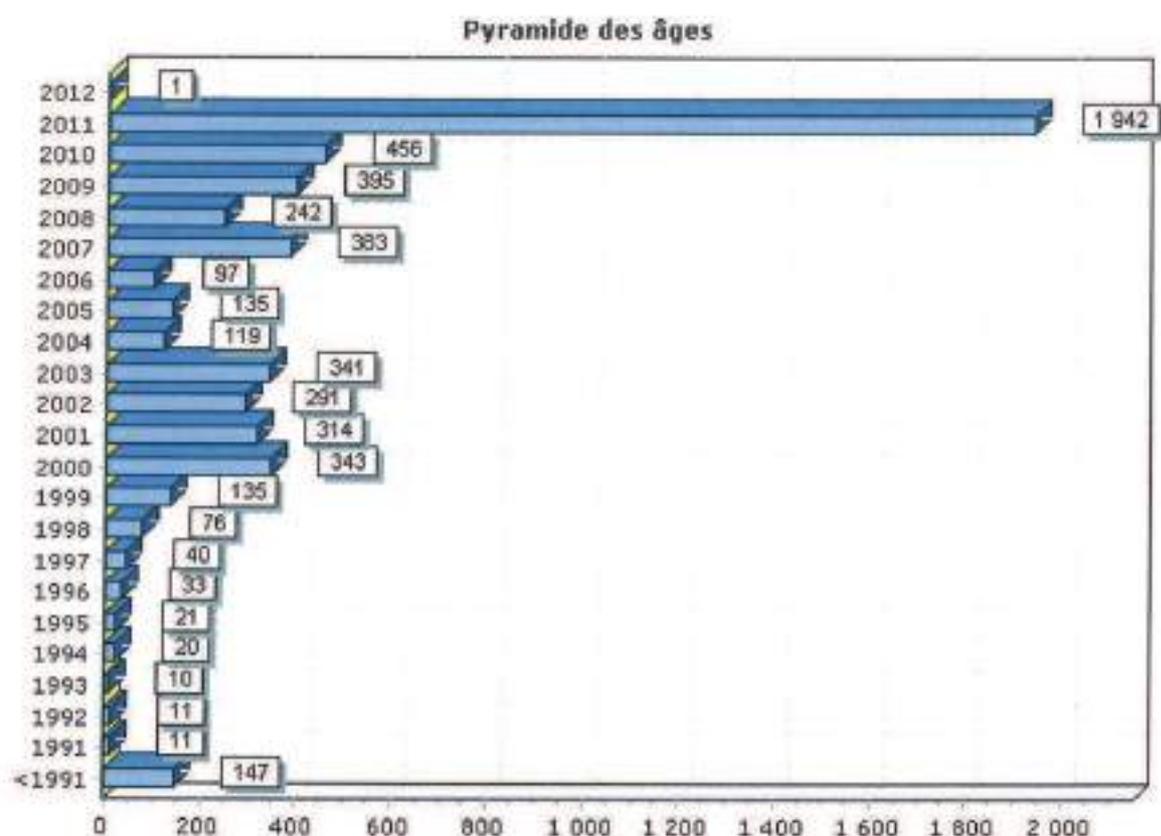
Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la société	5 563	Bien de reprise
(*) compteurs installés sur branchements d'abonnés, à l'exclusion des compteurs de sectorisation		

Diamètre (mm)	Autres	12-15	20	25-30	40	50-60	Total
Nombre	18	5 200	206	51	71	17	5563
Age moyen	2 000	2 008	2 003	2 007	2 008	2 005	

Répartition par diamètre



Ø Autres : 18	Ø 12-15 : 5200	Ø 20 : 206	Ø 25-30 : 51
Ø 40 : 71	Ø 50-60 : 17		



Le déploiement de la radiorelevé sur la Ville s'accompagne d'un rajeunissement du parc compteurs. Les deux prochaines années permettront de renouveler une grande majorité.

#### → Les équipements du réseau

Equipements de réseau		Qualification
Nombre d'appareils publics (*)	173	Bien de retour
dont poteaux d'incendie	173	Bien de retour

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

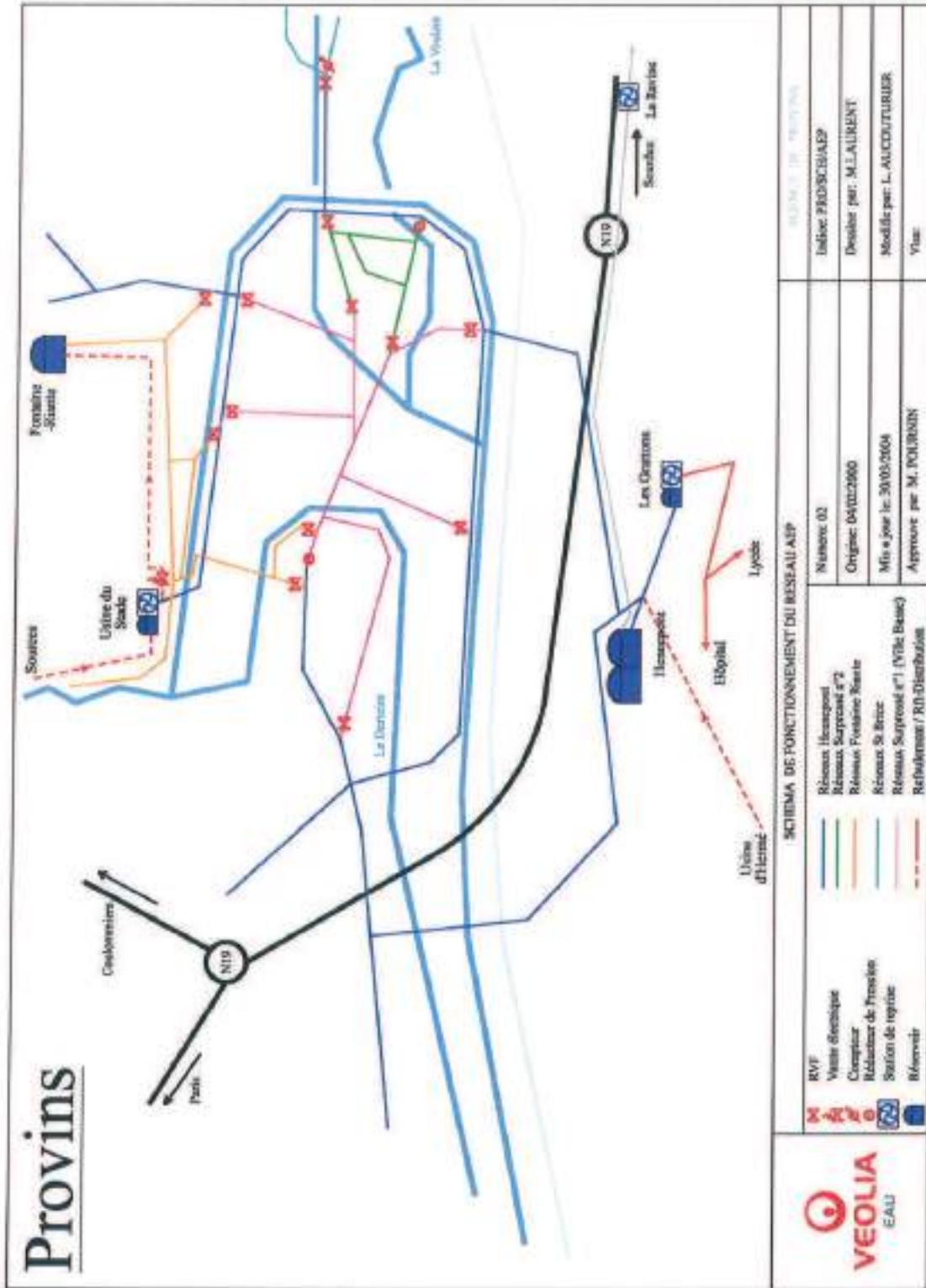
Le nombre de poteaux d'incendie est issu de l'état des lieux fournit par le SDIS.

→ *Le récapitulatif et l'historique du patrimoine du service*

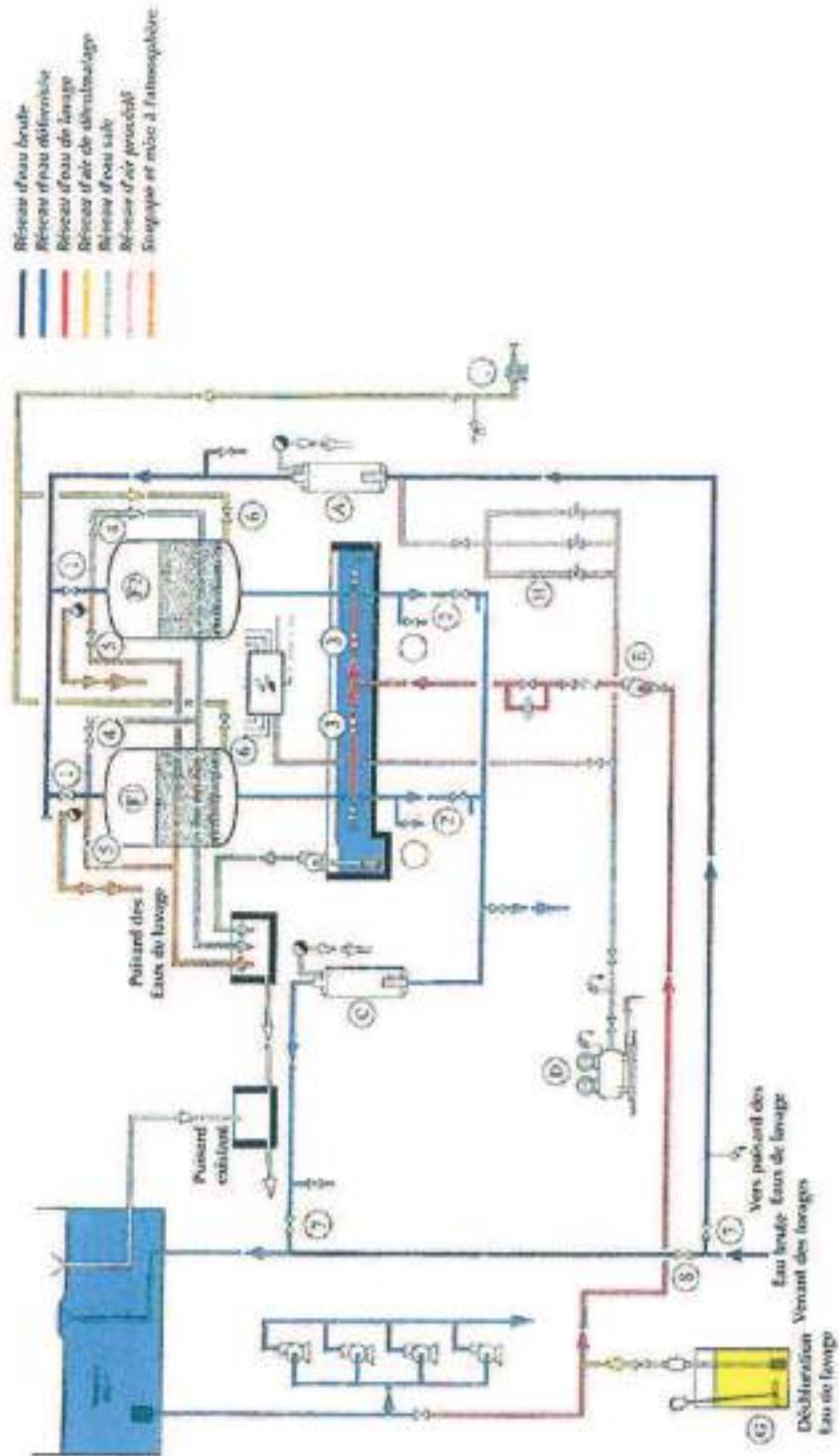
<b>Canalisations</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>N/N-1</b>
Longueur totale du réseau (km)	106,6	107,3	107,6	108,7	109,5	0,7%
Longueur d'adduction (m linéaire)	17 790	17 617	17 619	17 619	17 619	0,0%
Longueur de distribution (m linéaire)	88 822	89 688	89 998	91 121	91 868	0,8%
<i>dont canalisations</i>	69 580	70 395	70 596	71 660	72 354	1,0%
<i>dont branchements</i>	19 242	19 291	19 402	19 461	19 514	0,3%
<b>Equipements</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre d'appareils publics	154	158	158	158	173	9,5%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	154	158	158	158	173	9,5%
<b>Branchements</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre de branchements	3 204	3 211	3 230	3 248	3 259	0,3%
<i>dont branchements plomb</i>	537	524	507	650	489	-24,8%
Branchements plomb supprimés	31	13	17	0	161	100%

L'application de l'avenant n°18 se traduit par la diminution progressive jusqu'en 2013 du nombre de branchements en plomb.

→ Le synoptique du réseau



# USINE DE DEFERISATION - HERME



## LA GESTION PATRIMONIALE

VEOLIA Eau met en œuvre une démarche de gestion durable et optimisée du patrimoine de la collectivité. Grâce à des outils de connaissance du patrimoine et son système d'information géographique, VEOLIA Eau met à jour l'intégralité des données patrimoniales du service.

L'analyse de ces données permet à VEOLIA Eau d'apporter à la collectivité une connaissance détaillée de son patrimoine et de son état. La collectivité peut ainsi optimiser les travaux d'investissement et de renouvellement.

→ *Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux [P103.2] et synthèse des opérations réalisées*

Pour l'année 2011, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable est de 40 :

	2007	2008	2009	2010	2011
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable:		60	40	40	40

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

- ◆ 0 point : absence de plan du réseau ou plans couvrant moins de 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte
- ◆ 10 points : existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte
- ◆ 20 points : mise à jour du plan au moins annuelle

Les 20 points ci-dessus doivent être obtenus avant que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants :

- ◆ +10 : informations structurelles complètes sur chaque tronçon (diamètre, matériau)
- ◆ +10 : connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations
- ◆ +10 : localisation et description des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, compteurs de sectorisation...) et des servitudes
- ◆ +10 : localisation des branchements sur la base du plan cadastral
- ◆ +10 : localisation et identification des interventions (réparations, purges, travaux de renouvellement)
- ◆ +10 : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des branchements
- ◆ +10 : existence d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans)
- ◆ +10 : mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations.

Les grands ouvrages – réservoir, stations de traitement, pompes... – ne sont pas pris en compte pour le calcul de cet indice (arrêté du 2 mai 2007).

*La synthèse des indicateurs de performance est disponible dans le paragraphe 3.3.*

→ *Taux moyen de renouvellement des réseaux*

Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable, en ajoutant aux valeurs de la 2<sup>ème</sup> ligne le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage, en moyennant sur 5 ans et en divisant par la longueur totale du réseau :

Canalisations	2007	2008	2009	2010	2011
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	69 580	70 395	70 596	71 660	72 354
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)			0	0	0

La synthèse des indicateurs de performance est disponible dans le paragraphe 3.3.

→ *La situation des biens : insuffisances et propositions d'amélioration*

Type d'installation	Localisation	Fonctionnement	Commentaires
Ouvrages de traitement Usine d'eau potable	Usine d'Hermé	Etat usine d'Hermé : remplacement de faïence en 2010 L'humidité traverse les murs et dégrade sérieusement les peintures intérieures.  Conduite en 250mm d'eau de lavage vétuste Manchette de 1.50m (350mm de diamètre) dans la déferrisation à remplacer suite mauvaise qualité d'acier.	Hermé : humidité pénétrante dans la salle des pompes de reprise et de la station de déferrisation par les joints de faïence et des flaques d'eau stagnantes sur la toiture et le dôme de la bâche. Stagnation des eaux sur le dôme. Réfection du génie civil à prévoir à moyen terme.  Prévoir le remplacement sur 20 mètres de ce tronçon de canalisation d'eau de lavage et sa traversée de mur sur l'extérieur.  Etanchéité des terrasses dégradée au fil du temps à refaire.
	Usine d'Hermé	Constat : Les premières eaux produites après chaque lavage des filtres à sable sont naturellement chargées en fer et mises en distribution en l'absence de décharge pendant quelques minutes, si bien que ce fer se dépose dans les canalisations et au fond des cuves des réservoirs.	Une étude pour la mise en décharge de ces eaux au redémarrage des filtres est à prévoir.
Secours Eaux de Paris	Stade d'Alligre Bd	Interconnexion Eaux de Paris : Station de reprise de secours au stade municipal refaite à neuf. Une convention entre la ville et Eaux de Paris est à finaliser pour permettre l'ouverture de l'interconnexion et faire fonctionner quelques heures dans l'année les pompes et la vanne électrique pour éviter leur détérioration.	Etanchéité intérieure réalisée, capot et échelle remplacés.
Station de reprise	Usine du Stade	Rappel : Trappes sur les 2 anciennes chambres de	Sur chambres de vannes : remblayer avec mise en place de tubes allonges ou remplacement des trappes pour

		vannes détériorées avec balisage collectivité mis en place.	supprimer le risque.
	Usine du Stade	Clôture béton côté Warnery en très mauvaise état comme celle côté route (grillage HS). Conséquence des intrusions extérieures.	Réfection de la clôture à faire. Accès permanent du site à différentes associations où la grille d'entrée n'est pas toujours fermée à clé.
	Usine du Stade	Infiltration salle des pompes suite défaut d'étanchéité de la bâche de reprise.	Afin de conserver une installation en bon état, il serait nécessaire de faire une réparation sur le génie civil. Risque de détérioration par les racines des arbres plantés côté route de Nanteuil, le long de la bâche.
	Usine du Stade	Lors des opérations de maintenance (contrôle chloration, lavage) les eaux non conformes (nitrates et pesticides) sont mises en distribution.	Création à venir d'un exutoire au milieu naturel pour la vidange des eaux prévue dans le cadre de l'avenant 18 signé avec la collectivité.
	Usine du Stade	Local de stockage du chlore non réglementaire. Grilles d'aération insuffisantes pour une bonne ventilation du local.	Configuration du local à revoir, compris sa réfection.
	Usine du Stade	La cellule à haute tension est vétuste.	Pas de dysfonctionnements apparus sur les équipements électriques.
Ouvrages de production	de Champ captant de Noyen	Absence de DUP sur le champ captant.	Il convient de procéder à la régularisation administrative des forages, indispensable également dans le cadre du projet d'alimentation des communes du Syndicat de production et de distribution en cours de finalisation.
Forages	Champ captant de Noyen	Accès non aménagés aux différents forages. Présence de fer qui s'agglomère sur les crépines de pompes et finissent par diminuer progressivement leurs débits, d'où des opérations de renouvellement fréquents.	Le pierrage des accès faciliterait l'accès en toute saison aux forages P3 et P2 particulièrement.
Ouvrages de traitement Protection de la ressource	Forage F4	Le remplacement de ce forage abandonné n'est toujours pas réalisé.	Les travaux pour la réalisation d'un nouveau forage sont liés à la démarche de la DUP pour le champ captant et au grand projet d'alimentation de communes du Provenois.
Station de surpression	de Les Graltons	Génie civil : mauvaise étanchéité du plafond et plaques d'enduit tombées. Réfection à prévoir.  Etat des pompes et de l'hydraulique correct.	Projet pour la réhabilitation de la ZAC du parc des moulons avec pour impact le renforcement éventuel de la station pour assurer les débits incendie futurs (étude réactualisée en cours).
Station de reprise	La Ravine	Fonctionnement et état corrects. Clôture grillagée en très mauvais état, grillage couché par endroit et retenu en partie par la végétation grimpante.	Pas d'empierrage pour l'accès au bâtiment en véhicules sur chemin en pente (difficultés d'approche en hiver).

Réservoirs	Hennepont	Le système d'évacuation des eaux de vidange des cuves n'est pas satisfaisant car raccordé sur la canalisation de distribution en 300mm. Il n'y a pas de conduite dédiée proche à la fonction de vidange. Pas de trop plein sur la lagune qui reçoit l'excédant des 2 réservoirs, d'où un déversement directement dans les champs par l'absence de réseau. Risque de glissades et/ou de chutes pour accès aux trappes au-dessus des 2 dômes.	Trappes de visite de cuves vétustes. Nombreux terriers qui entraînent des dégradations sur le remblai des dômes des 2 réservoirs et laissent entrevoir le béton. Conséquence : remblai à réaménager
Terrain clôturé	Hennepont	L'accès au site est moyennement sécurisé, car éloigné des habitations.	La clôture grillagée est dégradée.
Ouvrages de production	Sources des Pernes	Ouvrage de surverse en bon état.	Son débit demeure régulièrement en baisse.
Réservoirs	Fontaine Riante	Absence de marches d'accès aux dôme avec risque important de glissade ou chute.	Pas de clôture. Le chemin d'accès à la trappe pourrait être modifié et amélioré par la pose de marches et d'un antidérapant sur le dôme.
Branchements	Autres secteurs	Il reste 489 branchements en plomb sur la Ville. Leur renouvellement sera effectué au plus tard fin 2013.	Un programme de renouvellement systématique a été intégré au contrat actuel (avenant 18).
Réseau	Réseau 400 mm	Vannes de 400 vieillissantes et fuyardes.	Dans le cadre de l'avenant 18, il est prévu le renouvellement des 15 vannes de 400 mm présentes sur le réseau.  De plus, un fort linéaire de conduite 400 entre Hennepont et la gare est sans vanne de sectionnement. Il conviendrait d'envisager la pose d'une vanne de coupure aux alentours de la rue Leon Binet afin d'éviter en cas de maintenance (fuite...) sur ce secteur une coupure d'eau trop importante. Les conduites de 400 mm situées sur les rues à forte pente (Chambenoist et route de Chalaute) présentent lors de casse importante le risque de voir des quantités importantes d'eau ruisseler sur la route. Une solution d'amélioration et de sécurisation consisterait en la pose de vannes de surverse.
	Ensemble du réseau	Présence d'eau rouge. Des purges régulières sont réalisées.	Des travaux permettraient d'améliorer la situation : - Mise en place d'une vanne de décharge pour les eaux de rinçage d'Hermé. (voir ci-dessus) - Radlage des conduites de DN400
	Ensemble du réseau	Rendement de réseau	L'avenant 18 prévoit la mise en place de compteurs de sectorisation sur le réseau de distribution.

## L'EXPLOITATION DU PATRIMOINE

### → Interventions sur installations

Installation	Date	Commentaires
Champs Captant de Noyen	10/11/2011	remplacement pompe forage P2, débit de 96 m <sup>3</sup> /h à 2.8 bars
Compteur de Vente	06/04/2011	remplacement du compteur de Gouaix
Reprise la Ravine	12/04/2011	pose d'un inverseur de bouteille de chlore et remplacement joint d'hydrojecteur
Reprise la Ravine	11/01/2011	remplacement transmetteur Sofrel ( S10 par un S55D )
Reprise la Ravine	13/01/2011	remise en service après nettoyage réservoir Sourduin
Reprise la Ravine	02/02/2011	remplacement de deux bouteilles de chlore, 30 et 15kg
Réservoir de Fontaine Riante	04/01/2011	mise en vidange en distribution
Réservoir de Fontaine Riante	11/01/2011	nettoyage du réservoir
Réservoir de Fontaine Riante	13/01/2011	prélèvements de lavage
Réservoir de Fontaine Riante	22/03/2011	prélèvement ARS
Réservoir de Fontaine Riante	10/05/2011	mise en conformité électrique pose d'un différentiel sur l'alimentation générale
Réservoir de Fontaine Riante	22/11/2011	prélèvement auto-contrôle
Réservoir Hennepont	10/01/2011	prélèvement auto-contrôle
Réservoir Hennepont	18/01/2011	manœuvre des vannes by-pass et dans chambre de vannes pour le nettoyage des cuves du 21/1/11 et 25/01/11
Réservoir Hennepont	20/01/2011	vidange cuve droite en distribution
Réservoir Hennepont	21/01/2011	nettoyage cuve droite et remise en service
Réservoir Hennepont	24/01/2011	vidange cuve gauche en distribution
Réservoir Hennepont	25/01/2011	nettoyage cuve gauche et remise en service
Réservoir Hennepont	27/01/2011	prélèvements de lavages des cuves gauche et droite
Réservoir Hennepont	28/01/2011	manœuvre des vannes by-pass et dans chambre de vannes
Réservoir Hennepont	03/03/2011	remplacement du canon serrure 95 sur le portail
Réservoir Hennepont	24/03/2011	dépose serrure porte chambre de vannes, graissage et repose
Réservoir Hennepont	23/08/2011	prélèvement auto-contrôle
Source des Pennes	05/04/2011	prélèvements agence à la source des Pennes
Surpresseur - Les Grattons	28/07/2011	mise à l'arrêt du vide cave ( bloqué en marche)
Surpresseur - Les Grattons	28/07/2011	mise à l'arrêt du vide cave ( bloqué en marche)
Usine des Eaux	03/01/2011	mise à l'arrêt station pour lavage fontaine riante
Usine des Eaux	04/01/2011	fermeture vanne source des Pennes pour lavage bâche
Usine des Eaux	05/01/2011	vidange bâche pour nettoyage
Usine des Eaux	07/01/2011	nettoyage bâche usine
Usine des Eaux	10/01/2011	prélèvements de lavage bâche usine
Usine des Eaux	11/01/2011	remise en service alimentation réservoir fontaine riante
Usine des Eaux	03/02/2011	remise en place des grilles du parc des bâches
Usine des Eaux	03/02/2011	remplacement compteur de 15mm, ville de Provins
Usine des Eaux	15/02/2011	prélèvement auto-contrôle
Usine des Eaux	08/03/2011	prélèvement auto-contrôle
Usine des Eaux	09/03/2011	remplacement du joint de l'hydrojecteur
Usine des Eaux	10/05/2011	prélèvement auto-contrôle
Usine des Eaux	13/05/2011	prélèvements labo ARS
Usine des Eaux	20/05/2011	prélèvements ARS
Usine des Eaux	08/06/2011	prélèvement auto-contrôle
Usine des Eaux	07/07/2011	prélèvement auto-contrôle
Usine des Eaux	15/09/2011	prélèvement auto-contrôle
Usine des Eaux	08/11/2011	prélèvement auto-contrôle

Usine des Eaux	05/12/2011	prélèvement auto-contrôle
Usine d'Hermé	03/01/2011	remise en état de la clôture
Usine d'Hermé	04/01/2011	remplacement du cylindre HS, serrure local bureau
Usine d'Hermé	10/01/2011	prélèvement auto-contrôle
Usine d'Hermé	11/01/2011	nettoyage de la bêche
Usine d'Hermé	13/01/2011	prélèvement de suite nettoyage bêche
Usine d'Hermé	18/01/2011	remplacement de deux bouteilles de chlore avec filtres et joints
Usine d'Hermé	16/02/2011	remplacement de deux bouteilles de chlore avec filtres et joints
Usine d'Hermé	18/02/2011	prélèvement ARS
Usine d'Hermé	22/02/2011	prélèvement auto-contrôle
Usine d'Hermé	23/02/2011	nettoyage des filtres eau motrice et remplacement des joints hydroéjecteur
Usine d'Hermé	09/03/2011	mise à jour du dossier d'exploitation
Usine d'Hermé	14/03/2011	remplacement de deux bouteilles de chlore avec filtres et joints
Usine d'Hermé	22/03/2011	prélèvement auto-contrôle
Usine d'Hermé	23/03/2011	prélèvement ARS usine et forages
Usine d'Hermé	30/03/2011	nettoyage des chambres de vannes déferrisation filtre 1
Usine d'Hermé	18/04/2011	remplacement de deux bouteilles de chlore avec filtres et joints
Usine d'Hermé	20/04/2011	prélèvement auto-contrôle
Usine d'Hermé	27/04/2011	prélèvements ARS
Usine d'Hermé	28/04/2011	disjonction démarreur reprise 1
Usine d'Hermé	13/05/2011	prélèvements ARS
Usine d'Hermé	17/05/2011	prélèvement auto-contrôle
Usine d'Hermé	19/05/2011	remplacement de deux bouteilles de chlore avec filtres et joints
Usine d'Hermé	30/05/2011	disjonction usine, passage au trop plein bêche
Usine d'Hermé	06/06/2011	défaut liaison forages usine
Usine d'Hermé	09/06/2011	nettoyage bêche
Usine d'Hermé	10/06/2011	prélèvements ARS
Usine d'Hermé	20/06/2011	remplacement de deux bouteilles de chlore avec filtres et joints
Usine d'Hermé	21/06/2011	prélèvement auto-contrôle
Usine d'Hermé	19/07/2011	prélèvement auto-contrôle
Usine d'Hermé	25/07/2011	disjonction pompes reprises 2 et 3
Usine d'Hermé	26/07/2011	remplacement de deux bouteilles de chlore avec filtres et joints
Usine d'Hermé	21/08/2011	disjonction usine suite à forage
Usine d'Hermé	23/08/2011	prélèvement auto-contrôle
Usine d'Hermé	29/08/2011	intervention sur défaut liaison forages/usine
Usine d'Hermé	29/08/2011	défaut liaison Soirel
Usine d'Hermé	30/08/2011	défaut liaison Soirel
Usine d'Hermé	03/09/2011	liaison spécialisée HS suite à l'orage
Usine d'Hermé	04/09/2011	paramétrage d'un inter sites RTC pour fonctionnement des pompes exhaure
Usine d'Hermé	07/09/2011	rétablissement de la liaison spécialisée avec les forages
Usine d'Hermé	19/09/2011	raccordement des sondes de niveau des forages
Usine d'Hermé	20/09/2011	prélèvement auto-contrôle
Usine d'Hermé	21/09/2011	prélèvement auto-contrôle
Usine d'Hermé	22/09/2011	remplacement des joints d'hydroéjecteur
Usine d'Hermé	05/10/2011	remplacement d'un tube d'injection sur chloromètre

Usine d'Hermé	06/10/2011	remplacement de deux bouteilles de chlore avec filtres et joints
Usine d'Hermé	17/10/2011	prélèvement auto-contrôle
Usine d'Hermé	19/10/2011	prélèvements ARS

### → Interventions sur réseaux et branchements

Le bilan des interventions réalisées sur l'exercice est présenté ci-dessous :

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisation	13	9	19	4	13	225,0%
Nombre de fuites par km de canalisation	0,2	0,1	0,3	0,1	0,2	100,0%
Nombre de fuites sur branchements	42	34	53	33	40	21,2%
Nombre de fuites pour 100 branchements	1,3	1,1	1,6	1,0	1,2	20,0%
Nombre de fuites sur compteur	8	46	39	35	36	2,9%
Nombre de fuites sur équipements	0	3	8	4	0	-100,0%
Nombre de fuites réparées hors fuites sur compteur	67	46	93	41	53	29,3%
Canalisations renouvelées (m)	0	0	0	0	0	0%

### Réparation de fuites sur canalisations et sur équipements

Commune	Date	Adresse	Commentaires
PROVINS	04/01/2011	RUE SAINT THIBAULT Côté	Fuite sur conduite + réparation branchement assainissement
PROVINS	05/01/2011	RUE DU PRE BOTIN	Fuite sur vanne réseau
PROVINS	04/02/2011	AVENUE DE LA VOULZIE face ART	
PROVINS	07/03/2011	46, RUE DE LA FONTAINE RIANTE	
PROVINS	11/03/2011	VIEUX CHEMIN DE PARIS	Mise en place Balisage sur affaissement suite fuite réseau
PROVINS	28/04/2011	IMPASSE GAI SEJOUR	
PROVINS	20/05/2011	AVENUE DE LA VOULZIE	Fuite sur presse étoupe de vanne en amont d'un ancien stab à supprimer
PROVINS	19/07/2011	RUE SAINT THIBAULT	
HERME	22/07/2011	Forage	fuite sur refoulement des forages
PROVINS	12/08/2011	RUE DU TERRIER ROUGE	
PROVINS	11/10/2011	RUE DES CHARABEAUX	
PROVINS	27/10/2011	RUE VICTOR GARNIER	casse nette sur Fte de 60
PROVINS	17/11/2011	RUE DES CHARABEAUX	resserage manchon inox

### Réparation de fuites sur branchements

Commune	Date	Adresse	Diamètre
PROVINS	03/01/2011	8, rue des bois de Sapin	
PROVINS	10/02/2011	ROUTE DE CHALAUTRE	32
PROVINS	10/02/2011	2, ROUTE DE BRAY	
PROVINS	14/02/2011	SENTIER DES AUGES	25
PROVINS	14/02/2011	AVENUE DE POIGNY STEP	50
PROVINS	23/02/2011	13, CHEMIN DE FONTAINE RIANTE	40
PROVINS	09/03/2011	ROUTE DE NANTEUIL	50
PROVINS	16/03/2011	RUE FELIX BOURQUELOT	25
PROVINS	23/03/2011	RUE LOUISE MUNAUT	27
PROVINS	31/03/2011	RUE DE REBAIS	
PROVINS	04/04/2011	2, BOULEVARD CARNOT	32
PROVINS	13/04/2011	ROUTE DE NANTEUIL Piscine	50
PROVINS	24/05/2011	34, RUE DE CHANGIS	30
PROVINS	05/07/2011	RUE ARISTIDE BRIAND	25
PROVINS	07/07/2011	RUE CHRISTOPHE OPOIX	32
PROVINS	07/07/2011	RUE GEORGES CLEMENCEAU	
PROVINS	18/07/2011	12, RAMPE SAINT SYLLAS	40
PROVINS	19/07/2011	6, COURS AUX BETES	25
PROVINS	22/07/2011	16, RUE DE L ERMITAGE	25
PROVINS	27/07/2011	2, RAMPE SAINT SYLLAS	25
PROVINS	29/07/2011	RUE D ESTERNAY	25
PROVINS	03/08/2011	4, RUE DE JOUY	25
PROVINS	11/08/2011	22, RUE JEANNE CHAUVIN	50
PROVINS	18/08/2011	ROUTE DE CHALAUTRE	25
PROVINS	19/08/2011	RUE D ESTERNAY	27
PROVINS	29/08/2011	RUE DES PRES	32
PROVINS	05/09/2011	RUE PIERRE DUPONT	
PROVINS	06/09/2011	RUE DE LA TABLE RONDE	25
PROVINS	20/09/2011	8, CHEMIN DE VILLECRAN	60
PROVINS	05/10/2011	BOULEVARD CARNOT	30
PROVINS	07/10/2011	2, RUE DU CLOS SAINT JACQUES	25
PROVINS	07/10/2011	IMP DU SENTIER DE FLEIGNY	27
PROVINS	11/10/2011	RUE DU TERRIER ROUGE et Charrabeaux	
PROVINS	14/10/2011	55, RUE COURLOISON	30
PROVINS	28/10/2011	RUE PAUL VIGNY	40
PROVINS	09/11/2011	69, BOULEVARD CARNOT	25
PROVINS	06/12/2011	2, ROUTE DE BRAY	32
PROVINS	08/12/2011	RUE DU CLOS SAINT JACQUES	27
PROVINS	21/12/2011	10, BD DU GENERAL PLESSIER	27
PROVINS	23/12/2011	4, RUE DU MINAGE	25

### Réparation de fuites sur compteurs

Commune	Nombre de fuites compteurs
PROVINS	36

### Arrêts d'eau réalisés

Commune	Date intervention	localisation
PROVINS	04/01/2011	RUE DES PRES DE LA COMTESSE
PROVINS	10/01/2011	RUE COUVERTE et rue de Jouy
PROVINS	13/01/2011	RUE SAINT THIBAULT
PROVINS	14/02/2011	PLACE DU CHATEL
PROVINS	21/02/2011	RUE VIEILLE NOTRE DAME
PROVINS	25/02/2011	RUE SAINTE CROIX
PROVINS	08/04/2011	RUE DES MARAIS
PROVINS	20/05/2011	AVENUE DE LA VOULZIE
PROVINS	23/08/2011	BOULEVARD D ALIGRE
PROVINS	26/10/2011	RUE CHRISTOPHE OPOIX

#### → Recherches de fuites

Nos agents et notre équipe recherche de fuite sont sollicités à intervalles réguliers pour faire des « écoutes » sur réseaux.

Ces opérations sont réalisées par la pose de capteurs acoustiques permettant l'enregistrement des anomalies acoustiques liées aux débits nocturnes : il est ainsi possible de localiser des fuites, dont la localisation fine peut être précisée par l'emploi de corrélateurs.

Commune	Date	Linéaire inspecté	Résultat
PROVINS		2685 ml	15 fuites détectées

Les équipes de l'agence de Provins réalisent des recherches de fuite toute l'année par différentes méthodes telles que la pose de prélocalisateurs, la sectorisation (fermeture de vannes du réseau et mesure du débit de fuite) ou par des écoutes (mesure de bruit) au droit des conduites. Lorsque ces méthodes ne suffisent pas pour localiser précisément une fuite, la méthode par corrélation acoustique est nécessaire.

Le linéaire de réseau inspecté tel que mentionné dans le tableau ci dessus ne correspond qu'au linéaire inspecté par cette méthode de corrélation acoustique qui est assurée par une équipe spécialisée de nos services techniques régionaux.

## LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT REALISES

### → Le renouvellement réalisé sur les installations

Installation	Commentaires
Champ Captant Noyen	Forage P2 - nouvelle pompe
Surpresseur - La Ravine	Remplacement inverseur bouteilles chlore
Usine d'Hermé	Rénovation de 2 chloromètres
Usine d'Hermé	Renouvellement superviseur Magellis (tablette tactile en façade armoire)

### → Le renouvellement réalisé sur le réseau et les équipements par le délégataire

Il n'y a pas eu de travaux cette année.

### → Le renouvellement réalisé sur le réseau par la Collectivité

A notre connaissance, il n'y a pas eu de travaux cette année.

### → Les renouvellements de branchements

Renouvellement des branchements plomb	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de branchements	3 204	3 211	3 230	3 248	3 259	0,3%
dont branchements plomb au 31 décembre (*)	537	524	507	650	489	-24,8%
% de branchements plomb restant au 31 décembre	17%	16%	16%	20%	15%	-25,0%
Branchements plomb mis au jour pendant l'année				200		
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	31	13	17	57	161	182,5%
% de branchements plomb supprimés	5,46%	2,42%	3,24%	11,24%	24,77%	120,4%
(*) inventaire effectué au vu de la partie visible au droit du compteur						
(**) par le Délégué et par la Collectivité						

Dans le cadre de l'avenant 18, il a été intégré le renouvellement des branchements plomb de la Ville d'ici la fin d'année 2013, comme le demande la réglementation en application (Directive européenne n° 98/83/CE du 3 novembre 1998).

A ce titre, 161 branchements ont été renouvelés en 2011, dont 8 dans le cadre d'intervention sur fuites.

La liste des branchements renouvelés est disponible ci-après :

Commune	Date Intervention	Rue	nombre
PROVINS	10/02/2011	2, ROUTE DE BRAY	1
PROVINS	02/03/2011	13, CHEMIN DE FONTAINE RIANTE	1
PROVINS	24/05/2011	34, RUE DE CHANGIS	1
PROVINS	18/07/2011	RUE DES PALIS	1
PROVINS	14/10/2011	55, RUE COURLOISON	1
PROVINS	06/12/2011	2, ROUTE DE BRAY	1
PROVINS	21/12/2011	10, BD DU GENERAL PLESSIER	1
PROVINS	23/12/2011	4, RUE DU MINAGE	1
PROVINS	2011	bd carnot	18
PROVINS	2011	place du chatel	2
PROVINS	2011	rue aux aux	15
PROVINS	2011	rue cordelier	4

PROVINS	2011	rue de jouy	6
PROVINS	2011	rue de l'ormurie	3
PROVINS	2011	rue de savigny	2
PROVINS	2011	rue du comm geneau	13
PROVINS	2011	rue du marais	7
PROVINS	2011	rue du palais	2
PROVINS	2011	rue du vieux paris	2
PROVINS	2011	rue faraboeuf	3
PROVINS	2011	rue jules vermes	2
PROVINS	2011	rue opoix	3
PROVINS	2011	rue pontigervais	9
PROVINS	2011	rue porcelet	2
PROVINS	2011	rue st croix	21
PROVINS	2011	rue st jean	8
PROVINS	2011	rue st thibault	4
PROVINS	2011	rue vieille ND	27

→ *Les renouvellements de compteurs*

Renouvellement des compteurs	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de compteurs	5 205	5 294	5 328	5 453	5 563	2,0%
Nombre de compteurs remplacés	397	228	362	342	1 857	443,0%
Taux de compteurs remplacés	7,6	4,3	6,8	6,3	33,4	430,2%

LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ *Installations*

*Travaux neufs réalisés sur les installations par le délégataire*

Il n'y a pas eu de travaux cette année.

*Travaux neufs réalisés sur les installations par la Collectivité*

Installation	Travaux réalisés
Usine d'Hermé	Réparation de clôture en grillage soudé (panneaux volés)
Forage P2	Intervention sur la pompe du forage soumis à un problème de productivité

→ *Réseaux, branchements et compteurs*

*Travaux neufs réalisés sur le réseau par le délégataire*

Il n'y a pas eu de travaux cette année.

*Travaux neufs réalisés sur le réseau par la Collectivité*

A notre connaissance, il n'y a pas eu de travaux cette année.

### *Branchements neufs réalisés par le délégataire*

Commune	Date	Adresse	Nombre de branchements	longueur / Diamètre (en mm)
PROVINS	04/03/2011	13 rue ste croix	1	5 ml de DN 50
PROVINS	21/03/2011	Contre allée aligre pétanque	1	2 ml de DN 25
PROVINS	24/03/2011	9 quai de la vouizie	1	3 ml de DN 32
PROVINS	15/04/2011	22 rte de bray	1	7 ml de DN 25
PROVINS	18/04/2011	6 rue ste croix	1	2.5 ml de DN 32
PROVINS	22/04/2011	7 rue de Savigny	1	7 ml de DN 32
PROVINS	05/05/2011	13 rue pres de la contesse	1	5 ml de DN 25
PROVINS	21/05/2011	19 B rue de la nozaie	1	1 ml de DN 25
PROVINS	25/07/2011	Parc du Durteint	1	1.5 ml de DN 25
PROVINS	23/11/2011	7/9 Rue Bataille	1	11 ml de DN 32
PROVINS	01/12/2011	Rue du temple	1	7 ml de DN 50

### 3.3. La performance et l'efficacité opérationnelle

VEOLIA Eau remplit chaque jour ses missions afin de délivrer un service public performant et responsable. Grâce à son savoir-faire, l'inventivité et l'engagement quotidien de ses équipes VEOLIA Eau fait progresser le niveau de performance des services dont elle assure la gestion.

#### LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Depuis 2002, VEOLIA Eau publie chaque année dans ses rapports annuels les indicateurs de performance institués par la FP2E et étendus depuis 2008 à tous les services publics d'eau en France dans le cadre de la réglementation sur l'eau (décret du 2 mai 2007).

Indicateurs réglementaires (Arrêté du 2 mai 2007 – annexe II)		Producteur réglementaire	Valeur du délégataire
<b>Qualité de service à l'utilisateur</b>			
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS <sup>1</sup>	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS <sup>1</sup>	89,5 %
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	2,13 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements	Délégataire	96,72 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,39 u/1000 abonnés
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	1,08 %
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité <sup>2</sup>	4 039 €
<b>Gestion financière et patrimoniale</b>			
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	40 %
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité <sup>2</sup>	0,00 %
<b>Performance environnementale</b>			
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	82,0 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	9,48 m <sup>3</sup> /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	9,10 m <sup>3</sup> /jour/km
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité <sup>1</sup>	40 %

1 la donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire

2 les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis

#### LES INDICATEURS COMPLEMENTAIRES VEOLIA

Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Mesure statistique d'entreprise
Existence d'une Commission Consultative des Services Publics Locaux	Oui
Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Non
Obtention de la certification ISO 9 001	Certification obtenue par l'exploitant
Obtention de la certification ISO 14 001 (usine)	0 unité(s)
Obtention de la certification ISO 14 001 (réseau)	Non
Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui

## LA CERTIFICATION DU SERVICE

L'intégralité des périmètres opérationnels de VEOLIA Eau est certifiée ISO 9 001.

40% des activités de VEOLIA Eau en France sont certifiées ISO 14 001<sup>1</sup>.

VEOLIA Eau a été la première entreprise de l'eau à être certifiée pour la maîtrise des risques sanitaires (ISO 22 000) et à obtenir la triple certification Qualité-Sécurité-Environnement pour un périmètre d'exploitation.



## L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

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

En matière de formation, Veolia est la seule entreprise de services en France à disposer de campus dédiés à ses métiers.

Chaque année, les campus Veolia dispensent plus de 210 000 heures de formation aux salariés de l'entreprise.

<sup>1</sup> Ce chiffre est calculé en pourcentage par rapport au chiffre d'affaires

## L'efficacité de la production : les volumes prélevés et produits

→ L'origine de l'eau alimentant le service

Dénomination	Situation	Nappe sollicitée	Débit exploité (m3/h)	Nombre de pompes	Traitement
Source de Pennes	Route de Nanteuil	Source des Pennes	210	3	Désinfection au chlore gazeux
Forage F3	Champ captant de Noyen	Nappe des alluvions de la Seine Et Craie Sénonienne	65	1	Déferrisation biologique et désinfection au chlore gazeux
Forage P1			150	1	
Forage P2			100	1	
Forage P3			60	1	
Forage P4			Hors service	0	

La source des Pennes est considérée à ce jour comme une ressource de secours. A des fins de maintenance, cette ressource est utilisée 15 min par semaine.

La remise en état de l'ancienne station de reprise, second secours par un raccordement à la ressource des Eaux de Paris près du Bd d'Aligre a été faite en 2010.

Le débit de la pompe du forage P3, le plus chargé en fer, varie de façon régulière suite à l'encrassement de la crépine de pompe et au dépôt sur les hélices du compteur d'eau. La pompe doit être remplacée ou rénovée au bout de 3 ans environ.

Le P2 est le deuxième forage le plus chargé en fer, soumis aussi à l'encrassement de sa pompe, avec aussi une baisse de débit au fil des mois. Confirmé par son remplacement en novembre 2011 (durée 2ans!).

Sur le forage d'essai F3 (le moins productif), à noter une baisse de 34% en 2 ans (2010 à 2011).

Un nouveau forage, suite à l'arrêt du P4, doit être réalisé pour palier aux déficits éventuels d'un des forages en service.

La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance étroite est indispensable à la protection de la ressource en eau, car c'est un des principaux moyens pour éviter sa contamination par des pollutions accidentelles ou diffuses.

→ Les volumes prélevés et produits

Les volumes prélevés, produits et les volumes de service des installations le cas échéant sont détaillés ci-après :

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Hermé	1 455 773	1 480 896	1 539 671	1 457 319	1 405 681	-3,5%
Usine du stade	8 294	6 988	8 095	6 390	8 874	38,9%
<b>Volume prélevé total</b>	<b>1 464 067</b>	<b>1 487 884</b>	<b>1 547 766</b>	<b>1 463 709</b>	<b>1 414 555</b>	<b>-3,4%</b>
Hermé	196 606	158 988	251 469	193 711	86 462	-55,4%
<b>Besoins usine total</b>	<b>196 606</b>	<b>158 988</b>	<b>251 469</b>	<b>193 711</b>	<b>86 462</b>	<b>-55,4%</b>
Hermé	1 259 167	1 321 908	1 288 202	1 263 608	1 319 219	4,4%
Usine du stade	8 294	6 988	8 095	6 390	8 874	38,9%
<b>Volume produit total</b>	<b>1 267 461</b>	<b>1 328 896</b>	<b>1 296 297</b>	<b>1 269 998</b>	<b>1 328 093</b>	<b>4,6%</b>

Les volumes prélevés sont issus du calcul de la somme des volumes relevés sur chaque forage. Les volumes produits totaux sont les volumes comptabilisés en entrée de l'usine. Les volumes pour les besoins usine sont calculés par différence entre les 2 compteurs.

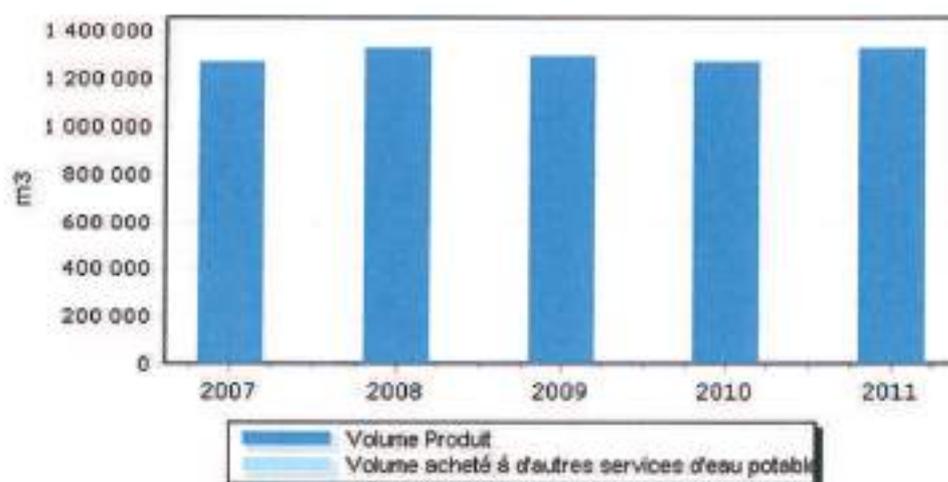
Il est constaté par expérience une dérive du comptage des eaux brutes liées à la présence de fer (perturbation de la mesure par dépôt de fer sur les organes de comptage). Les forages F3 et P2 ayant été moins sollicités en 2011, l'erreur de comptage est donc réduite.

#### → Les volumes produits et mis en distribution

Le tableau suivant présente les volumes produits qui ne prennent pas en compte les volumes de service des installations ainsi que les volumes mis en distribution qui prennent en compte, le cas échéant, les volumes achetés et vendus à d'autres services d'eau potable :

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume prélevé	1 484 067	1 487 884	1 547 766	1 463 708	1 414 555	-3,4%
Besoin des usines	196 606	158 988	251 469	193 711	86 462	-55,4%
Volume produit (m3)	1 287 461	1 328 896	1 296 297	1 269 998	1 328 093	4,6%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	6 466	5 647	5 393	6 042	6 077	0,6%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	366 373	345 388	338 898	326 231	356 068	9,1%
Volume mis en distribution (m3)	907 554	989 155	962 792	949 809	978 102	3,0%

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



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

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
SAINT BRICE	6 466	5 647	5 393	6 042	6 077	0,6%
Volume acheté total	6 466	5 647	5 393	6 042	6 077	0,6%

Les volumes indiqués dans ce tableau correspondent aux volumes mis en distribution sur le Hameau des Filles Dieu (achat d'eau à Saint Brice).

#### → Les volumes introduits

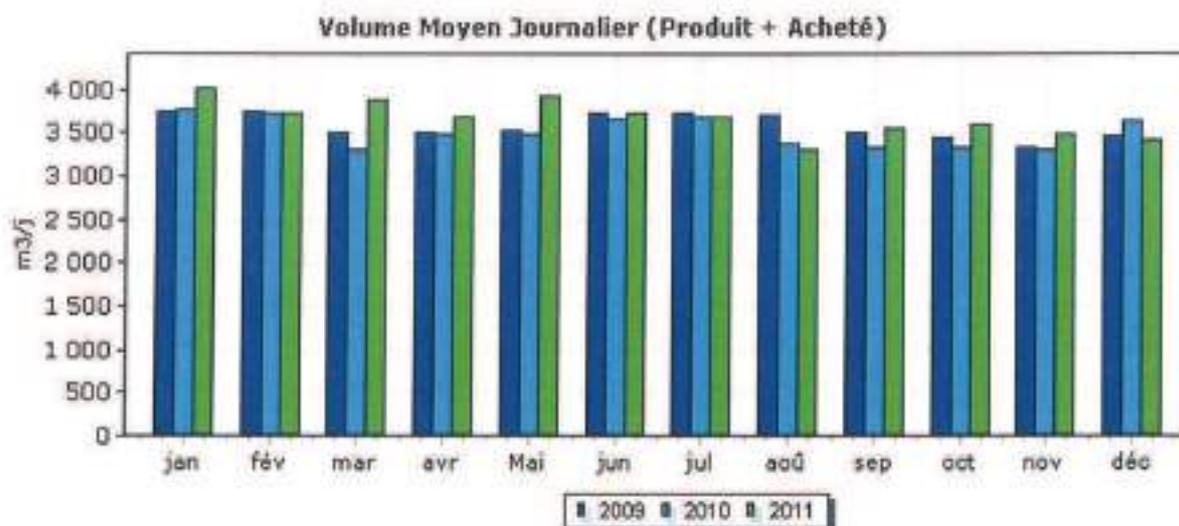
Le total du volume introduit sur le périmètre est détaillé ci-après :

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume produit	1 287 461	1 328 896	1 296 297	1 269 998	1 328 093	4,6%
dont volume produit refoulé	1 287 461	1 328 896	1 296 297	1 269 998	1 328 093	4,6%
dont volume produit gravitaire	0	0	0	0		
Volume acheté	6 466	5 647	5 393	6 042	6 077	0,6%
Volume introduit total (m3)	1 273 927	1 334 543	1 301 690	1 276 040	1 334 170	4,6%

→ *Bilan mensuel*

Le volume introduit et mis en distribution moyen par mois est détaillé ci-après :

		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Volume journalier moyen produit (m3/j)		3 988	3 720	3 859	3 651	3 909	3 703	3 664	3 289	3 537	3 582	3 454	3 408
Volume journalier moyen acheté (m3/j)		21	9	15	22	18	21	14	22	11	10	19	15
Total (m3/j)		4 009	3 729	3 874	3 673	3 927	3 724	3 678	3 311	3 548	3 592	3 473	3 423



*L'efficacité de la distribution : les volumes vendus, les volumes consommés et leur évolution*

→ *Volumes vendus*

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

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	366 373	345 388	338 898	326 231	356 068	9,1%
CHALAUTRE LA PETITE			32	136	143	5,1%
Gouaix	71 786	61 404	59 430	49 052	74 327	51,5%
POIGNY	99 326	98 495	92 759	89 221	96 991	8,7%
Sainte Colombe	87 947	81 092	79 959	87 607	86 649	-1,1%
Saisy Bouy	45 498	39 577	45 047	42 572	38 884	-8,7%
SOURDUN	61 836	64 820	61 671	57 643	59 074	2,5%

→ *Volumes vendus*

Le volume vendu sur le périmètre et vendu aux autres collectivités est présenté dans le tableau ci-dessous :

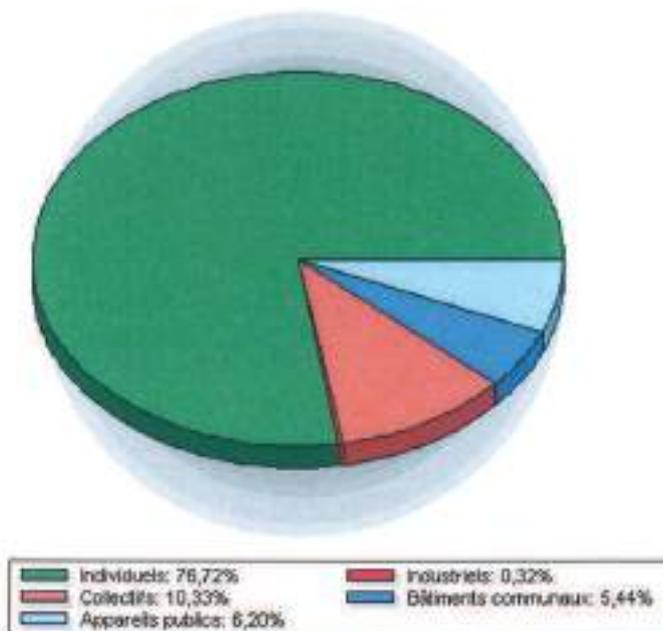
	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Clients municipaux	91 308	92 222	80 363	92 356	85 527	-7,4%
<i>dont bâtiments communaux</i>	57 647	52 642	36 569	37 198	39 977	7,5%
<i>dont appareils publics</i>	33 661	39 580	43 794	55 158	45 550	-17,4%
Clients Individuels	660 200	698 604	663 796	639 212	642 160	0,5%
<i>dont Individuels</i>	569 497	553 260	563 383	560 994	563 909	0,5%
<i>dont clients individualisés (Loi SRU)</i>	1 159					
<i>dont Industriels</i>	16 216	63 617	57 567	887	2 351	165,1%
<i>dont collectifs</i>	73 328	81 727	89 163	77 331	75 900	-1,9%
<b>Total du volume vendu sur le périmètre</b>	<b>751 508</b>	<b>790 826</b>	<b>744 159</b>	<b>731 568</b>	<b>727 687</b>	<b>-0,5%</b>
CHALAUTRE LA PETITE				136	143	5,1%
CHALAUTRE LA PETITE			32			
Gouaix	71 766	61 404	59 430	49 052	74 327	51,5%
POIGNY	99 326	98 495	92 759	89 221	96 991	8,7%
Sainte Colombe	87 947	81 092	79 959	87 607	86 649	-1,1%
Soisy Bouy	45 498	39 577	45 047	42 572	38 884	-8,7%
SOURDUN	61 836	64 820	61 671	57 643	59 074	2,5%
<b>Volume vendu total (m3)</b>	<b>1 117 881</b>	<b>1 136 214</b>	<b>1 083 057</b>	<b>1 057 799</b>	<b>1 083 755</b>	<b>2,5%</b>
<b>Vente autres collectivités</b>	<b>366 373</b>	<b>345 388</b>	<b>338 898</b>	<b>326 231</b>	<b>356 068</b>	<b>9,1%</b>

On constate un retour à la normale sur les volumes vendus à la commune de Gouaix suite au blocage du compteur et à son remplacement au cours du dernier trimestre 2010 .

Le détail des volumes par commune et par activité est disponible ci-dessous :

	2009	2010	2011
APPAREILS PUBLICS	43 794	55 158	45 550
COLLECTIFS	89 163	77 331	75 900
INDIVIDUELS	563 383	560 994	563 909
INDUSTRIELS	57 567	887	2 351
BATIMENTS COMMUNAUX	36 569	37 198	39 977
PROVINS	790 475	731 567	727 688
<b>TOTAL</b>	<b>790 475</b>	<b>731 567</b>	<b>727 688</b>

### Répartition du volume vendu par clients du périmètre du contrat



#### → Volumes consommés

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

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume comptabilisé (m3)	751 508	790 826	744 159	731 568	727 687	-0,5%
Volume consommateurs sans comptage (m3)		3 900	7 270	7 270	7 380	1,5%
Volume de service du réseau (m3)	0	3 460	3 310	3 147	2 828	-10,1%
<b>Volume consommé autorisé (m3)</b>	<b>751 508</b>	<b>798 186</b>	<b>754 739</b>	<b>741 985</b>	<b>737 895</b>	<b>-0,6%</b>
Nombre de semaines de consommation					52,00	
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels			365	365	365	0,0%
Volume comptabilisé 365 jours (m3)	751 508	790 826	744 159	731 568	727 687	-0,5%
<b>Volume consommé autorisé 365 jours (m3)</b>	<b>751 508</b>	<b>798 186</b>	<b>754 739</b>	<b>741 985</b>	<b>737 895</b>	<b>-0,6%</b>

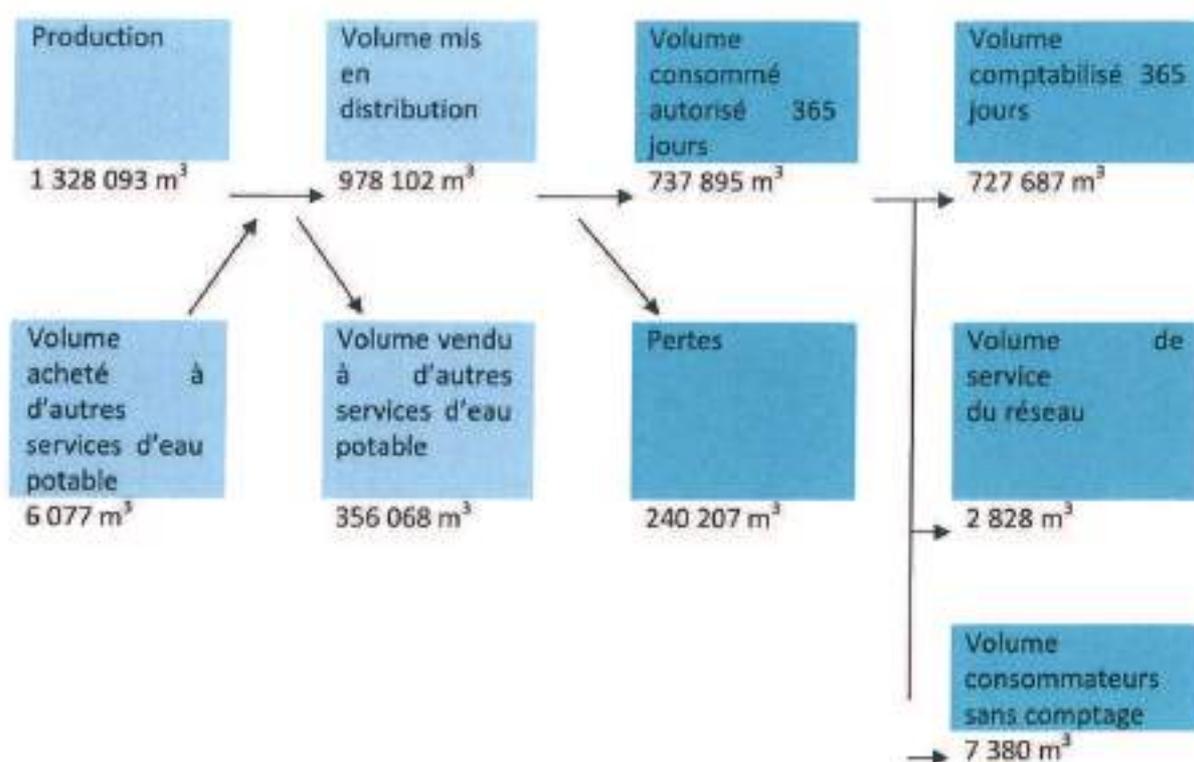
	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume vendu comptabilisé total	1 117 881	1 136 214	1 083 057	1 057 799	1 083 755	2,5%
Dont volumes sans comptage	0	3 900	7 270	7 270	7 380	1,5%
Dont volumes consommés pour le service	0	3 460	3 310	3 147	2 828	-10,1%
<b>Volume consommé autorisé 365 jours</b>	<b>751 508</b>	<b>798 186</b>	<b>754 739</b>	<b>741 985</b>	<b>737 895</b>	<b>-0,6%</b>
Nombre de semaines de consommation					52,00	
<b>Volume consommé autorisé total</b>	<b>1 117 881</b>	<b>1 143 574</b>	<b>1 093 637</b>	<b>1 068 216</b>	<b>1 093 963</b>	<b>2,4%</b>
Consommation moyenne par abonné domestique (m3/client/an)	122	117	119	115	113	-1,7%
Consommation moyenne globale (m3/client/an)	230	232	221	211	212	0,5%

Selon la typologie du décret du 2 mai 2007 (rapport sur le prix et la qualité du service), le volume vendu est égal au volume consommé autorisé augmenté du volume vendu à d'autres services d'eau potable, après déduction du volume de service du réseau, des dotations gratuites (dégrèvements pour fuites par exemple) et des éventuels forfaits de consommation.

Il est présenté ci-dessous :

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	1 117 881	1 140 114	1 090 327	1 065 069	1 091 135	2,4%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	751 508	794 726	751 429	738 838	735 067	-0,5%
domestique ou assimilé	751 508	681 855	681 502	694 323	689 864	-0,6%
autres que domestique		62 854	69 927	44 515	45 203	1,5%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	366 373	345 388	338 898	326 231	356 068	9,1%

### → Synthèse des flux de volumes



### Le rendement de réseau

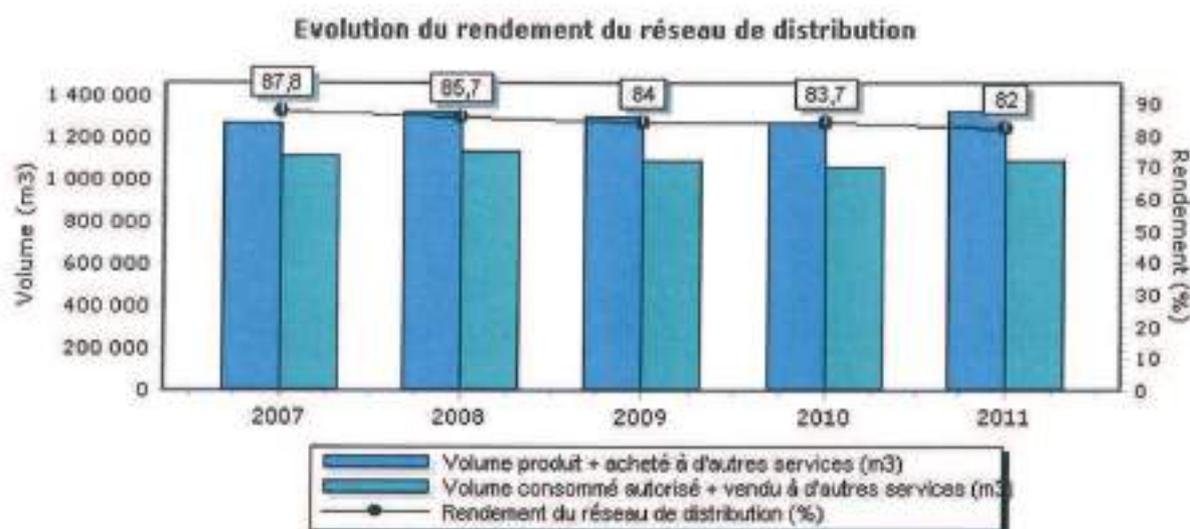
Indicateur de plus en plus suivi par les médias et l'opinion publique, le rendement est devenu un indicateur sensible. Des engagements de performance sont évoqués dans le cadre du Grenelle II de l'environnement avec un taux moyen devant atteindre 85%, soit 10 points de mieux que la situation moyenne en France actuellement.

Dans un grand nombre de ses contrats VEOLIA Eau prend des engagements d'amélioration de cet indicateur de performance.

Mesurant la part du volume effectivement utilisé dans le volume introduit dans le réseau, le rendement de réseau [P 104.3] permet d'apprécier la qualité du réseau et l'efficacité du service de distribution.

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	87,8 %	85,7 %	84,0 %	83,7 %	82,0 %	-2,0%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) ..... A	751 508	798 186	754 739	741 985	737 895	-0,6%
Volume vendu à d'autres services (m3) ..... B	366 373	345 388	338 898	326 231	356 068	9,1%
Volume produit (m3) ..... C	1 267 461	1 328 856	1 296 297	1 269 998	1 328 093	4,6%
Volume acheté à d'autres services (m3) ..... D	6 466	5 647	5 393	6 042	6 077	0,6%

Selon les prestations assurées dans le cadre du contrat, certains termes de la formule peuvent être sans objet. Ils ne sont alors pas affichés dans le tableau (A = Volume consommé autorisé 365 jours ; B = Volume vendu à d'autres services ; C = Volume produit ; D = Volume acheté à d'autres services)  
Calcul effectué selon la circulaire n° 12/DE du 26 avril 2008



On peut constater une légère évolution du rendement réseau. La mise en place des compteurs de sectorisation et la poursuite de nos recherches de fuites permettront l'amélioration de ce paramètre dans les années à venir.

A noter également la prise de plus en plus fréquente d'eau sans comptage au niveau des bornes d'incendie pouvant influencer ce paramètre. La mise en place de bornes vertes et l'établissement d'un arrêté municipal concernant la gestion des prélèvements directs sur le réseau permettrait de mieux comptabiliser ce volume.

La synthèse des indicateurs de performance est disponible dans le paragraphe 3.3.

→ *L'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau*

Cet indicateur permet de connaître par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage lors de leur distribution aux abonnés. Sa valeur et son évolution sont le reflet du déploiement de la politique de comptage aux points de livraison des abonnés et de l'efficacité de la gestion du réseau.

	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j)</b> <b>(A-B)/(L/1000)/365</b>	6,14	7,72	8,46	8,34	9,48
Volume mis en distribution (m3) ..... A	907 554	989 155	962 792	949 809	978 102
Volume comptabilisé 365 jours (m3) ..... B	751 508	790 826	744 159	731 568	727 687
Longueur de canalisation de distribution (ml) ..... L	69 580	70 395	70 596	71 660	72 354

L'état du patrimoine est également apprécié par l'indice linéaire d'eau non consommée qui reflète le niveau de pertes en réseau, variable selon le milieu (urbain ou rural).

Cet indicateur permet de connaître par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Sa valeur et son évolution sont le reflet d'une part de la politique de maintenance et de renouvellement du réseau qui vise à lutter contre les pertes d'eau en réseau, et d'autre part des actions menées pour lutter contre les volumes détournés et pour améliorer la précision du comptage chez les abonnés.

	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>6,14</b>	<b>7,43</b>	<b>8,07</b>	<b>7,95</b>	<b>9,10</b>
Volume mis en distribution (m3) .....A	907 554	989 155	962 792	949 809	978 102
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) .....B	751 508	798 186	754 739	741 985	737 895
Longueur de canalisation de distribution (ml) .....L	89 580	70 395	70 598	71 660	72 354

La synthèse des indicateurs de performance est disponible dans le paragraphe 3.3.

→ *Capacités de production et de stockage – Adéquation des capacités aux besoins*

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Capacité de production (m3/j)	8 800	8 800	8 800	7 500	7500	0,0%
Volume d'eau potable introduit moyen (m3/j)	3 490	3 656	3 566	3 496	3 655	4,6%
Volume d'eau potable introduit jour de pointe (m3/j)	3 644	3 930	3 734	4 076	4 394	7,8%
Capacité de stockage (m3)	5 300	5 300	5 300	5 300	5 300	0,0%

Sur l'année 2011, nous avons considéré la capacité de production sur 20 heures/jour au lieu de 24 heures/jour, compte tenu que les forages ne peuvent être surexploités avec les concentrations en fer de l'eau brute et des phases d'arrêts de la station de déferrisation en aval pour le lavage des filtres à sable.

Il est à noter l'augmentation des volumes introduit en jour de pointe.

Le volume distribué en jour de pointe correspond à la moyenne lissée sur les 7 jours des consommations les plus élevés, ceci explique le faible coefficient de pointe (1.20 pour un chiffre de 2 à 3 généralement observé en journée).

La capacité de production est suffisante par rapport aux besoins actuels. Cependant, il faut rester vigilant du fait des colmatages de crépines des pompes sur les forages P2 et P3 en particulier.

Ces données seront à reconsidérer dans le cadre de l'utilisation de la ressource pour l'alimentation des communes adhérentes au projet du maillage du Provinois.

## 3.4. La qualité de l'eau produite & distribuée

La qualité de l'eau est une priorité pour VEOLIA Eau. Garantir une eau potable au robinet des habitants est un enjeu de santé publique.

Dans tous les contrats qu'elle exploite VEOLIA Eau réalise un plan d'autocontrôle de suivi de la qualité de l'eau sur la ressource et l'eau distribuée, sur l'ensemble des paramètres réglementaires microbiologiques et physicochimiques.

### LE PLAN DE SURVEILLANCE DE LA QUALITE DE L'EAU

Le suivi de la qualité de l'eau est effectuée par point de captage, unité de production et zone de distribution définis ci-dessous.

**Point de captage :** Point de puisage ou une zone de points de puisage d'eau brute dans le milieu naturel dont la qualité de l'eau est homogène.

**Unité de production :** Ensemble d'installations et d'équipements destinés à transformer l'eau prélevée dans la ressource en eau distribuée. Une unité de production prend de l'eau dans un ou plusieurs points de captage et la refoule vers une ou plusieurs zones de distribution.

**Zone de distribution :** Partie du réseau de distribution d'eau homogène sur le plan des caractéristiques physico-chimiques de l'eau et non pas sur tous les paramètres de qualité car certains évoluent dans le réseau de distribution.

	Contrôle officiel - ARS			Contrôle interne - Délégué		
	Site précis	Type analyse	Nb/an	Site précis	Type analyse	Nb/an
Points de captage*	P1 – Champ captant	RP Fer	1 1	P1 – Champ captant	Européenne	1
	P2 – Champ captant	Fer	1	P2 – Champ captant	Européenne	1
	P3 – Champ Captant	Fer	1	P3 – Champ Captant	Européenne	1
	F3 – Champ captant	Fer RP	1 1	F3 – Champ captant	Européenne	1
	Mélange Champ Captant	-	-	Mélange Champ Captant	Européenne Fer	4 8
	Source des Pennes	RP Mercure	1 4	Source des Pennes	RP-EXP	1
Unités de production*	Hermé - Après Traitement	P1 P2	11 4	Hermé - Après Traitement	BC Fer	10 12
	Usine du Stade	P1	1	Usine du Stade	F-RUPL F-RUPQ Triazines BR	1 1 1 9
Zones de distribution*	Ecole Désiré Laurent Intermarché Hôpital La Table St Jean	D1 D2	19 2	Réservoirs (Hennepont-Fontaine Riante)	BC/Fer	5
	Les Filles Dieu	D1	1	Analyses réalisées sur la commune de Saint Brice		

## QUALITE DE LA RESSOURCE

### Les résultats d'analyses

	Contrôle Sanitaire		Surveillance par le 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
Microbiologique	4	4	51	51
Physico-chimique	508	508	920	920

### Liste des non conformités

Une analyse est déclarée non conforme lorsque l'un des paramètres dépasse les limites de qualité fixées par le Code de la Santé Publique (art. R 1321-1 à art. R 1321-66).

Il n'y a pas eu de non-conformité sur la ressource.

Les références et limites de qualité sur les eaux brutes ne sont pas les mêmes que pour l'eau mise en distribution. Ces références et limites correspondent aux critères de potabilisation.

A noter quelques pics de pesticides en période de crue de la Seine, non confirmés par des prélèvements de contrôles.

## L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

Le tableau suivant présente en détail le nombre de résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à Limite de Qualité des paramètres soumis à Référence de Qualité<sup>2</sup>.

	Contrôle Sanitaire		Surveillance par le 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
<b>Paramètres soumis à Limite de Qualité</b>				
Microbiologique	64	64	46	46
Physico-chimique	842	839	15	10
<b>Paramètres soumis à Référence de Qualité</b>				
Microbiologique	126	126	82	82
Physico-chimique	346	346	170	170

Les non conformités observées sont liées à la présence de pesticides et de nitrates à la source des Pennes, conservée en secours. Les analyses réalisées sur le hameau des Filles Dieu, alimenté par Saint Brice, présentent également des non conformités en nitrates et pesticides.

L'eau produite à Hermé et alimentant Provins est de bonne qualité microbiologique et physico-chimique.

### Liste des non conformités

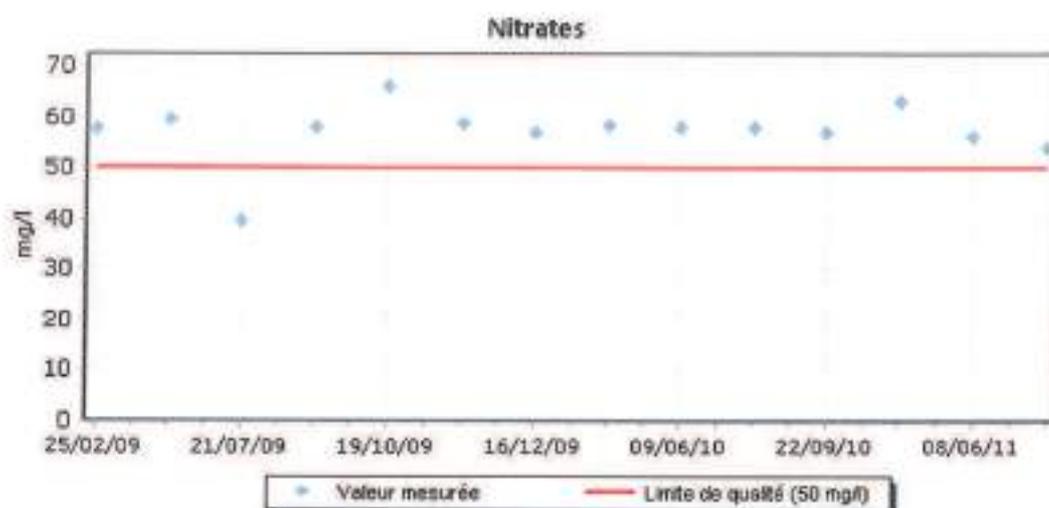
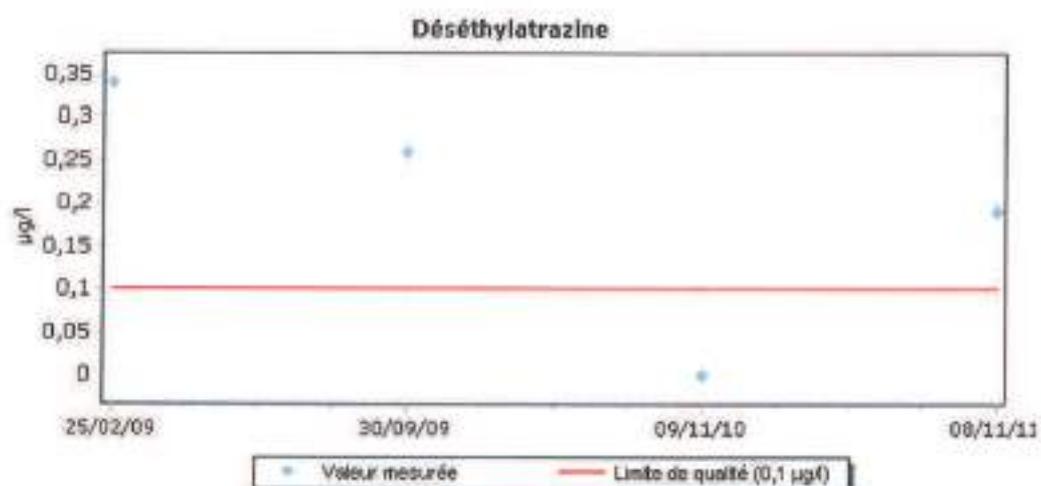
Une analyse est déclarée non conforme lorsque l'un des paramètres dépasse les limites de qualité fixées par le Code de la Santé Publique (art. R 1321-1 à art. R 1321-66).

Figurent dans le tableau suivant les non-conformités constatées par rapport aux limites de qualité, telles qu'elles sont définies dans le Code de Santé Publique.

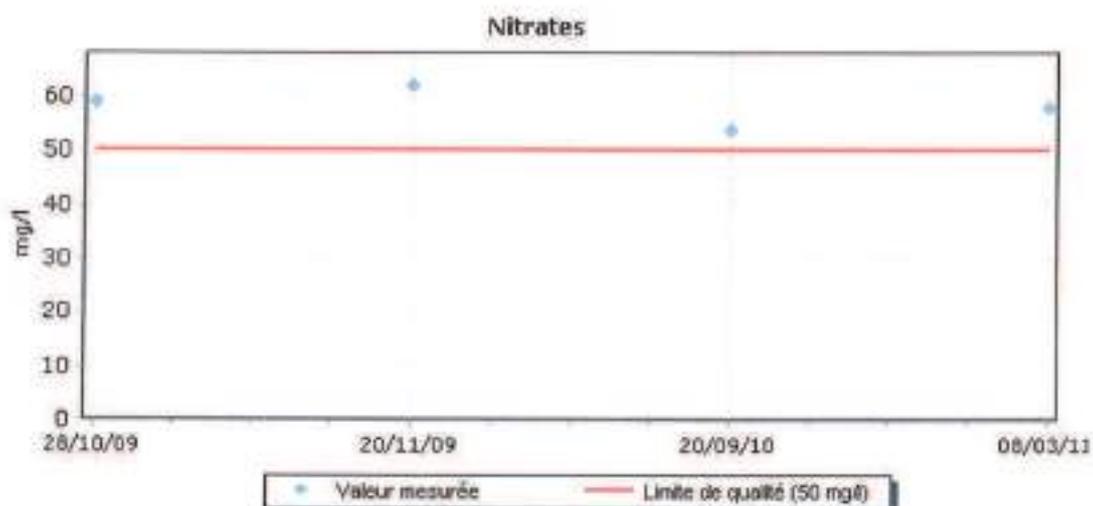
Paramètres	Mini	Maxi	Nb de non-conformités	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Déséthylatrazine	0,01	0,19	1	5	0,1 µg/l
Nitrates	5	63	4	15	50 mg/l
Nitrates/50 + Nitrites/3	0,1	1,26	3	14	1 mg/l

<sup>2</sup> Attention, certains paramètres non soumis à limite ou à référence de qualité ne figurent pas dans le tableau.

Unité de production - PROVINS USINE DU STADE



Zone de distribution - SAINT BRICE



Les prélèvements à l'usine du stade permettent une surveillance de la source des Pennes qui présente des teneurs en pesticides et nitrates supérieures aux normes. Afin de tenir cette source en état de fonctionnement (chloration, pompe de reprise), il est procédé à la mise en distribution de cette eau, à raison de quelques dizaines de mètres cube par semaine.

Une modification hydraulique permettrait de mettre ces eaux en décharge (réseau pluvial). Aucune restriction d'usage est liée à l'utilisation de cette ressource.

En revanche, le hameau des filles Dieu, alimenté par Saint Brice, est soumis à une restriction d'usage. **En raison de la présence de nitrates, cette eau ne doit pas être consommée par les femmes enceintes et les nourrissons** (source : fiche information ARS- voir annexe).

La demande de dérogation aux limites de qualité des eaux destinées à la consommation humaine déposée en préfecture a été acceptée. La date échéance de cette dérogation est le 16/10/2012. Les éléments pour le renouvellement de 3 ans ont été transmis à la collectivité en janvier 2012.

Ci joint un extrait de la qualité d'eau distribuée à Saint Brice :

#### Analyse limite de qualité non conforme

Paramètres	Mini	Maxi	Nb de non-conformités	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Déséthylazine	0,12	0,13	2	2	0,1 µg/l
Nitrates	52	62,4	11	11	50 mg/l
Nitrates/50 Nitrites/3	1,14	1,248	4	4	1 mg/l

#### Les écarts par rapport aux références de qualité de l'année

Les références de qualité ont été définies sur des paramètres qui concernent des substances sans incidence directe sur la santé, aux teneurs habituellement observées dans l'eau, mais qui peuvent mettre en évidence une présence importante d'un paramètre au niveau de la ressource et/ou un dysfonctionnement des stations de traitement. Elles peuvent aussi être à l'origine d'inconfort ou de désagrément pour le consommateur (Ex : couleur, température, fer).

Figurent dans le tableau suivant les écarts constatés par rapport aux références de qualité, telles qu'elles sont définies par le Code de la Santé Publique.

Il n'y a pas eu de non-respect des seuils de référence de qualité.

## L'ÉVOLUTION DE LA QUALITÉ DE L'EAU

Les indicateurs de conformité des prélèvements réalisés au titre du contrôle sanitaire, par rapport aux limites de qualité concernent les paramètres microbiologiques [P 101.1] et physico-chimiques [P 102.1] Ils sont transmis à la Collectivité par l'ARS. A titre indicatif, les taux de conformité issus de nos systèmes d'informations<sup>3</sup>, sur la base des prélèvements incluant au moins un paramètre soumis à une limite de qualité, sont les suivants :

Paramètres microbiologiques	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Taux de conformité microbiologique</b>	<b>100,00 %</b>				
Nombre de prélèvements conformes	33	31	28	34	32
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	33	31	28	34	32
Paramètres physico-chimique	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Taux de conformité physico-chimique</b>	<b>94,44 %</b>	<b>93,33 %</b>	<b>71,43 %</b>	<b>95,24 %</b>	<b>89,47 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	17	14	10	20	17
Nombre de prélèvements non conformes	1	1	4	1	2
Nombre total de prélèvements	18	15	14	21	19

Le taux de conformité physico-chimique est inversement proportionnel au nombre d'analyses réalisées sur l'eau issue de la source des Pennes.

*La synthèse des indicateurs de performance est disponible dans le paragraphe 3.3.*

## LES CLASSES DE QUALITÉ

Des classes de qualité d'eau ont été définies pour qualifier le niveau de qualité de l'eau distribuée aux consommateurs.

La classification tient compte, pour chacun des paramètres considérés :

- du nombre d'analyses réalisées sur la zone de distribution,
- du nombre et de la durée des non-conformités constatées le cas échéant,
- de la valeur maximale obtenue.

Trois classes générales de qualité d'eau ont été définies :

- Classe A (sous classe A1 et A2), pour les eaux de très bonne et de bonne qualité,
- Classe B pour des eaux de qualité moyenne, ce qui correspond aux eaux qui ont fait l'objet de non-conformités ponctuelles.
- Classe C pour les eaux de qualité insuffisante, car ces eaux font l'objet de non-conformités chroniques.

<sup>3</sup> base de calcul différente de celle des ARS, qui prennent en compte au dénominateur l'ensemble des prélèvements, y compris ceux dont 100% des paramètres sont soumis à une référence de qualité

→ Résultats par zone de distribution

Zone de distribution	Nombre d'habitants	Bactériologie	Turbidité	Chlore libre	Nitrates	Pesticides	Fer Total
COMMUNE DE PROVINS	12627	A1	A1	B	A	A	A1
SAINT BRICE	766	A1	A1	B	C	B2	A1

→ Part de la population desservie par classe de qualité d'eau

	A	B	C	Niveau
Bactériologie	100%	0%	0%	
Turbidité	100%	0%	0%	
Chlore libre	0%	100%	0%	
Nitrates	94%	0%	6%	
Pesticides	94%	6%	0%	
Fer Total	100%	0%	0%	

■ Classe A     
 ■ Classe B     
 ■ Classe C

La nécessité de tenir les objectifs bactériologiques sur des réseaux relativement longs ainsi que les contraintes liées au plan Vigipirate (minimum 0,3 mg/l en sortie de production et 0,1 mg/l en réseau), implique un **chlore libre résiduel** généralement supérieur à 0,30 mg/l le classant en catégorie B. Contrairement aux autres paramètres le classement en catégorie B ne traduit pas de non-conformité.

Les classes de qualité du chlore libre résiduel sont les suivantes :

- Teneur moyenne en chlore libre sur la Zone de Distribution < 0,05 mg/l → **Classe C**
- 0,05 mg/l ≤ Teneur moyenne en chlore libre sur la Zone de Distribution ≤ 0,30 mg/l → **Classe A**
- Teneur moyenne en chlore libre sur la Zone de Distribution > 0,30 mg/l → **Classe B**

	<b>C</b>	<b>A1</b>	<b>A2</b>	<b>B</b>
	0	0,05	0,15	0,30
	Chlore libre (valeur moyenne mg/l)			
<b>A1 : Résiduel de chlore moyen</b> <b>A2 : Résiduel de chlore moyennement élevé (exemple : sortie de réservoir)</b> <b>B : Résiduel de chlore élevé</b> <b>C : Résiduel de chlore faible</b>				

→ *Qualité d'eau suite au lavage de réservoir*

Date du prélèvement	Nom de l'entité réseau	Conformité Bactériologique
10/01/2011	ROUTE DE NANTEUIL	Oui
13/01/2011	BACHE DE REPRISE - D18	Oui
13/01/2011	RESERVOIR FONTAINE RIANTE	Oui
27/01/2011	RESERVOIR DROITE HENNEPONT	Oui
27/01/2011	RESERVOIR GAUCHE HENNEPONT	Oui
09/06/2011	BACHE DE REPRISE - D18	Oui

La bache de reprise d'Hermé est lavée 2 fois par an en raison de la présence de fer, malgré le traitement in situ.

## 3.5. Les services aux clients

VEOLIA Eau propose une relation multiple aux clients du service de l'eau : des outils multicanaux sont mis en place, permettant d'offrir plus de conseils, plus d'informations et aussi plus de réactivité dans le cas de situations exceptionnelles. Toute interruption du service de l'eau donne lieu à une information téléphonique des habitants concernés : au préalable dans le cas d'interventions programmées ; dans les 2 heures lorsqu'il s'agit d'interruptions accidentelles.

Ces actions complètent les services déjà proposés aux clients : l'accueil de proximité, le Centre de Service Clients, le choix des différents modes de paiement, les propositions de rendez-vous dans une plage horaire définie et limitée à 2 heures.

### LES CHIFFRES CLES DU SERVICE

#### → Les abonnés du service

Le nombre d'abonnés (clients) par catégorie constaté au 31 décembre, au sens du décret du 2 mai 2007, et le nombre d'habitants desservis [D 101.0] figurent au tableau suivant :

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Habitants desservis	12 091	12 091	12 219	12 587	12 627	0,3%
Clients municipaux	150	147	152	157	154	-1,9%
<i>dont bâtiments communaux</i>	66	63	57	58	56	-3,4%
<i>dont appareils publics</i>	84	84	95	99	98	-1,0%
Clients Individuels	4 695	4 768	4 771	4 886	5 003	2,4%
<i>dont individuels</i>	4 620	4 733	4 739	4 860	4 981	2,5%
<i>dont clients individualisés (Loi SRU)</i>	46					
<i>dont Industriels</i>	17	19	18	12	8	-33,3%
<i>dont collectifs</i>	12	14	14	14	14	0,0%
Clients autres collectivités	5	5	6	7	7	0,0%
Nombre total de clients	4 850	4 918	4 929	5 050	5 164	2,3%

Le détail des abonnés par commune et par activité est disponible ci-dessous :

PROVINS	2010	2011
Appareils publics	99	98
Collectifs	14	14
Individuels	4 860	4 981
Industriels	12	8
Bâtiments communaux	58	56
<b>Total</b>	<b>5 043</b>	<b>5 157</b>
<b>Total global</b>	<b>5 043</b>	<b>5 157</b>

→ *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

	2011
Abonnements Eau	5 157
Nombre de prises d'abonnements	793
Nombre de résiliations	708
Taux de mutations	15,38 %
Nombre global d'interventions techniques chez les clients (hors abonnements, résiliations, relevés de compteurs, déplacements pour impayés)	136
	ASPECT 3
	FUITES 52
	GOUT 0
	MANQUE D'EAU 29
	ODEUR 1
	PRESSION 12
	PROBLEMES INSTALLATION 29
Nombre de demandes sur factures	65
	DEGREVEMENT FUITE 15
	ESTIMATION 36
	INDEX DOUTEUX 9
	TARIF MIS EN CAUSE 5
Taux de clients bénéficiant d'un échéancier de paiement différé	10,55 %
Taux de clients prélevés	32,11 %
	dont mensualisés 15,38 %
Taux d'impayés (factures N-1 impayées au 31/12/N)	1,08 %
Déplacements pour impayés	146
	Branchement fermé 95
Nombre de dédommagements pour engagement de service non tenu	0
Nombre de dossier d'aides de solidarités eau traités dans l'année	78

## LA SATISFACTION DES CLIENTS

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

Il porte à la fois sur :

- la qualité de l'eau,
- la qualité de la relation avec l'abonné : accueil des conseillers au Centre de service clients, à l'agence de proximité,
- la disponibilité et la ponctualité des équipes d'intervention clients : respect des plages de rendez-vous,
- la qualité de l'information adressée aux abonnés,
- la qualité des travaux réalisés (travaux de branchements notamment).

→ *Le taux de respect d'ouverture des branchements*

	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Taux de respect du délai d'ouverture des branchements</b>		<b>100,00 %</b>	<b>99,35 %</b>	<b>98,96 %</b>	<b>96,72 %</b>
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)	1	1	1	1	1
Nombre total de branchements ouverts	695	619	616	770	793
Nombre de branchements ouverts dans le délai			614	762	767

→ *Les motifs principaux de demandes d'information et des réclamations*

En 2011, le taux de réclamations écrites [P155.1] pour votre service est de **0,39/1000 abonnés**.

La synthèse des indicateurs de performance est disponible dans le paragraphe 3.3.

Le bilan des demandes et des réclamations est disponible ci-dessous :

DEMANDES ADMINISTRATIVES	2010	2011
CONTRAT	0	4
CONTRÔLE COMPTEUR	0	0
DEGREVEMENT FUITE	23	15
DIVERS AUTRES	1	2
DIVERS TRAVAUX	2	0
ESTIMATION	41	36
INDEX DOUTEUX	6	9
PLAINTE RELEVÉ	1	0
REDEVANCE ASST	0	0
REMBOURSEMENT	0	0
TARIF MIS EN CAUSE	11	5
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>71</b>
<b>DEMANDES TECHNIQUES</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
ASPECT	13	3
ASSAINISSEMENT AUTRES	0	1
ASSAINISSEMENT OBSTRUCTION	9	4
AUTRES	6	5
FUITES	49	52
MANQUE D'EAU	31	29
ODEUR	0	1
PLOMB	0	0
PRESSION	7	12
PROBLEMES INSTALLATION	20	29
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>136</b>

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

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

VEOLIA Eau assure une information téléphonique des habitants en cas d'interruption du service programmée (travaux de renouvellement) ou non programmée (réparation de fuite notamment).

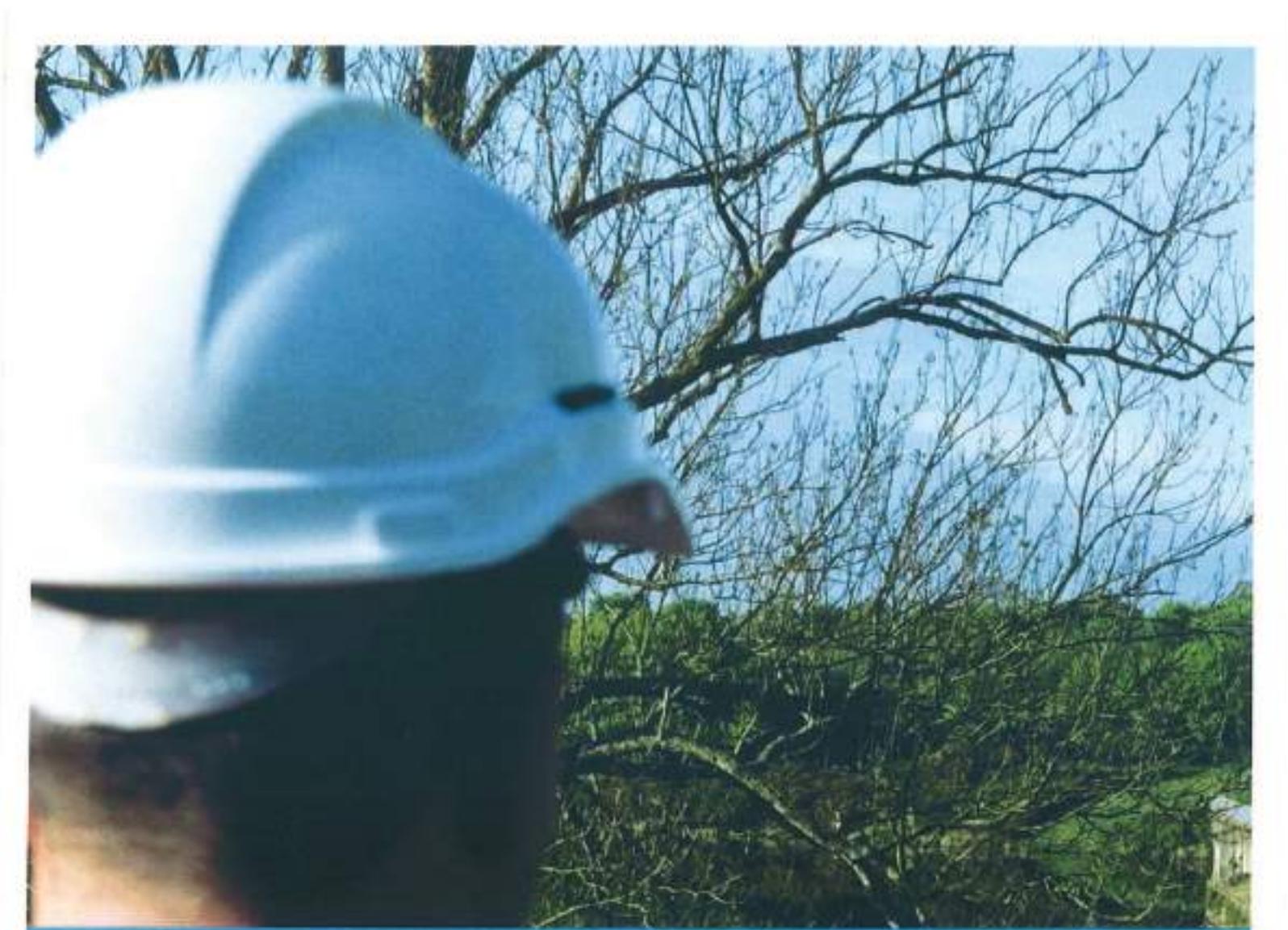
En 2011, le taux d'interruption de service [P151.1] est de **2,13/1000 abonnés**.

Une valeur approchée du taux d'occurrence des interruptions de service non programmées est présenté dans le tableau suivant. 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 fuites ne font pas l'objet d'une coupure ou d'une coupure non programmée.

	2007	2008	2009	2010	2011
Taux d'interruptions du service inférieur à (Unité/1000 abonnés)	2,68	1,83	3,85	0,79	2,52

La synthèse des indicateurs de performance est disponible dans le paragraphe 3.3.



A close-up, profile view of a person wearing a white hard hat. The person is looking towards the right side of the frame. The background shows a landscape with trees, some of which are bare and some are green, under a clear blue sky. The bottom half of the image is a solid blue overlay containing text.

# 4.

## **LA VALORISATION DES RESSOURCES**

## 4.1. La protection des ressources en eau

La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance sont indispensables à la protection de la ressource en eau. Il s'agit de l'un des principaux moyens pour éviter sa contamination par des pollutions accidentelles ou diffuses.

L'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service [P 108.3] permet d'évaluer l'avancement de cette démarche.

	2007	2008	2009	2010	2011
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	40 %	40 %	40 %	40 %	40 %

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	2007	2008	2009	2010	2011
Hermé	40	40	40	40	40
La Ravine			0	0	0
Usine du stade	40	40	40	40	40
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>

Les perspectives de renforcement de l'usage de la ressource imposent la finalisation des démarches de protection de la ressource.

Veolia Eau a provoqué une réunion avec la Ville de Provins, l'hydrogéologue agréé, les Conseillers Eau de la Maison de l'Environnement et la DDASS en avril 2007. Cette réunion a permis de clarifier les différentes étapes à venir pour la mise en œuvre des périmètres de protection, à savoir :

- Elaboration d'un cahier des charges pour la consultation d'un Bureau d'Etudes (ARS)
- Consultation et choix d'un Bureau d'études
- Campagne d'essais et d'analyse
- Rapport de synthèse
- Rapport de l'hydrogéologue et localisation du nouveau forage
- Elaboration du cahier des charges pour consultation entreprise de forage
- Consultation et choix de l'entreprise
- Travaux de forage
- Campagne d'essais et analyses
- Rapport de l'hydrogéologue et définition des périmètres
- Lancement de la procédure DUP

Une réunion d'échange sur la mise en place de cette démarche a eu lieu le 25 novembre 2010 en présence de la DDT et de l'ARS.

Tenant compte du projet de maillage du Provinois, il devra être procédé au dimensionnement des futurs équipements de production et de traitement des eaux, en fonction des ventes d'eau prévues.

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2007	2008	2009	2010	2011
Hermé	40 %	40 %	40 %	40 %	40 %
Usine du stade	40 %	40 %	40 %	40 %	40 %

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

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

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

*La synthèse des indicateurs de performance est disponible dans le paragraphe 3.3.*

## 4.2. L'énergie

VEOLIA Eau met en œuvre un véritable management de la performance énergétique des installations. Chaque fois que cela est possible, Veolia favorise les énergies renouvelables. La performance énergétique des équipements est prise en compte dans le renouvellement. VEOLIA Eau contribue ainsi à la réduction des consommations d'énergie et à la limitation des émissions de gaz à effet de serre.

→ *Bilan énergétique du patrimoine*

### Installation de production

Hermé	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	578 798	602 728	589 430	594 576	630 495	6,0%
Energie facturée consommée (kWh)	581 822	606 260	602 317	609 235		
Consommation spécifique (Wh/m3)	398	456	452	471	478	1,5%
Volume produit refoulé (m3)	1 259 167	1 321 908	1 288 202	1 263 608	1 319 219	4,4%
Usine du stade	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	36 445	2 650	2 889	2 619	3 758	43,5%
Energie facturée consommée (kWh)	45 499	10 562	9 824	9 425		
Consommation spécifique (Wh/m3)	4 394	379	357	410	423	3,2%
Volume produit refoulé (m3)	8 294	6 988	8 095	6 390	8 874	38,9%
<b>Bilan installation de production , énergie relevée consommée (kWh)</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>N/N-1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>615 243</b>	<b>605 378</b>	<b>592 319</b>	<b>597 195</b>	<b>634 253</b>	<b>6,2%</b>

### Surpresseur

La Ravinne	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	13 467	11 187	15 850	16 666	14 152	-15,1%
Energie facturée consommée (kWh)	15 285	24 662	16 852	16 807		
Consommation spécifique (Wh/m3)	218	173	257	289	240	-17,0%
Volume pompé (m3)	61 836	64 820	61 671	57 643	59 074	2,5%
Surpresseur Les Grattons	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	19 775	20 743	18 581	19 181	19 100	-0,4%
Energie facturée consommée (kWh)	19 907	20 794	21 084	19 519		
Consommation spécifique (Wh/m3)	397	255	225	271	258	-4,8%
Volume pompé (m3)	49 840	81 288	82 511	70 896	74 068	4,5%
<b>Bilan surpresseur , énergie relevée consommée (kWh)</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>N/N-1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>33 242</b>	<b>31 930</b>	<b>34 441</b>	<b>35 847</b>	<b>33 252</b>	<b>-7,2%</b>

### Installation de captage

F3	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	48 062	44 752	47 124	43 777	35 686	-18,5%
Energie facturée consommée (kWh)	40 053	48 216	51 259	42 997		
Consommation spécifique (Wh/m3)	191	162	151	169	174	3,0%
Volume pompé (m3)	251 649	276 726	311 562	258 662	205 192	-20,7%
P1	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	110 293	97 172	109 485	111 295	141 269	26,9%
Energie facturée consommée (kWh)	92 098	104 694	119 094	109 313		
Consommation spécifique (Wh/m3)	191	162	151	169	174	3,0%
Volume pompé (m3)	578 642	600 859	723 871	657 596	812 288	23,5%
P2	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	70 843	80 715	68 894	57 000	35 484	-37,7%

Energie facturée consommée (kWh)	58 972	65 415	74 941	55 985		
Consommation spécifique (Wh/m3)	191	163	151	169	176	4,1%
Volume pompé (m3)	370 514	373 572	455 503	336 787	201 819	-40,1%
<b>P3</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>N/N-1</b>
Energie relevée consommée (kWh)	48 618	37 153	7 371	34 572	32 414	-6,2%
Energie facturée consommée (kWh)	40 581	40 290	8 018	33 956		
Consommation spécifique (Wh/m3)	191	162	151	169	174	3,0%
Volume pompé (m3)	254 968	229 739	48 735	204 274	186 382	-8,8%
<b>Source des Pennes</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>N/N-1</b>
Energie relevée consommée (kWh)	4 762					
Volume pompé (m3)			8 095	6 390	8 874	38,9%
<b>Bilan installation de captage , énergie relevée consommée (kWh)</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>N/N-1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>282 578</b>	<b>239 792</b>	<b>232 874</b>	<b>246 644</b>	<b>244 853</b>	<b>-0,7%</b>

## Réservoir ou château d'eau

<b>Fontaine Riante</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>N/N-1</b>
Energie facturée consommée (kWh)		4	7	6	10	66,7%

Champs captant de Noyen : Les forages (F3, P1, P2, et P3) ne disposent pas d'un compteur électrique individualisé. Ainsi les énergies sont réparties au prorata des volumes pompés par chacun des forages. Ce calcul reste une approximation et ne correspond pas à l'énergie précisément absorbé sur chacun des forages. En 2011, l'énergie relevée pour le champs captant est égale à 244853 kWh, valeur constante par rapport à l'année précédente.

Les variations 2011/2010 sur les forages de P1, P2 et F3 sont liés aux adaptations des temps de pompage par forage lors des variations de débits ou arrêt des pompes (exemple du P2) qui varient dans le temps suite au problème du fer sur les crépines.

Hermé et Usine du Stade : en augmentation car plus de volumes pompés.

La Ravine : baisse de l'énergie liée au chauffage du local moins important en 2011, les volumes exportés à Sourduin étant en hausse de 2.5%.

Les données de facturation par EDF ne sont pas forcément représentatives de l'année civile, avec certaines estimations d'énergie non régularisées pour l'année considérée, ce qui justifie que ce paramètre n'est pas renseigné cette année.

### 4.3. La valorisation des déchets liés au service

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



5.

**LA RESPONSABILITÉ  
SOCIALE ET  
ENVIRONNEMENTALE**

## 5.1. Le prix du service public de l'eau

### LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

La gouvernance du service public de l'eau repose sur 3 éléments clés :

- L'autorité organisatrice publique souveraine : la collectivité locale, fixe le niveau d'ambition pour le service public, définit les objectifs de performance à atteindre et contrôle l'opérateur,
- Le contrat : il précise les rôles et responsabilités de l'autorité publique et de l'opérateur, les obligations de résultats, les objectifs de performance à atteindre et le prix du service ainsi que son évolution sur la durée du contrat,
- L'opérateur : VEOLIA Eau opère le service, respecte ses engagements contractuels et assure l'amélioration continue de la performance. Il rend compte à la collectivité et facilite sa mission de contrôle.

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

### LE PRIX DU SERVICE

A titre indicatif sur la commune de PROVINS l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m<sup>3</sup> et pour 120 m<sup>3</sup>, au premier janvier est la suivante :

PROVINS Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2012	Montant Au 01/01/2011	Montant Au 01/01/2012	N/N-1
<b>Part délégataire</b>			<b>171,47</b>	<b>177,85</b>	<b>3,72%</b>
Abonnement			22,80	23,64	3,68%
Consommation	120	1,2651	148,67	154,21	3,73%
<b>Part communale</b>			<b>27,29</b>	<b>27,29</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,2274	27,29	27,29	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	120	<b>0,0492</b>	<b>5,90</b>	<b>5,90</b>	<b>0,00%</b>
<b>Organismes publics</b>			<b>41,76</b>	<b>41,76</b>	<b>0,00%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3480	41,76	41,76	0,00%
<b>Total € HT</b>			<b>246,42</b>	<b>252,80</b>	<b>2,59%</b>
TVA			13,55	13,90	2,58%
<b>Total TTC</b>			<b>259,97</b>	<b>266,70</b>	<b>2,59%</b>
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			2,17	2,22	2,30%

## LA FACTURE 120 M<sup>3</sup>

- En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau.
- La facture 120 m<sup>3</sup> est le point de référence permettant de réaliser des comparaisons. Elle représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 4 personnes.
- 

PROVINS	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2012	Montant au 01/01/2011	Montant au 01/01/2012	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>204,66</b>	<b>211,04</b>	<b>3,12%</b>
Part délégataire			171,47	177,85	3,72%
Abonnement			22,80	23,64	3,68%
Consommation	120	1,2851	148,67	154,21	3,73%
<b>Part communale</b>			<b>27,29</b>	<b>27,29</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,2274	27,29	27,29	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0492	5,90	5,90	0,00%
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>210,29</b>	<b>217,34</b>	<b>3,35%</b>
Part délégataire			161,62	168,67	4,36%
Consommation	120	1,4056	161,62	168,67	4,36%
<b>Part communale</b>			<b>48,67</b>	<b>48,67</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,4056	48,67	48,67	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>104,86</b>	<b>109,08</b>	<b>4,02%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3480	41,76	41,76	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
TVA			27,10	31,32	15,57%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>519,81</b>	<b>537,46</b>	<b>3,40%</b>

## 5.2. L'accès aux services essentiels

Assurer l'accès au service public de tous est une priorité pour VEOUA Eau.

Nous proposons des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation, mandat-compte sans frais,...) aux abonnés rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau.

En partenariat avec les services sociaux, nous nous engageons à accueillir et orienter les personnes en situation de précarité, en recherchant de façon personnalisée les solutions les plus adaptées pour éviter les coupures d'eau et faciliter l'accès à l'eau.

Pour les foyers en grande difficulté financière, nous participons au dispositif Solidarité Eau intégré du Fonds de Solidarité Logement départemental.

→ Montant d'abandons de créance et total des aides accordées, en 2011 : 4 039 €

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

	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire		54	49	55	62
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)		3 190,09	2 972,31	3 399,35	4 038,87
Volume vendu selon le décret (m3)	1 117 881	1 140 114	1 090 327	1 065 069	1 091 135

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

Nous proposons des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation, mandat-compte sans frais,...) aux clients rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau.

	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	614	706	566	502	544

## 5.3. La formation et la sécurité des personnes

VEOLIA Eau place la formation et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences au centre de sa politique de Ressources humaines.

L'ensemble des salariés de VEOLIA Eau ont accès à des actions de formation dispensées au Campus Veolia, université de Veolia Environnement dédiée aux métiers de l'environnement.

Pour la région en 2011 :

- 7 450 heures de formation continue ont été dispensées par le Campus
- 494 salariés ont bénéficié d'une formation Campus
- 32 jeunes étaient en cours de formation via l'alternance à la date du 31 décembre 2011, tous diplômes confondus (CAP, Bac Pro, BTS, Master).

En matière de sécurité, chaque salarié dispose des équipements de protection individuels nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Des actions de sensibilisation sont menées dans toutes les unités opérationnelles et les managers de VEOLIA Eau sont évalués au regard des résultats sécurité de l'entité dont ils ont la responsabilité.

## 5.4. L'empreinte environnementale du service

VEOLIA Eau a développé des outils adaptés permettant d'évaluer de manière pertinente l'empreinte carbone des services publics d'eau.

Chaque évaluation donne lieu à un plan d'action visant à limiter les impacts et à réduire les empreintes.

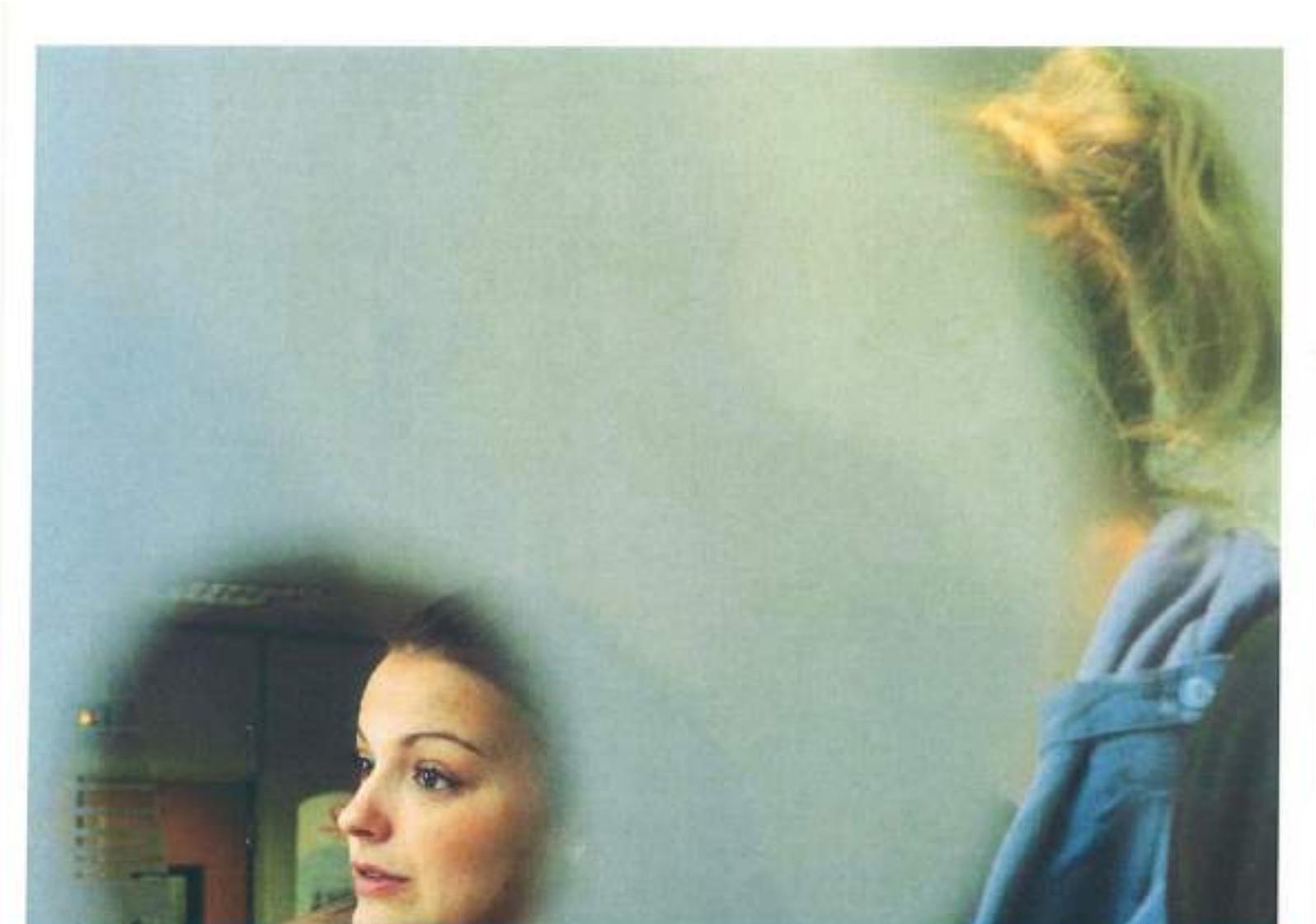
VEOLIA Eau s'est également engagée dans la cotation développement durable de certains services publics d'eau et d'assainissement afin de mesurer l'efficacité de ses actions au regard d'une performance globale.

## 5.5. Les relations avec les parties prenantes

Entreprise multi-locale, VEOLIA Eau s'implique fortement dans les territoires dans lesquels elle intervient.

Les équipes de direction locale mettent en place des actions favorisant l'emploi local, participent à la vie associative et soutiennent financièrement ou par le biais de mécénat de compétences des actions dynamisant la vie locale.

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

A photograph of a woman with dark hair looking out of a window at night. The scene is dimly lit, with a blueish tint. Her reflection is visible in the glass. To the right, a blue jacket is draped over a surface.

6.

**RAPPORT FINANCIER  
DU SERVICE**

(CARE, produits, patrimoine et renouvellement)

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

Le présent chapitre est présenté conformément aux dispositions du décret 2005-236 du 14 mars 2005, codifié à l'article R 1411-7 du Code Général des Collectivités Territoriales.

→ *Le CARE*

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

<b>LIBELLE</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>Ecart</b>
<b>PRODUITS</b>	<b>1 803 365</b>	<b>2 029 894</b>	<b>12,56 %</b>
Exploitation du service	1 241 884	1 336 661	
Collectivités et autres organismes publics	469 474	376 620	
Travaux attribués à titre exclusif	76 173	295 318	
Produits accessoires	13 834	22 295	
<b>CHARGES</b>	<b>1 930 810</b>	<b>2 199 890</b>	<b>13,94 %</b>
Personnel	330 231	489 264	
Energie électrique	57 702	72 388	
Achats d'eau	3 759	4 033	
Produits de traitement	2 461	1 947	
Analyses		10 110	
Sous-traitance, matières et fournitures	184 031	315 758	
Impôts locaux et taxes	23 263	33 242	
Autres dépenses d'exploitation			
	<i>Télécommunication, poste et télégestion</i>	24 948	33 463
	<i>Engins et véhicules</i>	41 479	58 147
	<i>Informatique</i>	22 631	33 170
	<i>Assurances</i>	4 598	2 611
	<i>Locaux</i>	47 612	58 876
	<i>Autres</i>	-2 254	1 153
Frais de contrôle	9 058	10 022	
Contribution des services centraux et recherche	40 694	52 743	
Collectivités et autres organismes publics	469 474	376 620	
Charges relatives aux renouvellements			
	<i>Pour garantie de continuité du service</i>	106 163	108 433
Charges relatives aux investissements			
	<i>Programme contractuel ( investissements )</i>	10 941	11 105
	<i>Fonds contractuel ( investissements )</i>	63 915	25 214
	<i>Annulés des emprunts repris à la collectivité (lissage) investissements incapables</i>	133 642	135 645
		318 155	310 033
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	19 503	38 151	
Pertes sur créances incouvrables et contentieux recouvrement	19 784	13 862	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>-127 445</b>	<b>-169 996</b>	<b>-33,39 %</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>-127 445</b>	<b>-169 996</b>	<b>-33,39 %</b>

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

Référence: E4810

→ L'état détaillé des produits

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

Référence: E4610

LIBELLE	2010	2011	Ecart
<b>Recettes liées à la facturation du service</b>	<b>923 211</b>	<b>1 031 901</b>	<b>11,77 %</b>
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	702 709	1 249 039	
dont variation de la part estimée sur consommations	220 502	-217 138	
<b>Ventes d'eau à d'autres services publics</b>	<b>208 096</b>	<b>239 030</b>	<b>14,87 %</b>
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	205 875	131 200	
dont variation de la part estimée sur consommations	2 221	107 830	
<b>Autres recettes liées à l'exploitation du service</b>	<b>46 663</b>	<b>40 516</b>	<b>-13,17 %</b>
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	46 663	40 516	
dont variation de la part estimée sur consommations			
<b>Dotations aux fonds contractuels</b>	<b>63 915</b>	<b>25 214</b>	<b>NS</b>
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	63 915	25 214	
dont variation de la part estimée sur consommations			
<b>Exploitation du service</b>	<b>1 241 884</b>	<b>1 336 661</b>	<b>7,63 %</b>
<b>Produits : part de la collectivité contractante</b>	<b>141 427</b>	<b>125 091</b>	<b>-11,55 %</b>
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	101 335	165 519	
dont variation de la part estimée sur consommations	40 092	-40 427	
<b>Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)</b>	<b>106 949</b>	<b>47 710</b>	<b>NS</b>
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	89 415	62 288	
dont variation de la part estimée sur consommations	17 534	-14 578	
<b>Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)</b>	<b>221 096</b>	<b>202 816</b>	<b>-8,27 %</b>
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)	182 586	261 700	
dont variation de la part estimée sur consommations	69 532	-58 884	
<b>Taxe sur les consommations d'eau (ex FNDAE)</b>		<b>3</b>	<b>NS</b>
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)		3	
dont variation de la part estimée sur consommations			
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>469 474</b>	<b>375 620</b>	<b>-19,99 %</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>78 173</b>	<b>295 318</b>	<b>NS</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>13 834</b>	<b>22 295</b>	<b>NS</b>

## 6.2. Le patrimoine du service

### → *Variation du patrimoine immobilier*

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

Il n'y a pas eu de variation du patrimoine immobilier au cours de l'exercice.

### → *Inventaire des biens*

L'inventaire au 31 décembre de l'exercice est établi selon les préconisations de la FP2E. Les biens propres de la société y figurant sont ceux, conformément au décret, expressément désignés au contrat comme biens de reprise.

*Cet inventaire est détaillé au chapitre « La qualité du service / le patrimoine du service ».*

### → *Situation des biens*

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

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

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

*La situation des biens est détaillée au chapitre « La gestion patrimoniale / La situation des biens ».*

## 6.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

### → Programme contractuel d'investissements

Aucun programme contractuel d'investissements n'a été défini au contrat.

### → Programme contractuel de renouvellement

Aucun programme contractuel de renouvellement n'a été défini au contrat.

### → Les autres dépenses de renouvellement

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

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

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

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

Nature des biens	2011
Canalisations et accessoires (€)	0,00
Branchements (€)	18 801,04
Equipements (€)	8 843,55
Génie civil (€)	0,00
Compteurs (€)	0,00

Le détail des opérations est disponible ci-dessous, le cas échéant.

Opération	Qté
BRANCHEMENTS EAU DIA: 15- 20 MIL.: 2	10
STERILISATION CIFEC 4 DIRECTIONS (2 bouteilles)	
Gpe Electropompe Immergée 150m3/h	
Sterilisation: Chlorometre CIFEC 1	
STERILISATION CHLOROMETRE CIFEC 2	
Armoire Generale de Commande et de Contrôle	

#### Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

Aucun fonds de renouvellement n'a été défini au contrat.

## 6.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

### FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

### Régularisations de TVA

Si Veolia Eau a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition<sup>1</sup>, deux cas se présentent :

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

### Biens de retour

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

### Biens de reprise

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

<sup>1</sup> art. 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts

<sup>2</sup> Conformément au principe posé par le nouvel article 257 bis du Code Général des Impôts précisé par l'instruction 3 A 6 36 parue au BOI N°50 du 20 Mars 2006

### Autres biens ou prestations

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

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

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

### Dispositions applicables au personnel

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

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

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

## DISPOSITIONS CONVENTIONNELLES APPLICABLES AUX SALAIRES DE VEOLIA EAU

Les salariés de Veolia Eau bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La liste nominative des agents<sup>3</sup> affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

### Comptes entre employeurs successifs

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

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

---

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