

RAPPORT ANNUEL 2017 DU SERVICE D'EAU POTABLE



TOURS METROPOLE – VILLE DE
JOUE LES TOURS



Eau

Gestion du document	Auteur	Date
Validation	Simon RIVAL	02/05/2018

L'édito



Rapport annuel 2017

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous adresser le Rapport Annuel qui vous permet d'accéder aux informations relatives à la gestion de votre service de l'eau tout au long de l'année 2017.

A travers ses différentes composantes, techniques, économiques et environnementales, vous pourrez ainsi analyser la performance de votre service, pour lequel nos équipes opérationnelles se mobilisent au quotidien.

Notre Directeur de Territoire, doté d'un réel pouvoir décisionnaire et résidant au sein de votre territoire, sera le garant du service délivré et des engagements de qualité de Veolia.

Les conséquences de la loi NOTRe font évoluer de façon structurante les compétences qui relèvent des Autorités Organisatrices. Désireux de renforcer la relation de confiance qui nous lie, nous serons à vos côtés pour vous accompagner dans cette période de transition.

De même, la GEMAPI, en renforçant la maîtrise des interfaces entre petit et grand cycle de l'eau, constitue, elle aussi, un nouveau défi pour la qualité des milieux, l'attractivité des territoires et la performance des services d'eau et d'assainissement.

Co-construire, ensemble, un nouveau mode de relation entre le public et le privé, établir de nouveaux « Contrats de Service Public », alliant réactivité, transparence, performance, innovation et digitalisation favoriseront le développement de votre territoire, dont vous avez la belle responsabilité.

Nous vous remercions de faire confiance aux équipes de Veolia Eau France qui œuvrent chaque jour pour donner accès à tous à une eau de qualité 24h/24. Au plus près du terrain, elles ont à cœur de mettre la proximité, la transparence et la qualité de service au centre des missions qui leur sont confiées.

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

Frédéric Van Heems
Directeur Général Veolia Eau France

Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE	7
1.1. Un dispositif à votre service	8
1.2. Présentation du contrat	10
1.3. Les chiffres clés	11
1.4. L'essentiel de l'année 2017	12
1.5. Les indicateurs réglementaires 2017	28
1.6. Autres chiffres clés de l'année 2017	29
1.7. Le prix du service public de l'eau	31
2. LES CLIENTS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	32
2.1. Les abonnés du service	33
2.2. La satisfaction des clients	35
2.3. Données économiques	36
3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	39
3.1. L'inventaire des installations	40
3.2. L'inventaire des réseaux	41
3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine	43
3.4. Gestion du patrimoine	45
4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	51
4.1. La qualité de l'eau	52
4.2. La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau	55
4.3. La maintenance du patrimoine	65
4.4. L'efficacité environnementale	76
4.5. Propositions d'amélioration du patrimoine	78
5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	79
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	80
5.2. Situation des biens	82
5.3. Les investissements et le renouvellement	83
5.4. Les engagements à incidence financière	86
6. ANNEXES	89
6.1. La facture 120 m ³	90
6.2. Le synoptique du réseau	91
6.3. La qualité de l'eau	92
6.4. Le bilan énergétique du patrimoine	94
6.5. Annexe financière	95
6.6. Reconnaissance et certification de service	104
6.7. Actualité réglementaire 2017	106
6.8. Glossaire	113



1. L'essentiel de l'année

1.1. Un dispositif à votre service

VOTRE LIEU D'ACCUEIL

VEOLIA EAU
3, rue Joseph Cugnot
37305 Joué-lès-Tours



TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



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

NOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE :

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

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

VOS URGENCES 7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24



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

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

LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS COTES

Photo	Fonction	Nom
	Directeur de Territoire	Bruno LONGEPE
	Directeur de Contrats	Manuel AFONSO
	Responsable Réseaux	Simon RIVAL
	Responsable Usines	Stéphane FOUASSIER

Chiffres clés



8 657

Longueur de réseau
(km)



79

Contrats DSP



178 441

Nombre d'abonnés
(clients)



402

Nombre point de
Production

1.2. Présentation du contrat

Données clés

- 🔹 **Déléataire** VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
- 🔹 **Périmètre du service** BALLAN MIRE, CHAMBRAY LES TOURS, JOUE LES TOURS, MONTS
- 🔹 **Nature du contrat** Affermage
- 🔹 **Date de début du contrat** 1/01/2017
- 🔹 **Date de fin du contrat** 31/12/2031

🔹 Les engagements vis-à-vis des tiers

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
vente	CHAMBRAY LES TOURS	Convention vente d'eau à Chambray les Tours

Import / Export d'eau à Ballan-Miré : Puits Tessier et Jules Renard

🔹 Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
1	01/01/2017	Exclusivité des branchements lors d'extension et/ou de renforcement du réseau

1.3. Les chiffres clés

TOURS METROPOLE - VILLE DE JOUE LES TOURS

Chiffres clés



38 521

Nombre d'habitants desservis



15 628

Nombre d'abonnés
(clients)



5

Nombre d'installations de
production



3

Nombre de réservoirs



273

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



82,1

Rendement de réseau (%)



117

Consommation moyenne (l/hab/j)

1.4. L'essentiel de l'année 2017

1.4.1. PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

CONTRACTUEL

A partir du 1^{er} janvier 2017, la ville de Joué-lès-Tours a choisi de faire confiance à Veolia, en lui confiant le nouveau contrat de délégation de service public d'eau potable jusqu'au 31/12/2031.

Suite à la prise de compétence « eau potable » par Tours Métropole Val de Loire le 01/01/2017, c'est dorénavant la Métropole qui assurera la maîtrise d'ouvrage sur le périmètre du contrat.

Les principaux engagements spécifiques du nouveau contrat sont les suivants :

- mise en place d'une sectorisation,
- déploiement de prélocalisateurs acoustique en mode fixe,
- mise en place d'une surveillance sur 50 poteaux incendie par le procédé Copernic,
- recalages réguliers du modèle mathématique,
- mise en place d'un programme prévisionnel de renouvellement des réseaux,
- mise en place d'un fonds de travaux,
- restructuration et automatisation du process de l'usine de Pont Cher,
- mise en place d'un extranet pour la collectivité.

RESEAUX – FUITES

La quantité de fuites décelées et réparées sur canalisations, branchements et équipements du réseau a très fortement augmenté : 76 en 2017 contre une moyenne de 52 par an depuis 2013.

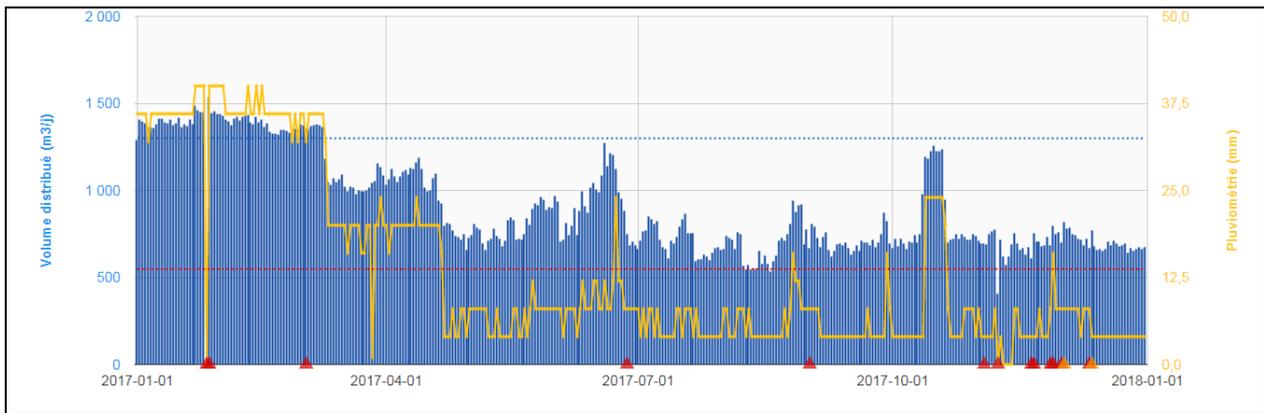
Une forte augmentation des débits de nuit sur le réseau sud a été enregistrée en fin d'année 2016. Des campagnes de recherche de fuites régulières ont été organisées en début d'année 2017 sur les 67 km du secteur sud de Joué-lès-Tours. Elles ont permis de mettre en évidence de nombreuses fuites, dont deux particulièrement compliquées à trouver, et qui représentent un volume conséquent :

- Fuite branchement chemin de Bois Héry réparée le 08/03/2017. L'eau s'est écoulée dans un milieu boisé, à proximité d'un étang, à un débit de 16 m³/h pendant 67 jours, soit un volume total estimé à 25 728 m³.
- Fuite canalisation chemin des étangs de Narbonne réparée le 28/04/2017. L'eau s'est écoulée au fond du fossé du trop plein des étangs de Narbonne à un débit de 14 m³/h pendant 118 jours, soit un volume total estimé à 39 648 m³.

Le graphique suivant indique la consommation journalière (barres en bleu) et le débit de nuit (courbe jaune) sur le secteur sud de Joué-lès-Tours sur l'année 2017 (67 km de réseau hors branchements).

La première chute du débit correspond à la réparation de la fuite chemin de Bois Hery, et la deuxième correspond à la fuite chemin des étangs de Narbonne. D'autres fuites ont été réparées sur ce secteur pendant l'année et correspondent aux différents pics observés.

A noter que la mise en place de la sectorisation, prévue pendant l'année 2018 permettra de réduire de façon conséquente les linéaires de recherche de fuite sur le secteur sud.



Environ 50 % des fuites canalisations de Joué-lès-Tours se produisent sur des canalisations en Acier. Ce matériau ne représente pourtant que 26 % du linéaire total du réseau.



Fuite importante route de Monts sur un Acier DN 150 - réparée en novembre 2017



Fuite sur coude acier allée du Bosquet –
juin 2017



Fuite sur Acier rue du Grand Pressoir –
juillet 2017

Les fuites sur les autres matériaux peuvent tout de même provoquer de fortes pertes en eau. A deux reprises, la fonte ductile DN 250, située entre la station de la Mignonne et le forage de la Troue a nécessité des interventions :



Réparation sur Fonte Ductile DN 250 au forage de la Troue (bord de la rocade) le 27/07/2017



Fuite sur PVC rue Waldeck Rousseau / av de la République – septembre 2017



Fuite branchement rue Agnès Sorel – septembre 2017

RESEAUX – PRISES D’EAU ILLICITES SUR POTEAU INCENDIE

Comme l’année précédente, nous avons eu à déplorer un très grand nombre de prises d’eau illicites sur poteau incendie (entreprises VRD, gens du voyage, hydrocureurs,...).

La consommation d’eau est estimée à plus de 25 000 m³ pour l’exercice 2017.

Au regard de ce qui est réalisé sur d’autres communes de la Métropole, il serait intéressant d’installer des bornes de puisage aux emplacements stratégiques du réseau.

A noter que la mise en place des appareils Copernic en 2018 permettra de mieux surveiller les prises d’eau sur les poteaux incendie identifiés comme « sensibles ».



Gens du voyage à la Lodière le 20 octobre 2017



Gens du voyage pris sur une purge à la Gautraye le 20 octobre 2017

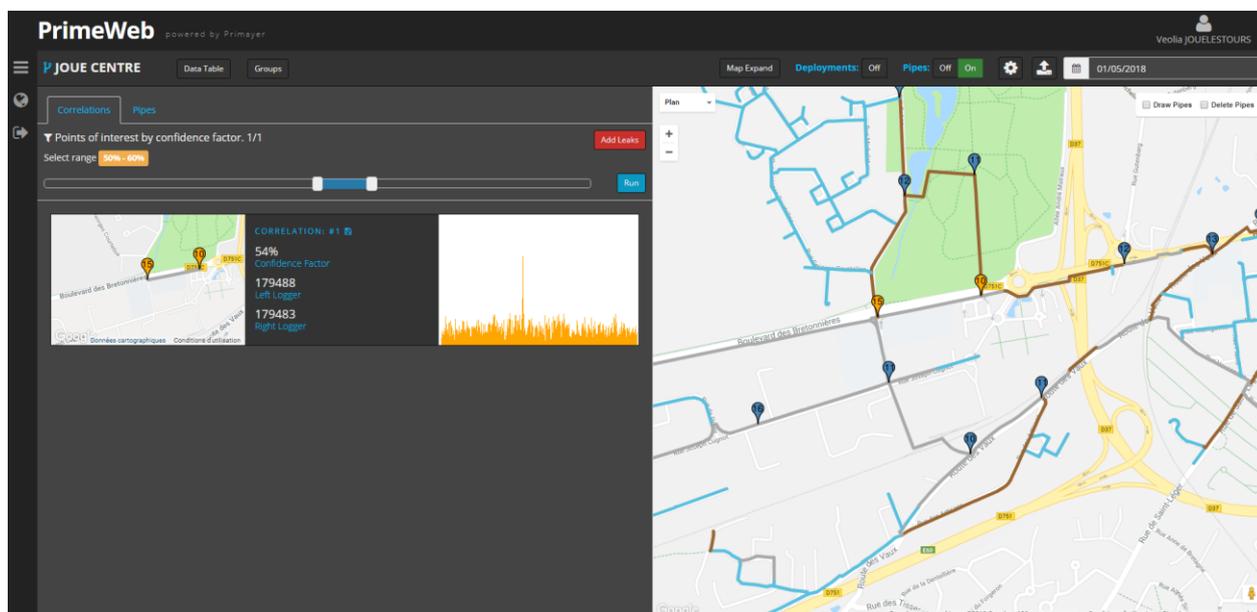
RESEAUX – Recherche de fuites

En complément des moyens traditionnels déjà mis en place lors des campagnes de recherche de fuites (corrélation acoustique, écoute au sol, prélocalisateurs mobiles, gaz traceur,...), la sectorisation va permettre de réduire considérablement les linéaires de recherche de fuite. Elle sera mise en place dans l'année 2018.

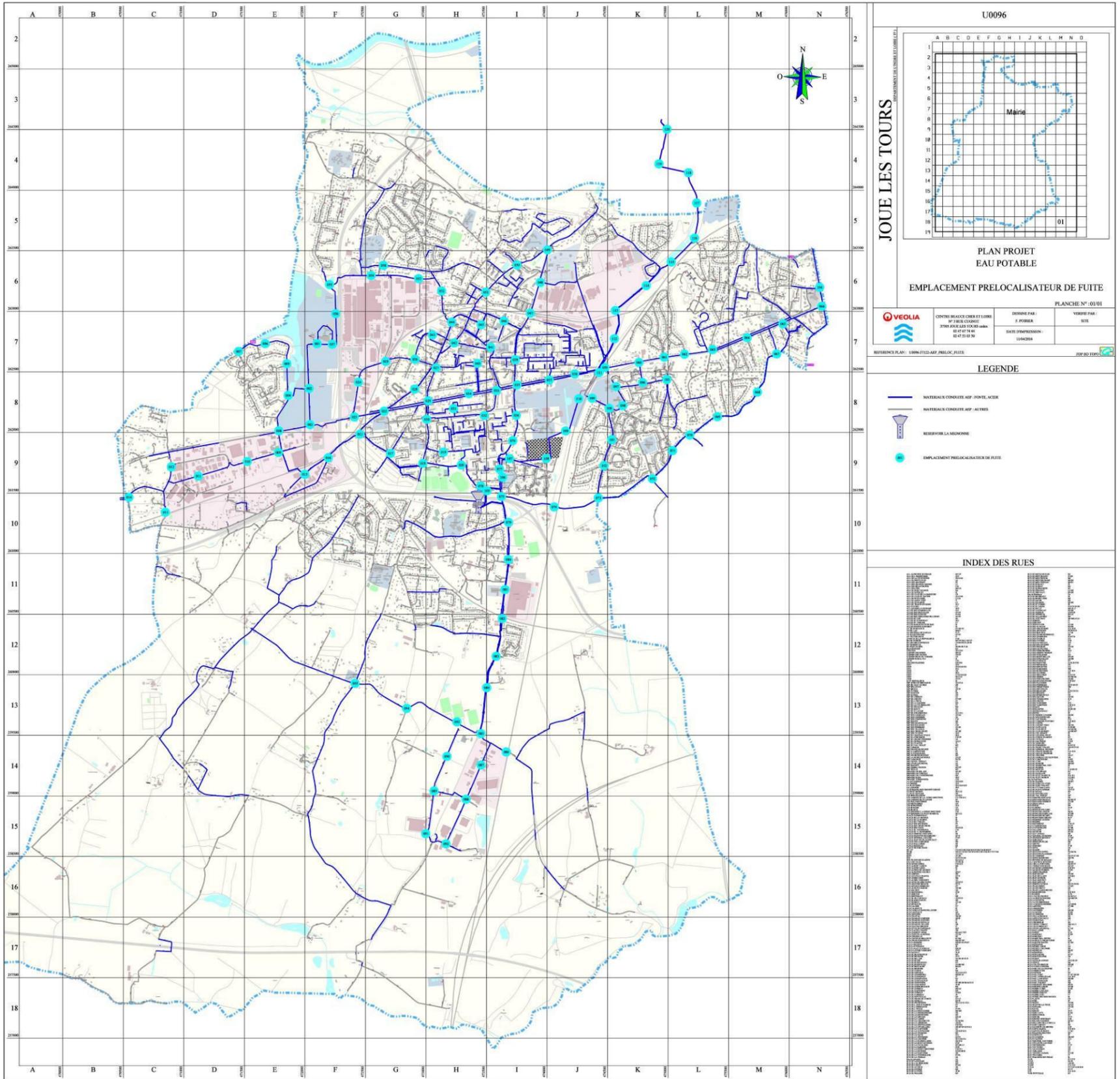
Les conduites métalliques ayant été identifiées comme les plus fuyardes, un outil de prélocalisation des fuites en mode fixe a été mis en place en 2017. Ce sont en effet 120 appareils Enigma 3M de Primayer qui ont été répartis sur le réseau, afin de le surveiller en permanence.



Ces sondes permettent non seulement d'écouter les bruits de nuit, significatifs de fuites sur le réseau, mais également de communiquer entre eux afin de corréler les sons entendus, et de donner l'emplacement précis de la fuite.



Le plan initial d'emplacement des 120 Enigma 3M est donné page suivante. En fonction de la remontée des données et des nécessités de l'exploitation (travaux, secteur fuyard identifié), ces appareils pourront être déplacés dans le temps.



Travaux

Un fonds de travaux a été mis en place dans le nouveau contrat, permettant le lancement d'importants travaux de renouvellement de canalisations sur le réseau d'eau potable en 2017 :

- rue de la Fourbisserie – 197 ml,
- rue du Chemin Vert – 110 ml,
- rue de Chambray – 630 ml,
- rue de la Rabière – 130 ml,
- rue Pierre Loti – 180 ml,
- allée des Troenes – 120 ml,
- rue Kleber – 340 ml,
- rue de la Coudray – 425 ml.

La collectivité a également continué les renouvellement de canalisations entamés les années précédentes :

- rue Descartes – 653 ml,
- rue Aristide Briand et rue du Comte de Mons – 352 ml,
- rue de la Sainterie – 383 ml.

Soit un total de 3 520 ml de conduites renouvelés en 2017, équivalent à un taux de renouvellement annuel de plus de 1,6 %.

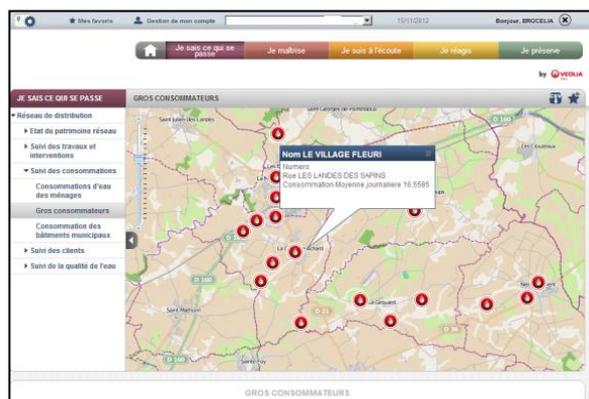
Extranet Collectivité

L'Extranet constitue un espace de publication sécurisé de toutes les informations relatives à l'exécution du présent service. Accessible par internet, il est destiné aux élus et aux services de la Collectivité.

L'extranet contient plusieurs espaces :

- En page d'accueil, un tableau de bord synthétique permet une visualisation des informations globales du service.
- Un espace collaboratif qui permet le partage des dossiers et documents, avec un module de recherche. Grâce à un accès sécurisé la Collectivité peut consulter les documents mais aussi en ajouter.
- Différentes rubriques qui regroupent les informations et indicateurs sur la fourniture du service (interventions clientèles, réseau, usines classés par typologie et géolocalisés)

Une part importante des informations publiées remonte automatiquement depuis nos systèmes opérationnels. Cela implique la mise en place de flux de collecte, de traitements de calcul, d'agrégation et d'historisation et des espaces de stockage de données dédiés. Ces mécanismes garantissent la qualité et la mise à jour de l'information publiée ainsi que la cohérence des règles de calcul.



USINES

Station Pont Cher : importants chantiers de renouvellements et travaux neufs

Renouvellement des diffuseurs dans la cuve d'inter-ozonation



Renouvellement du stabilisateur d'eau de service



Renouvellement du portail d'accès de la station



Station Pont Cher : Aménagement de la zone de dépotage du chlorure ferrique

Jusqu'à aujourd'hui, la livraison des produits chimiques sur l'usine de Pont Cher n'était pas sécurisée. Afin d'assurer une mise en sécurité des agents intervenant lors des dépotages et d'éviter tout déversement accidentel dans le milieu récepteur par la mise en confinement des produits chimiques, la création d'une rétention sur le point de dépotage de chlorure ferrique et la mise en place d'un coffret sécurisé ont été réalisées.

Cette rétention est constituée d'une dalle béton avec une forme de pente en diamant permettant l'écoulement de tout fluide collecté vers une grille avaloir.



Pose d'un coffret de dépotage sécurisé pour la Soude

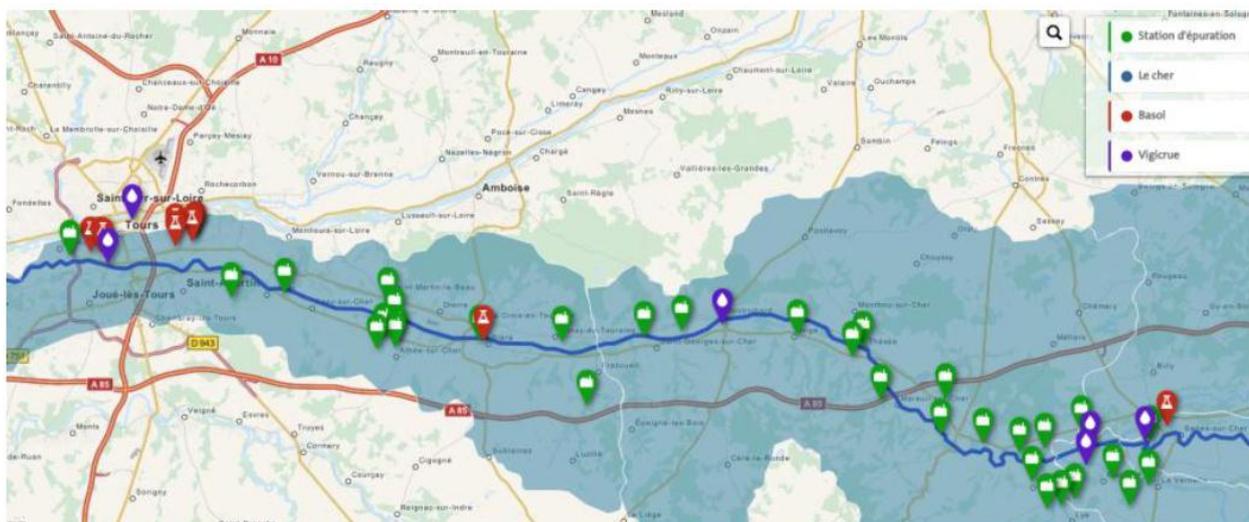


Création d'une voirie de circulation pour accès des camions de livraison de réactifs.



Station Pont Cher : prévention contre la pollution

La cartographie suivante présente tous les points connus en amont de la prise d'eau dans le Cher, et susceptibles de constituer des sources potentielles de contaminations ou de désordres pouvant influencer la qualité de l'eau brute utilisée par l'usine : Stations d'épurations, sols pollués (BASOL), dispositif Vigicrue.



Les facteurs de contamination potentiels sont nombreux, très dispersés et leur influence sur la prise d'eau différemment réactive suivant le flux du cours d'eau. Afin de mettre sous surveillance ce dernier et disposer d'informations en différents points du cours d'eau, 3 bouées SWARM ont été mises en place en 2017 : il s'agit de dispositifs flottants autonomes en énergie équipés de sondes de mesure en continu et de dispositifs de transmission.

La bouée SWARM, en photo ci-contre, est équipée de sondes multi-paramètres permettant de mesurer toutes les 10 min, la conductivité, la température, la vitesse, la profondeur, le taux d'oxygène dissous, la turbidité, la concentration en matière organique et l'absorbance de l'eau du Cher.

Ces différentes données collectées par l'intermédiaire d'un système GSM, seront analysées et comparées aux différentes bases de données répertoriant les différents polluants par secteur hydrographique. Cette analyse fine permettra l'émission d'alertes en temps réel et un reporting régulier et automatisé des informations à la Collectivité.



Construction d'un garage pour stocker le bateau qui permet de réaliser les contrôles sur les bouées SWARM sur le Cher



Restructuration de la filière boues :

Le SDAGE imposant une réduction du prélèvement dans la nappe du Cénomaniens au moins égale 20% des volumes totaux prélevés entre 2017 et 2021 par rapport à 2006, l'augmentation de la production à partir des eaux superficielles du Cher va entraîner une augmentation des boues dans les décanteurs et une augmentation des durées de production.

Comme indiqué dans le schéma directeur, l'augmentation du volume produit via l'eau de surface induit une augmentation de la production de boues que la bache existante des « eaux sales » ne pouvait stocker. La filière a donc été redimensionnée avec le triple objectif de :

- augmenter son autonomie de stockage des boues,
- pomper plus efficacement les boues de la bache,
- sécuriser son fonctionnement.

Filière de pré-traitement des boues



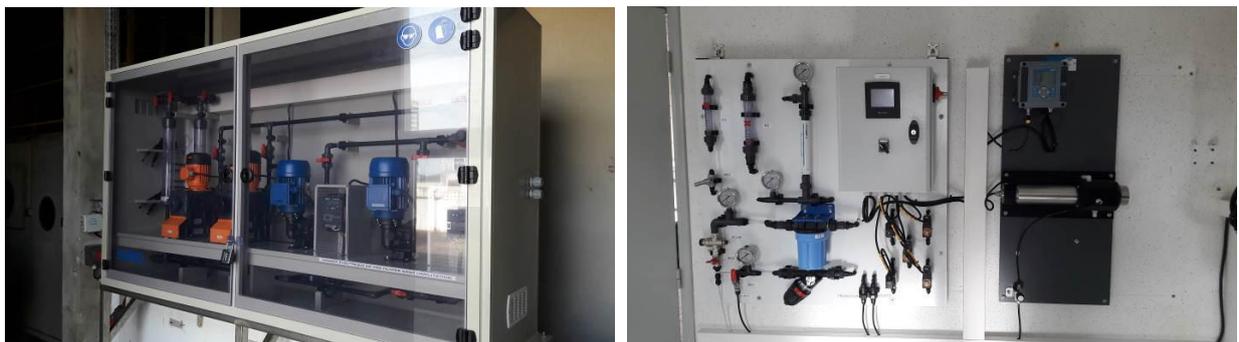
Stockage des boues avant presse à bandes



Pompes de recirculation des boues, d'extraction et nouvelle armoire de commande



Création d'une filière de régulation du chlorure ferrique sur la filière de production d'eau de surface



Mise en place de caméras de surveillance sur le site de Pont Cher



Usines – Station La Mignonne

Pose de rembarde de sécurité sur les bâches d'eau traitée



Pose de caméras de surveillance sur les bâtiments d'exploitation



Remplacement de la clôture extérieure et plantation d'une haie d'arbres



Câble arraché au forage La Mignonne



Réparation d'une fuite sur le réacteur de la déferrisation de l'unité n°1



Pompe de secours Forage Mignonne



1.4.2. EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

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

Ce règlement introduit notamment un changement majeur : la preuve de la conformité au Règlement doit être apportée par le Responsable du traitement, c'est à dire par celui qui définit les finalités et les moyens du traitement. Il introduit aussi le principe de co-responsabilité qui pourrait s'appliquer conjointement aux autorités organisatrices et opérateurs de services.

Le Règlement s'appliquant à tous les traitements de données à caractère personnel existants, les collectes et les traitements de données requis dans les contrats de DSP sont susceptibles d'être concernés par la nouvelle réglementation. Il convient donc d'examiner les dispositions contractuelles au regard de ces nouvelles exigences, pour le cas échéant les adapter, afin de ne pas s'exposer à des sanctions dont la sévérité a été considérablement durcie.

1.5. Les indicateurs réglementaires 2017

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	38 126	38 521
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Gestionnaire	1,51 Euro/m ³	1,55 Euro/m ³
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Gestionnaire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	98,9 %	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %	97,8 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Gestionnaire (2)	96	96
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Gestionnaire	78,6 %	82,1 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Gestionnaire	7,99 m ³ /jour/km	7,16 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Gestionnaire	6,83 m ³ /jour/km	5,54 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,29 %	0,62 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	68 %	68 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	148	114
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	7 725	7 369
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Gestionnaire	0,96 u/1000 abonnés	1,28 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Gestionnaire	100,00 %	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Gestionnaire	1,33 %	1,43 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Gestionnaire	0,70 u/1000 abonnés	0,51 u/1000 abonnés

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

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

1.6. Autres chiffres clés de l'année 2017

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION	PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
Volume prélevé	Gestionnaire	2 701 436 m ³	2 567 935 m ³
Volume produit	Gestionnaire	2 508 542 m ³	2 405 527 m ³
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Gestionnaire	1 145 m ³	0 m ³
Volume mis en distribution (m ³)	Gestionnaire	2 486 436 m ³	2 398 205 m ³
Volume de service du réseau	Gestionnaire	63 768 m ³	99 844 m ³
Volume consommé autorisé année entière	Gestionnaire	1 948 384 m ³	1 966 774 m ³
Nombre de fuites réparées	Gestionnaire	122	256
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
Nombre d'installations de production	Gestionnaire	5	5
Capacité totale de production	Gestionnaire	19 400 m ³ /j	19 400 m ³ /j
Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Gestionnaire	3	3
Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Gestionnaire	12 300 m ³	12 300 m ³
Longueur de réseau	Gestionnaire	274 km	273 km
Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	215 km	213 km
Longueur de canalisation renouvelée par le Gestionnaire	Gestionnaire	0 ml	2 132 ml
Nombre de branchements	Gestionnaire	14 434	14 456
Nombre de branchements en plomb	Gestionnaire	0	0
Nombre de branchements en plomb supprimés	Gestionnaire	0	0
Nombre de branchements neufs	Gestionnaire	27	22
Nombre de compteurs	Gestionnaire	16 448	16 620
Nombre de compteurs remplacés	Gestionnaire	1 196	2 371
LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION D'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
Nombre de communes	Gestionnaire	4	4
Nombre total d'abonnés (clients)	Gestionnaire	15 706	15 628
- Abonnés domestiques	Gestionnaire	15 701	15 623
- Abonnés non domestiques	Gestionnaire	4	4
- Abonnés autres services d'eau potable	Gestionnaire	1	1
Volume vendu	Gestionnaire	1 880 337 m ³	1 847 902 m ³
- Volume vendu aux abonnés domestiques	Gestionnaire	1 846 573 m ³	1 702 062 m ³
- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Gestionnaire	10 513 m ³	138 518 m ³
- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Gestionnaire	23 251 m ³	7 322 m ³
Consommation moyenne	Gestionnaire	117 l/hab/j	117 l/hab/j
Consommation individuelle unitaire	Gestionnaire	95 m ³ /abo/an	93 m ³ /abo/an

LA SATISFACTION DES CLIENTS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Gestionnaire	Mesure statistique d'entreprise	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Gestionnaire	91 %	86 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Gestionnaire	Oui	Oui
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Gestionnaire	Oui	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Gestionnaire	En vigueur	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Gestionnaire	Oui	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2016	VALEUR 2017
Energie relevée consommée	Gestionnaire	2 030 898 kWh	1 938 614 kWh

1.7. Le prix du service public de l'eau

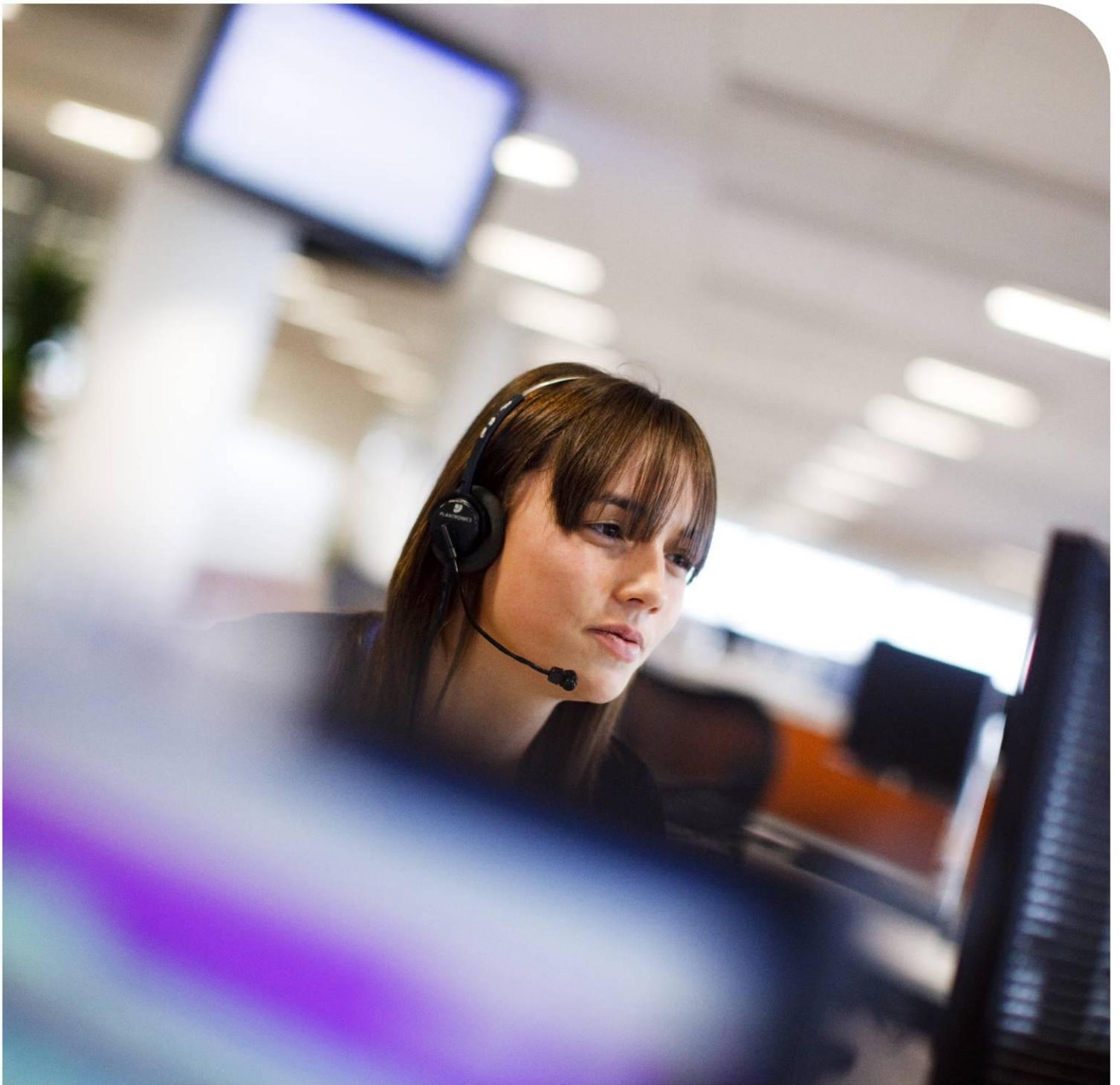
LA FACTURE 120 m³

A titre indicatif sur la commune JOUE LES TOURS, l'évolution du prix TTC du service de l'eau au m³ pour une consommation annuelle de 120 m³, [D102.0], est la suivante :

JOUE LES TOURS Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2018	Montant Au 01/01/2017	Montant Au 01/01/2018	N/N-1
Part délégataire			124,00	124,24	0,19%
Abonnement			42,00	42,10	0,24%
Consommation	120	0,6845	82,00	82,14	0,17%
Part communale			17,60	17,60	0,00%
Consommation	120	0,1467	17,60	17,60	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0560	2,52	6,72	166,67%
Organismes publics			27,60	27,60	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
Total € HT			171,72	176,16	2,59%
TVA			9,44	9,69	2,65%
Total TTC			181,16	185,85	2,59%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,51	1,55	2,65%

La facture 120 m³ représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

Les factures type sont présentées en annexe.



2. Les clients de votre service et leur consommation

2.1. Les abonnés du service

→ Le nombre d'abonnés

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

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	15 245	15 289	15 575	15 706	15 628	-0,5%
domestiques ou assimilés	15 240	15 284	15 570	15 701	15 623	-0,5%
autres que domestiques	4	4	4	4	4	0,0%
autres services d'eau potable	1	1	1	1	1	0,0%

→ Les données clientèle par commune

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
BALLAN MIRE						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	83	83	83	82	81	-1,2%
Nombre d'abonnés (clients)	5	5	5	5	5	0,0%
Volume vendu (m3)	516	470	443	733	393	-46,4%
CHAMBRAY LES TOURS						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	110	110	110	111	114	2,7%
Nombre d'abonnés (clients)	27	27	28	28	28	0,0%
Volume vendu (m3)	2 314	2 702	2 257	2 771	2 963	6,9%
JOUE LES TOURS						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	36 160	36 760	37 346	37 857	38 248	1,0%
Nombre d'abonnés (clients)	15 205	15 249	15 534	15 665	15 627	-0,2%
Volume vendu (m3)	1 763 662	1 769 212	1 788 311	1 853 022	1 840 580	-0,7%
MONTS						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	71	71	74	76	79	3,9%
Nombre d'abonnés (clients)	7	7	7	7	7	0,0%
Volume vendu (m3)	771	531	533	559	874	56,4%

→ *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

	2017
Taux de résiliation	11,29%
Taux de mutation – Taux d’abonnement	11,12%
Taux de clients prélevés (prélèvement automatique ou mensualisation)	61,54%
Nombre total d’interventions chez les clients (hors abonnement, résiliation, relevés de compteur, déplacement pour impayés)	3 012
Nombre d’enquêtes eau sur le terrain (vérification compteur, index ...)	890
Nombre d’interventions techniques pour :	
- <i>fuite avant compteur</i>	107
- <i>manque d’eau</i>	81
- <i>manque de pression</i>	27
- <i>surpression</i>	6
- <i>qualité de l’eau (aspect)</i>	12
- <i>qualité de l’eau (goût / odeur)</i>	10
Nombre de mises à jour et / ou corrections téléphoniques	267

La qualité du recouvrement constitue un indicateur de qualité de service, tant pour la collectivité que pour le consommateur final.

	2017
Pourcentage de clients recevant un 1er rappel	13,84%
Pourcentage de clients recevant un 2ème rappel	5,88%
Nombre de déplacements pour impayés	318

2.2. La satisfaction des clients

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

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

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

Les résultats représentatifs de la région dont dépend votre service en décembre 2017 sont :

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Satisfaction globale	86	83	88	91	86	-5
La continuité de service	95	96	94	95	93	-2
La qualité de l'eau distribuée	82	77	78	80	79	-1
Le niveau de prix facturé	50	40	53	56	54	-2
La qualité du service client offert aux abonnés	86	79	88	87	80	-7
Le traitement des nouveaux abonnements	90	78	91	89	86	-3
L'information délivrée aux abonnés	80	78	77	76	76	0



Composition de votre eau !

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



2.3. Données économiques

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

Le taux d'impayés est calculé au 31/12/2017 sur les factures émises au titre de l'année précédente. Le taux d'impayés correspond aux retards de paiement.

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

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

	2013	2014	2015	2016	2017
Taux d'impayés	0,22 %	0,33 %	0,10 %	1,33 %	1,43 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	8 469	12 601	3 974	53 150	*47 057
Montant facturé N - 1 en € TTC	3 866 068	3 803 861	3 942 228	3 994 310	3 282 953

***Le montant des impayés a légèrement diminué par rapport à 2016. Il reste cependant à un niveau exceptionnellement élevé notamment depuis la mise en application de la loi Brottes.**

La loi Brottes du 15 avril 2013 a modifié les modalités de recouvrement des impayés par les services d'eau dans le cas des résidences principales. Quelles que soient les circonstances, les services d'eau ont désormais interdiction de recourir aux coupures d'eau en cas d'impayés et doivent procéder au recouvrement des factures par toutes les autres voies légales offertes par la réglementation (alors que les fermetures pour impayés restent par exemple légales en dehors de la trêve hivernale dans le domaine de l'énergie). Cette situation a potentiellement pour effet de renchérir les coûts de recouvrement et/ou de pénaliser les recettes de l'ensemble des acteurs (Gestionnaires, collectivités...).

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

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

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées [P151.1] est calculé à partir du nombre de coupures d'eau qui n'ont pas fait l'objet d'une information aux clients au moins 24h avant.

	2013	2014	2015	2016	2017
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	1,57	1,05	0,45	0,96	1,28
Nombre d'interruptions de service	24	16	7	15	20
Nombre d'abonnés (clients)	15 245	15 289	15 575	15 706	15 628

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

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

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

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

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	238	247	124	148	114
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	6 926,54	14 068,81	7 617,18	7 725,21	7 368,52
Volume vendu selon le décret (m3)	1 773 088	1 775 312	1 804 744	1 880 337	1 847 902

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

→ *Les échéanciers de paiement*

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	300	327	627	394	403



3. Le patrimoine de votre Service

3.1. L'inventaire des installations

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

Installation de captage	Débit des pompes (m ³ /h)	Capacité de stockage (m ³)
FOR_JLT_LA-TROUE	50	
FOR_JOUE-LES-TOURS_MIGNONNE	150	6 300
Pont Cher - Eau de surface	500	2 000
Pont Cher - Forage 1	70	
Pont Cher - Forage 2	200	
Capacité totale	970	8 300

Installation de production	Capacité de production (m ³ /j)
UP La Mignone Unité 1 La Troue (fonctionnement non possible avec F2)	4 000
UP La Mignonne Unité 2 (fonctionnement non possible avec F1)	3 200
UP Pont Cher forage 1	1 000
UP Pont Cher Forage 2	4 000
UP PONT-CHER Eau de Surface	10 000
Capacité totale	18 000

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m ³)
RES_JLT_LA-MIGNONNE	4 000
Capacité totale	4 000

3.2. L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

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

Les linéaires de canalisations sont extraits du SIG (Système d'information Géographique) de Veolia. Il s'agit de la longueur de canalisations au 31/12/2017. Ne sont pas pris en compte les travaux de canalisations neuves réalisés dans le courant de l'année mais dont les plans de récolement n'ont pas été réceptionnés à cette date.

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Canalisations						
Longueur totale du réseau (km)	274,1	274,3	274,1	274,3	272,7	-0,6%
Longueur d'adduction (ml)	2 448	2 448	2 448	2 448	2 448	0,0%
Longueur de distribution (ml)	271 654	271 864	271 672	271 861	270 277	-0,5%
<i>dont canalisations</i>	215 527	215 527	215 183	215 183	213 445	-0,8%
<i>dont branchements</i>	56 127	56 337	56 489	56 678	56 832	0,3%
Equipements						
Nombre d'appareils publics (*)	364	381	382	384	385	0,3%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	363	379	380	381	381	0,0%
<i>dont bouches de lavage</i>	1	2	2	2	3	50,0%
<i>dont bornes fontaine</i>				1	1	0,0%
Branchements						
Nombre de branchements	14 340	14 370	14 407	14 434	14 456	0,2%

Le détail du linéaire de canalisations par matériau et par diamètre est indiqué dans les tableaux des pages suivantes.

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Compteurs						
Nombre de compteurs	16 050	16 143	16 321	16 448	16 620	1,0%

Le nombre de compteurs correspond à l'ensemble du parc compteurs, qu'ils soient en service ou non.

Linéaire de canalisations de distribution par matériau et diamètre sur la ville de Joué-lès-Tours :

DIAMETRE	INC	40	50	60	63	75	80	90	100	110	125	140	150	160	200	250	300	350	400	500	Total général	
Acier		365		7925			11318		11488		2882		7449		4406	195	3289	2081	5166		56 564	
Amiante Ciment									92		810		578		180							1 659
Fonte Ductile				13			7		576		260		11486		6323	552	3895	390	1332	3092	27 926	
Inconnu	146			45			13		25				10		2	6					246	
PVC		1290	5384	44	24180	3527		31415		32656	11960	5778	43	7230	829						124 335	
Polyéthylène HD			361		668			388		51	467	67		145			282		285		2714	
Total Joué-lès-Tours	98	1655	5745	8027	24848	3527	11338	31803	12180	32707	16379	5845	19566	7375	11740	754	7465	2471	6783	3092	213 445	

3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

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

Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable :

- En ajoutant aux longueurs renouvelées par le gestionnaire, le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage,
- en moyennant sur 5 ans,
- et en divisant par la longueur totale du réseau

	2013	2014	2015	2016	2017
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	0,04	0,11	0,16	0,29	0,62
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	215 527	215 527	215 183	215 183	213 445
Longueur renouvelée totale (ml)	460	752	510	1 366	3 520
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	150	0	0	2 132

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

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

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

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

Calculé sur un barème de 120 points (ou 100 points pour les services n'ayant pas la mission de distribution), la valeur de cet indice [P103.2] pour l'année 2017 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2013	2014	2015	2016	2017
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	70	81	81	96	96

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	Barème	Valeur ICGPR
Partie A : Plan des réseaux (15 points)		
Existence d'un plan des réseaux	10	10
Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)		
Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	11
Total Parties A et B	45	41
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)		
Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	0
Localisation des autres interventions	10	10
Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	10
Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
Total:	120	96

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2017 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation. Toutefois, un plan d'action visant à compléter l'inventaire des canalisations pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Veolia se tient à la disposition de vos services pour établir ce plan d'action.

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

3.4. Gestion du patrimoine

3.4.1. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

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

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

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

→ Les installations

Lieu ou Ouvrage	Description
AEP Pont Cher	Renouvellement de l'agitateur de la bêche à boues
	Renouvellement du moteur de la turbine de pré-ozonation
	Renouvellement du joint de capot du transformateur 1250 KVA
	Renouvellement du stabilisateur d'eau de service
	Renouvellement du moto-réducteur du filtre à bandes au traitement des boues
	Renouvellement de tous les diffuseurs d'ozone dans la tour d'inter-ozonation et rampes de diffusion
AEP Mignonne	Renouvellement de l'anti-bélier 10m ³ des pompes de reprise vers le château d'eau
	Renouvellement partiel d'une partie de canalisation au pied du réservoir
	Renouvellement complet des équipements de chloration (détendeur, hydro-éjecteur)
	Renouvellement partiel de la colonne de refoulement du forage Mignonne, remplacement de tous les joncs
	Renouvellement de la pompe de secours unité n°1 Mignonne

→ Les compteurs

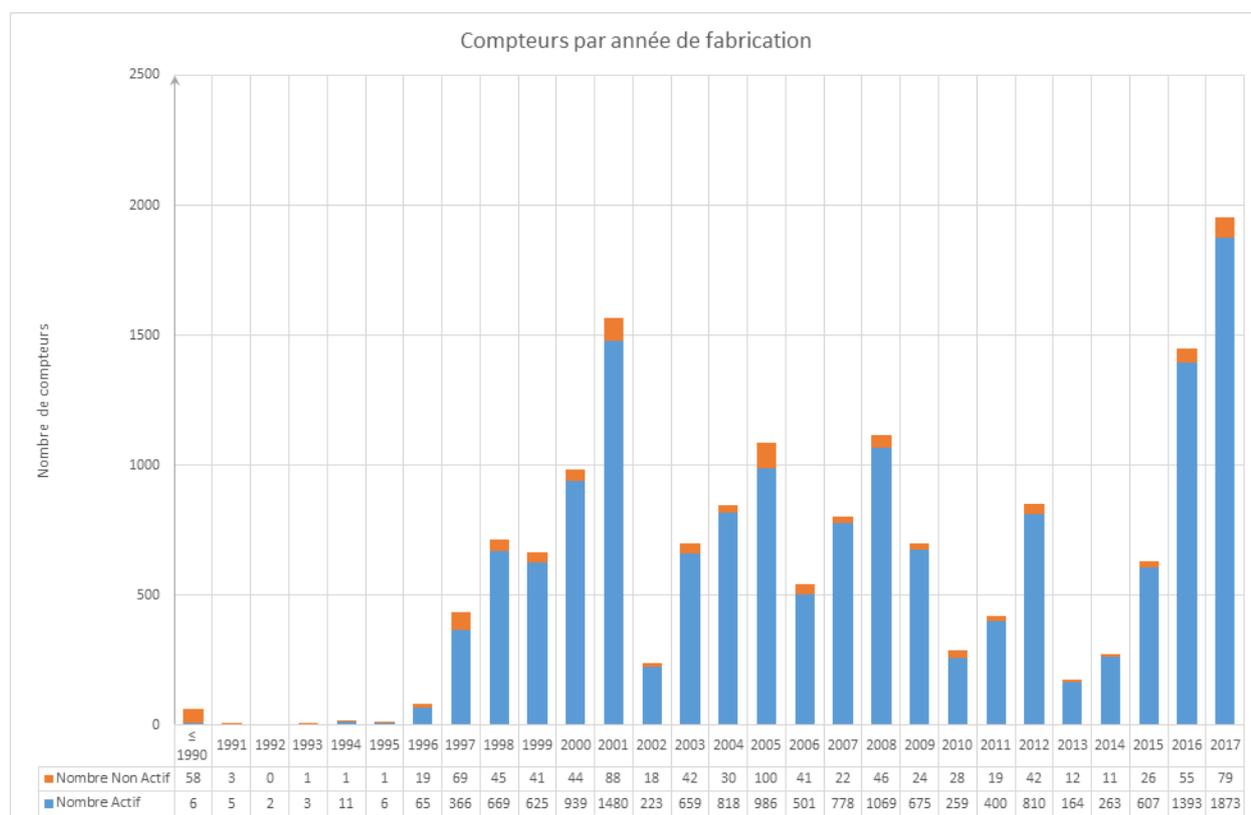
En ce qui concerne les compteurs d'eau froide en service, le renouvellement est réalisé de manière à répondre aux obligations contractuelles et assurer la conformité réglementaire du parc de compteurs.

En France, le « contrôle en service des compteurs d'eau froide potable » est réglementé par l'arrêté du 6 mars 2007. Parmi les méthodes proposées par cet arrêté, Veolia a choisi celle qui donne la meilleure connaissance du parc : la mise en place d'un système qualité pour utiliser ses propres moyens de contrôle. Les compteurs de diamètre nominal strictement inférieur à 40 mm sont inspectés selon une méthode statistique définie par cet arrêté tandis que les autres compteurs sont renouvelés selon la méthode de renouvellement suivant l'âge et la classe du compteur.

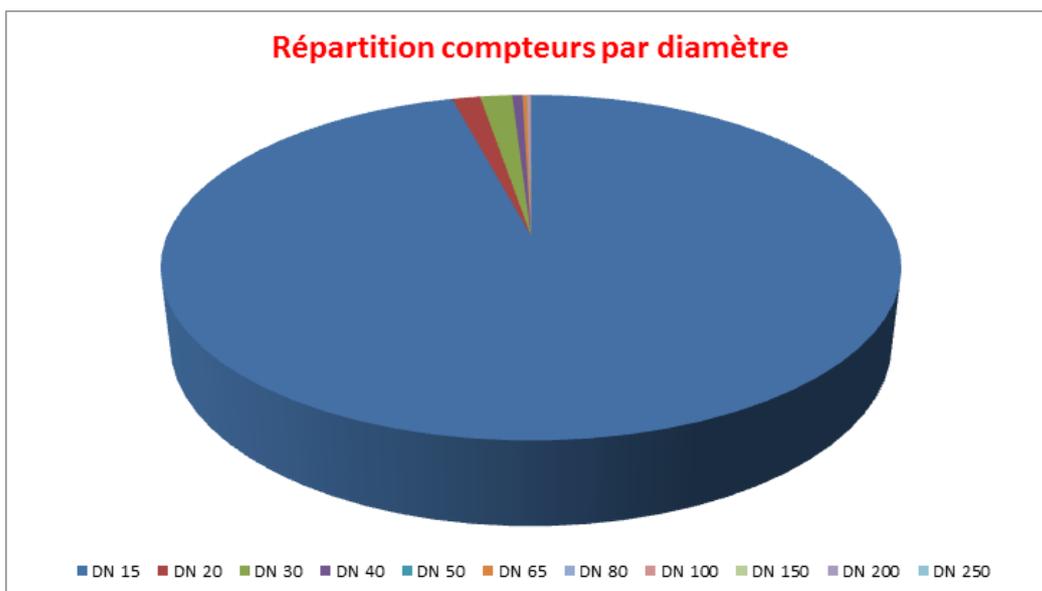
Un carnet métrologique comprenant les informations demandées par la décision du 30 décembre 2008 est tenu à jour pour chaque compteur éligible.

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

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



Renouvellement des compteurs	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Nombre de compteurs	16 050	16 143	16 321	16 448	16 620	1,0%
Nombre de compteurs remplacés	294	140	183	1 196	2 371	98,2%
Taux de compteurs remplacés	1,8	0,9	1,1	7,3	14,3	95,9%



→ *Les réseaux*

Travaux réalisés par le délégataire :

Commune	Date fin de travaux	Voie	Détails travaux
JOUE LES TOURS	10/2017	RUE DE LA FOURBISSERIE	Renforcement de 125 ml d'Acier DN 60 en PVC DN 125 Renouvellement de 72 ml d'Acier DN 60 en PVC DN 63 Reprise de 12 branchements
JOUE LES TOURS	07/2017	RUE DU CHEMIN VERT	Renforcement de 110 ml d'Acier DN 60 en PVC DN 90 Reprise de 23 branchements
JOUE LES TOURS	11/2017	RUE DE CHAMBRAY	Renforcement de 630 ml d'Acier DN 125 en Fonte Ductile DN 150 Reprise de 26 branchements
JOUE LES TOURS	05/2017	RUE DE LA RABIERE	Renforcement de 130 ml d'Acier DN 60 en PVC DN 75 Reprise de 4 branchements
JOUE LES TOURS	09/2017	RUE PIERRE LOTI	Abandon d'environ 180 ml d'Amiance-Ciment DN 150 Remplacé par 86 ml de PVC DN 90 et 73 ml de PVC DN 63
JOUE LES TOURS	12/2017	ALLEE DES TROENES	Renouvellement de 120 ml d'Acier DN 80 en PVC DN 90 Reprise de 6 branchements
JOUE LES TOURS	11/2017	RUE KLEBER	Renforcement de 340 ml d'Acier DN 125 en Fonte Ductile DN 150
JOUE LES TOURS	10/2017	RUE DE LA COUDRAYE	Renforcement de 407 ml d'Acier DN 80 et de PVC DN 90 en PVC DN 125 Renouvellement de 18 ml d'Acier DN 60 en PVC DN 63 Reprise de 26 branchements

Travaux réalisés par la collectivité :

Commune	Date fin de travaux	Voie	Détails travaux
JOUE LES TOURS	03/2017	RUE DESCARTES RUE BLAISE PASCAL	Renforcement de 420 ml d'Acier DN 80 et DN 60 en PVC DN 125 Renforcement de 132 ml d'Acier DN DN 60 en PVC DN 110 Renouvellement de 101 ml de PVC DN 63 en PVC DN 63 Reprise de 54 branchements
JOUE LES TOURS	11/2017	RUE ARISTIDE BRIAND RUE DU COMTE DE MONS PLACE DU GENERAL LECLERC	Renforcement de 292 ml d'Acier DN 80 et DN 100 en Fonte Ductile DN 150 Renouvellement de 18 ml de PVC DN 63 en PVC DN 63 Remplacement de 42 ml d'Acier DN 150 en PEHD DN 63 Reprise de 28 branchements
JOUE LES TOURS	11/2017	RUE DE LA SAINTERIE	Renouvellement de 383 ml de Fonte Ductile DN 150 en Fonte Ductile DN 150 Reprise de 36 branchements

→ Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Nombre de branchements	14 340	14 370	14 407	14 434	14 456	0,2%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	0	0	0	0	0%

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

(**) par le Délégué et par la Collectivité

Il n'existe plus de branchement plomb sur le territoire de la ville de JOUE LES TOURS.

3.4.2. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Les installations

Travaux réalisés par le délégataire dans le cadre des obligations contractuelles – Investissements :

Lieu ou Ouvrage	Description
AEP Station Pont Cher	Mise en place de caméras de surveillance sur les bâtiments d'exploitation
	Mise en place d'un portail motorisé à l'entrée de la station)
	Création d'une aire de dépotage de chlorure ferrique pour sécuriser les livraisons
	Automatisation de l'asservissement de l'injection de chlorure ferrique avec régulation par mesure UV
	Plantation d'arbres dans le périmètre de la station
	Pose de bouées « SWARM » sur le Cher pour mesures en continu de la qualité d'eau brute
	Optimisation de la filière boues pour permettre d'avoir une capacité de traitement plus importante et de fait avoir une production supérieure sur la filière d'eau potable
AEP Mignonne	Mise en place de caméras de surveillance sur les bâtiments d'exploitation
	Plantation d'arbres dans le périmètre de la station et pose d'une clôture

→ Les réseaux, branchements et compteurs

Les principales opérations réalisées par le délégataire :

Il a été réalisé en 2017, 22 branchements d'eau potable sur la commune.

Les principales opérations réalisées par un tiers :

Commune	Date fin de travaux	Voie	Détails travaux
JOUE LES TOURS	12/2017	ALLEE ANDRE MALRAUX	Extension de 67 ml en PVC DN 110 Création d'un poteau incendie
JOUE LES TOURS	10/2017	95 BD DES BRETONNIERES	Extension de 19 ml en PVC DN 63 Pose d'un compteur général Extension de 87 ml en PVC DN 75 en privé Création de 14 branchements en privé
JOUE LES TOURS	01/2017	LA LIODIERE – VILLAGE ARTISANAL 2 – RUE DE LA FLOTTIERE	Extension de 334 ml en Fonte Ductile DN 100



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

4.1. La qualité de l'eau

La qualité de l'eau distribuée constitue l'enjeu prioritaire de performance des services.

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

4.1.1. LE CONTROLE DE LA QUALITE DE L'EAU

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

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

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	291	122	8
Physico-chimique	2986	284	24

4.1.2. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

→ Conformité des paramètres analytiques

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégitaire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégitaire	Valeur du seuil et unité
Glyphosate	0	0,22	1	0	6	2	0,1 µg/l

Cette non-conformité est survenue le 21 juin, en sortie du réservoir de la Mignonne.

Les ressources sollicitées à cette période étaient les forages au Cénomaniens. La ressource alluvionnaire du Cher était à l'arrêt compte-tenu du dépassement du paramètre "température de l'eau brute", ne permettant pas son utilisation.

Les prélèvements réalisés dans les forages au Cénomaniens et le réseau n'ont révélé aucune trace de ce pesticide ni dans les ressources, ni dans l'eau distribuée !

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Déléguataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Déléguataire	Valeur du seuil et unité
Bactéries Coliformes	0	6	2	0	47	0	0 n/100ml
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0	1	1	0	4	0	2 Qualitatif
Fer total	0	550	0	1	43	13	200 µg/l

→ Composition de l'eau du robinet

Les données sont celles observées aux points de mise en distribution et de consommation. Les résultats sur les ressources ne sont pas pris en compte dans ce tableau. La caractérisation de l'eau résulte ici d'analyses réglementaires réalisées pour le compte de l'Agence Régionale de Santé, et des analyses d'auto-contrôle pilotées par Veolia.

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	77,80	111	4	mg/l	Sans objet
Chlorures	40	70	7	mg/l	250
Fluorures	0	380	4	µg/l	1500
Magnésium	6,60	17,20	4	mg/l	Sans objet
Nitrates	0	23	46	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0,22	8	µg/l	0,5
Potassium	5,19	10,50	4	mg/l	Sans objet
Sodium	21	40,90	4	mg/l	200
Sulfates	24	43	7	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	21,30	32,40	7	°F	Sans objet

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

→ Historique des données du contrôle officiel (ARS)

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

	2013	2014	2015	2016	2017
Paramètres microbiologiques					
Taux de conformité microbiologique	100,00 %	100,00 %	97,30 %	98,91 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	39	37	36	91	47
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	1	1	0
Nombre total de prélèvements	39	37	37	92	47
Paramètres physico-chimique					
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	97,78 %
Nombre de prélèvements conformes	39	37	36	1 126	44
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	1
Nombre total de prélèvements	39	37	36	1 126	45

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

→ Chlorure de Vinyle Monomère

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

En 2017, comme les années précédentes, les Agences Régionales de Santé (ARS) ont continué d'appliquer l'instruction de la Direction Générale de la Santé du 18 octobre 2012 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation humaine. La plupart des ARS appliquent une stratégie d'échantillonnage ciblée sur les canalisations précédemment repérées comme à risques. Il s'agit avant tout des canalisations susceptibles d'être concernées par le phénomène de migration du CVM compte-tenu de leurs caractéristiques patrimoniales (période de pose) et hydrauliques (temps de séjour de l'eau dans la canalisation).

Situation sur votre service :

👉 **Il n'a pas été constaté de non-conformité pour ce paramètre en 2017.**

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

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

→ *L'origine de l'eau alimentant le service*

Nappe alluviale du Cher et nappe du Cénomanién.

→ *Le volume prélevé*

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m ³ /h)	Volume journalier (m ³ /jour)
UP La Mignone Unité 1 La Troue	150	1 000
UP La Mignonne Unité 2	150	3 000
UP Pont Cher forage 1	70	1 400
UP Pont Cher Forage 2	200	4 000
UP PONT-CHER Eau de Surface	500	10 000

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

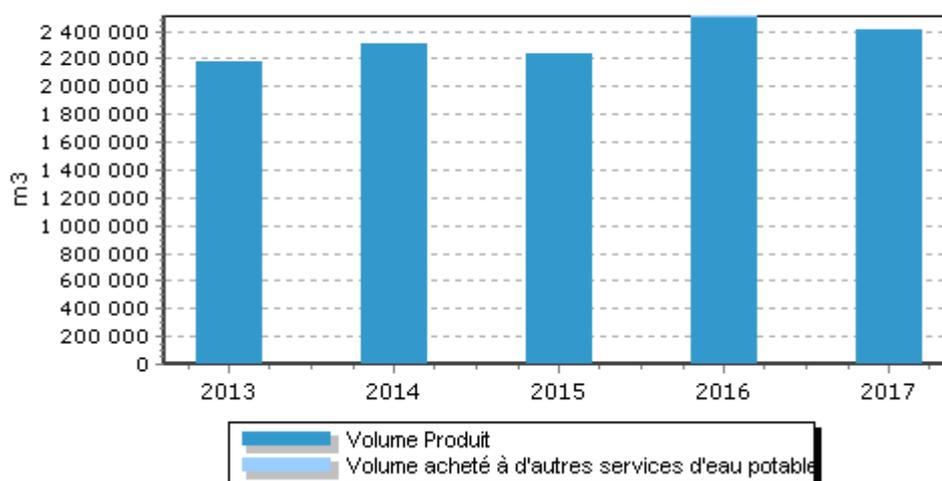
	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Volume prélevé (m3)	2 298 627	2 478 955	2 397 561	2 701 436	2 567 935	-4,9%
Volume prélevé par ressource (m3)						
UP La Mignone Unité 1 La Troue	538 228	550 740	365 940	527 482	474 926	-10,0%
UP La Mignonne Unité 2	391 298	326 804	473 385	478 663	417 624	-12,8%
UP Pont Cher forage 1	143 989	120 446	101 913	146 266	127 033	-13,1%
UP Pont Cher Forage 2	339 699	328 722	343 106	507 579	437 470	-13,8%
UP PONT-CHER Eau de Surface	885 413	1 152 243	1 113 217	1 041 446	1 111 342	6,7%
Volume prélevé par nature d'eau (m3)						
Eau souterraine non influencée	1 484 453	1 326 712	1 284 344	1 659 990	1 456 592	-12,3%
Eau souterraine influencée	937 150	1 152 243	1 113 217	1 041 346	1 111 342	6,7%

→ **Le volume produit et mis en distribution**

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

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Volume prélevé (m3)	2 298 627	2 478 955	2 397 561	2 701 436	2 567 935	-4,9%
Besoin des usines	126 963	167 053	164 745	192 894	176 118	-8,7%
Volume produit (m3)	2 171 664	2 311 902	2 232 816	2 508 542	2 405 527	-4,1%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	0	0	0	1 145	0	-100,0%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	5 825	2 397	13 733	23 251	7 322	-68,5%
Volume mis en distribution (m3)	2 165 839	2 309 505	2 219 083	2 486 436	2 398 205	-3,5%

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 :

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	0	0	0	1 145	0	-100,0%
Autre(s) engagement(s)				1 145	0	-100,0%

Le volume « besoin usines » se décompose de la manière suivante :

1. Station de Pont-Cher : 159 021 m³

- Volumes de lavage : 105 911 m³ (compteur de lavage – la répartition est estimée comme suit) :
 - Lavage des déferrisations : 28 lavages (116 m³ par lavage), soit un total de 3 248 m³
 - Lavage des 4 filtres à sables eau de surface : 456 m³ par lavage effectué toutes les 11h de fonctionnement. Pour 2 185 heures, un total de 90 578 m³
 - Lavage des 3 filtres à charbon (effectué de façon hebdomadaire lorsque la station eau de surface fonctionne - 375 m³ par lavage). Pour 30 semaines, un total de 11250 m³
- Décanteur – file eau de surface :
 - Volumes de lavage (120 m³ par lavage hebdomadaire). Pour 30 semaines, un total de 3 600 m³
 - Purges du décanteur : 17 m³/h lorsque la station est en marche, soit un total pour 2185 heures de 37 145 m³
- Volume analyseurs de chlore libre, chlore total, turbidité et pH sur 4 points de prélèvement de la file eau de surface : 5 203 m³ (compteurs)
- Volume de traitement des boues (filtre bande + prépas polymère) : 2 642 m³ (compteur)
- Volume de purges d'air sur la déferrisation : 1 920 m³ (estimation par rapport au temps de fonctionnement)
- Volume de lavage des bâches + bassin floculation et décantation : 2 660 m³ (70 % du volume)
- Volumes de recirculation (ne rentrent pas dans les besoins usines puisque l'eau est réinjectée) :
 - refroidissement ozoneur : 44 476 m³ (compteur)
 - chloration des deux files de traitement de l'eau : 4 354 m³ (compteur)

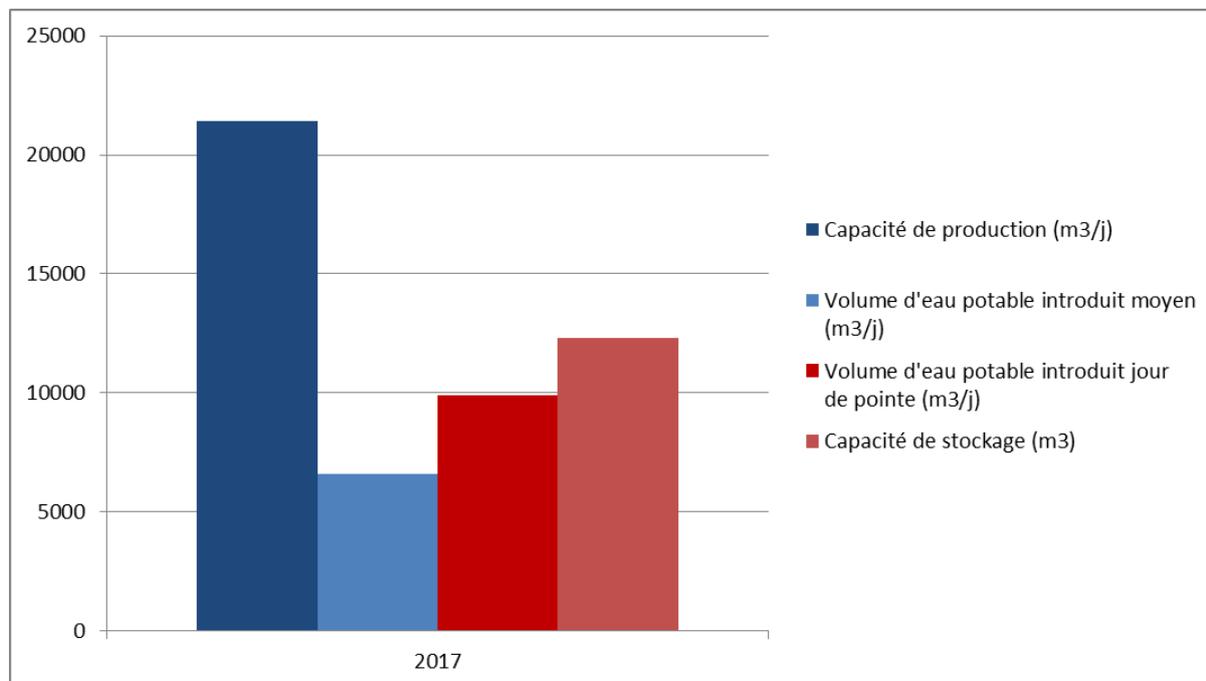
2. Réservoir et station de la Mignonne : 17 097 m³

- Volume de purges d'air sur la déferrisation : 2 837 m³ (estimation)
- Volumes de lavages : 6 450 m³ (160 m³ par lavage)
- Lavage du réservoir : 2 800 m³ (70 % du volume)
- Lavage des bâches : 4 410 m³ (70 % du volume)
- Volume analyseur de turbidité : 600 m³ (estimation)

Soit un volume de service total pour les « besoins usines » de 176 118 m³ en 2017.

Pour rappel, les capacités de production et de stockage de Joué-lès-Tours sont détaillées ci-après :

	2 017
Capacité de production (m3/j)	21 400
Volume d'eau potable introduit moyen (m3/j)	6 583
Volume d'eau potable introduit jour de pointe (m3/j)	9 875
Capacité de stockage (m3)	12 300



* Un coefficient moyen $C_p = 1,5$ est retenu pour le calcul du volume d'eau potable introduit moyen en jour de pointe

La capacité de production correspond à 3,3 fois la demande journalière moyenne et 2,2 fois celle de pointe. Les ouvrages de stockage représentent 1,2 fois la consommation de pointe.

La Collectivité possède une forte capacité de production par rapport aux besoins de pointe actuels avec un stockage suffisant permettant de subvenir à son développement futur.

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

→ Le volume vendu

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

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

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	1 773 088	1 775 312	1 804 744	1 880 337	1 847 902	-1,7%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	1 767 263	1 772 915	1 791 011	1 857 086	1 840 580	-0,9%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	5 825	2 397	13 733	23 251	7 322	-68,5%

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

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Volume vendu (m3)	1 773 088	1 775 312	1 804 744	1 880 337	1 847 902	-1,7%
<i>dont clients individuels</i>	1 355 750	1 367 779	1 391 228	1 449 739	1 414 092	-2,5%
<i>dont clients domestiques SRU</i>		8 182	8 663	8 470	9 247	9,2%
<i>dont clients industriels</i>	111 704	87 899	99 617	104 670	102 815	-1,8%
<i>dont clients collectifs</i>	234 401	235 691	215 901	223 096	221 262	-0,8%
<i>dont irrigations agricoles</i>		5 703	5 916	6 357	6 338	-0,3%
<i>dont volume vendu autres collectivités</i>	5 825	2 397	13 733	23 251	7 322	-68,5%
<i>dont bâtiments communaux</i>	57 765	58 368	59 612	59 544	68 261	14,6%
<i>dont appareils publics</i>	7 643	9 293	9 974	4 717	17 718	275,6%

	2017
BALLAN MIRE	393
<i>Individuel</i>	393
CHAMBRAY LES TOURS	5 429
<i>Individuel</i>	2 963
<i>Vente interne</i>	2 466
JOUE LES TOURS	1 839 733
<i>Appareils publics municipaux</i>	17 718
<i>Bâtiments municipaux</i>	68 261
<i>Client SRU</i>	9 247
<i>Collectif</i>	221 262
<i>Exploitation agricole</i>	6 338
<i>Individuel</i>	1 413 428
<i>Industriel</i>	102 815
<i>Vente interne</i>	664
MONTS	874
<i>Individuel</i>	874

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

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	5 825	2 397	13 733	23 251	7 322	-68,5%
CHAMBRAY LES TOURS	5 825	2 397	13 733	7 446	7 322	-1,7%
Autre(s) engagement(s)	0	0	0	15 805	0	-100%

→ *Le volume consommé*

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

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	1 767 263	1 772 915	1 791 011	1 857 086	1 840 580	-0,9%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	1 767 263	1 772 915	1 791 011	1 857 086	1 840 580	-0,9%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	365	365	366	365	-0,3%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	1 220	1 226	8 306	27 530	26 350	-4,3%
Volume de service du réseau (m3)	37 413	124 329	37 129	63 768	99 844	56,6%
Volume consommé autorisé (m3)	1 805 896	1 898 470	1 836 445	1 948 384	1 966 774	0,9%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	1 805 896	1 898 470	1 836 445	1 948 384	1 966 774	0,9%

Le volume « consommateurs sans comptage » correspond :

- A l'eau utilisée en toute connaissance par l'exploitant du service pour les essais de poteau incendie, les volumes de pertes suite aux manœuvres de SDISS. Il est estimé à 70 m³.
- Aux prises d'eau illicites estimées à 26 280 m³.

Soit total de volume consommateur sans comptage, pour l'exercice 2017 estimé à 26 350 m³.

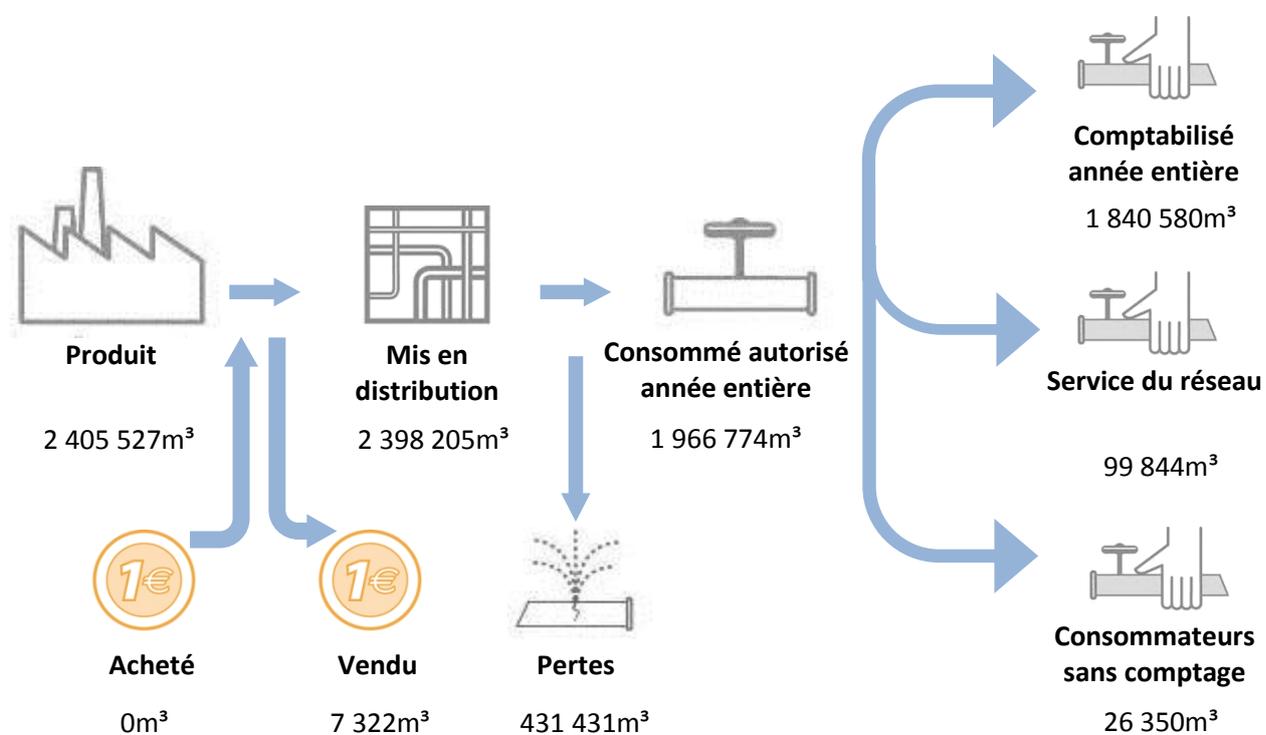
Le volume de service « réseau » se décompose de la manière suivante :

- Le volume de fuite est calculé suivant abaque, celui-ci est de 10 486 m³ à intégrer dans le volume de service « réseau ».
- Le volume de l'écoulement permanent du branchement chemin de Bois Héry découvert lors d'une recherche de fuite en mars 2017, estimée pour l'année 2017 à 25 728 m³.
- Le volume de l'écoulement permanent de la fuite canalisation chemin des étangs découvert lors d'une recherche de fuite en avril 2017, estimée pour l'année 2017 à 39 648 m³.
- Le volume non comptabilisé affecté à des contraintes d'exploitation correspond à l'eau utilisée en toute connaissance par l'exploitant du service pour les purges du réseau, les écoulements permanents volontaires, les désinfections après travaux. Celui-ci est estimé à 1% du volume mis en distribution, soit 23 982 m³.

Soit pour l'exercice 2017, un volume de service réseau de 99 844 m³.

Calcul réalisé selon méthode préconisée par l'ASTEE sur l'estimation des volumes consommés autorisés non comptés (fiche 1B3).

→ Synthèse des flux de volumes



4.2.3. LA MAÎTRISE DES PERTES EN EAU

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

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

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

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2017 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m ³ /j/km)	ILVNC (m ³ /j/km)	ILC (m ³ /j/km)
2017	82,1	70,07	5,54	7,16	25,34

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

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

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

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

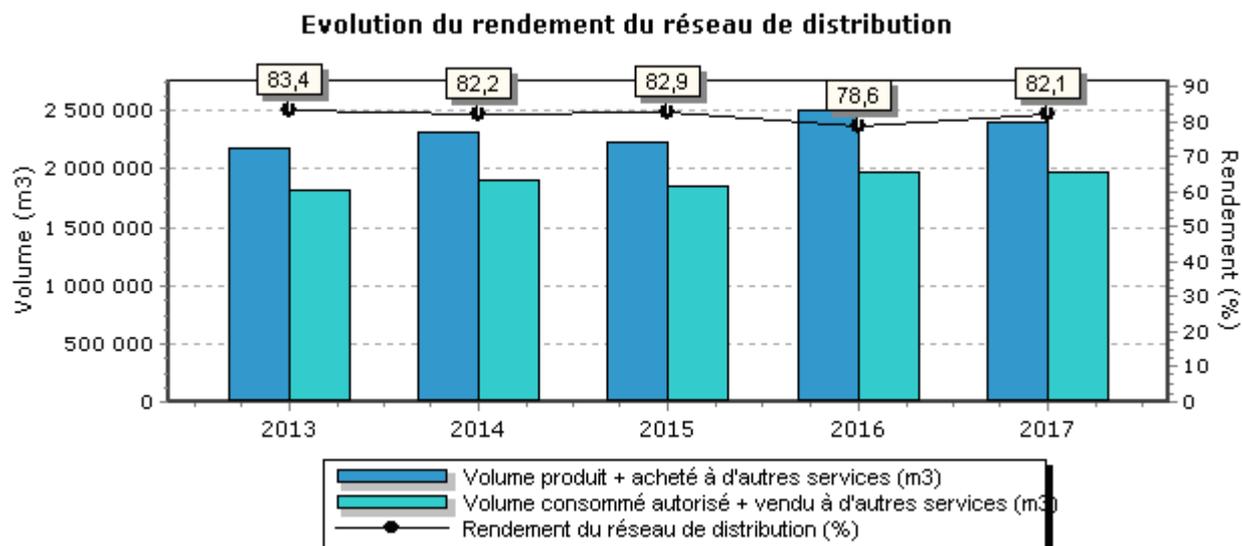
ILC (indice linéaire de consommation (m³/j/km)) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	83,4 %	82,2 %	82,9 %	78,6 %	82,1 %	4,5%
A Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	1 805 896	1 898 470	1 836 445	1 948 384	1 966 774	0,9%
B Volume vendu à d'autres services (m3)	5 825	2 397	13 733	23 251	7 322	-68,5%
C Volume produit (m3)	2 171 664	2 311 902	2 232 816	2 508 542	2 405 527	-4,1%
D Volume acheté à d'autres services (m3)	0	0	0	1 145	0	-100,0%

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

(A = Volume consommé autorisé 365 jours ; B = Volume vendu à d'autres services ; C = Volume produit ; D = Volume acheté à d'autres services)

Calcul effectué selon la circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008



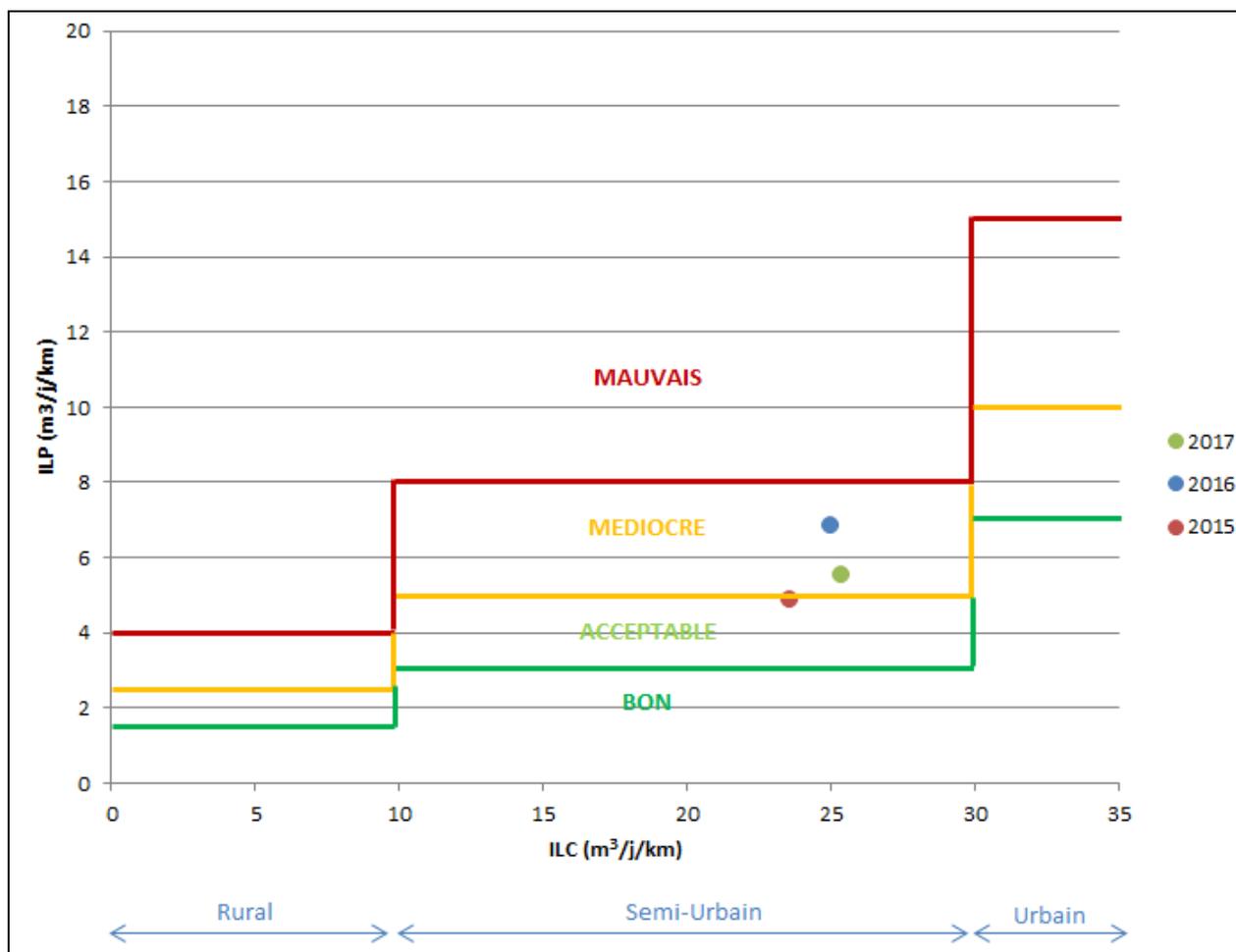
Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2017 étant supérieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'actions spécifique. Veolia poursuivra ses efforts pour améliorer la performance du réseau dans la continuité des actions mises en œuvre en 2017.

La classification du réseau se fait selon les critères suivants :

Type de réseau	ILC (m3/j.km)
Rural	ILC < 10
Semi-Urbain	10 < ILC < 30
Urbain	ILC > 30

Catégorie de réseau	Rural	Semi-Urbain	Urbain
Bon	ILP < 1.5	ILP < 3	ILP < 7
Acceptable	1.5 < ILP < 2.5	3 < ILP < 5	7 < ILP < 10
Médiocre	2.5 < ILP < 4	5 < ILP < 8	10 < ILP < 15
Mauvais	ILP > 4	ILP > 8	ILP > 15

Le graphique suivant représente la note du réseau depuis 2015 par rapport aux différentes catégories. Même s'il s'améliore en 2017, l'Indice Linéaire de Pertes (ILP) de Joué-lès-Tours reste dans la catégorie « médiocre » cette année, en amélioraiton malgré tout. A noter également que l'Indice Linéaire de Consommations (ILC) augmente de plus en plus, et témoigne de l'urbanisation en cours.



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

	2013	2014	2015	2016	2017
Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	5,07	6,82	5,45	7,99	7,16
Volume mis en distribution (m³) A	2 165 839	2 309 505	2 219 083	2 486 436	2 398 205
Volume comptabilisé 365 jours (m³) B	1 767 263	1 772 915	1 791 011	1 857 086	1 840 580
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	215 527	215 527	215 183	215 183	213 445

	2013	2014	2015	2016	2017
Indice linéaire de pertes en réseau (m³/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	4,58	5,22	4,87	6,83	5,54
Volume mis en distribution (m³) A	2 165 839	2 309 505	2 219 083	2 486 436	2 398 205
Volume consommé autorisé 365 jours (m³) B	1 805 896	1 898 470	1 836 445	1 948 384	1 966 774
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	215 527	215 527	215 183	215 183	213 445

4.3. La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

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

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



La gestion centralisée des interventions

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

4.3.1. LES OPERATIONS DE MAINTENANCE DES INSTALLATIONS

Lieu ou Ouvrage	Description
Station La Mignonne	Remplacement du contacteur de puissance de la pompe d'exhaure La Troue
	Modification des lignes de puissance des compresseurs d'oxydation U1 et U2 (suite au contrôle APAVE)
	Remplacement de la sonde de niveau de la bache 2000m3 N°2
	Vidange et maintenance des compresseurs et surpresseurs d'air
	Remplacement de l'électro-vanne de chloration de l'unité 2
	Remplacement de la vanne de décharge d'air du compresseur d'oxydation de l'unité 1
	Réparation d'une fuite sur le réacteur de l'unité n°1
Réservoir 4000m3	Dépose le l'anti bélier du réservoir
	Remplacement de la vitre du réservoir cassée suite à vandalisme
	Remplacement de tous les éclairages du réservoir

Lieu ou Ouvrage	Description
Station Pont Cher	Etalonnage et entretien de tous les turbidimètres/pH Mètre et analyseurs de chlore du laboratoire Maintenance de la sonde dépolox de régulation d’ozone
	Vidange et nettoyage complet des ouvrages de la filière d’eau de surface par camion hydro-cureur
	Entretien/vidange des compresseurs, surpresseurs et pompes
	Nettoyage hebdomadaire du décanteur lamellaire
	Remplacement de la vanne + actionneur sortie filtre à sable N°2
	Remplacement de la vanne + Actionneur air surpressé des filtres à sable 2 et 3 (eau de surface)
	Remplacement de l’extracteur d’air de l’armoire générale du bâtiment des reprises
	Pose de compteurs individuel sur chaque pompes d’échantillon afin de quantifier les volumes d’eau perdus
	Remplacement des éclairages dans la salle flocculateur / décanteur, (pose de spots à Led)
	Suite à la modification de la filière boues, dépose du tuyau de chlorure ferrique entre la pré-ozonation et le traitement des boues
	Vidange et maintenance des compresseurs et surpresseurs d’air
	Relevage de la pompe d’eau brute eau de surface N°1 suite à un bouchage dans la turbine
	Entretien / Maintenance du système de destruction d’ozone
	Remplacement de luminaires dans la salle des filtres à sable
	Dépose des radiateurs dans le bâtiment de la pré-ozonation
	Remplacement du stator et du rotor de la pompe à boues vers la presse à bande
	Remplacement des protections (GV) des compresseurs de l’ozoneur (suite au contrôle APAVE)
	Remplacement des répéteurs d’impulsions des compteurs d’eau traitée suite à surtension
	Remplacement de vitres cassées (vandalisme) sur la porte de l’atelier et traitement des boues
	Remplacement du vide cave dans le regard d’inter connexion
Sur l’ensemble des installations	Entretien des espaces verts
	Contrôles réglementaires levages et électriques
	Prélèvements et contrôles analytiques
	Lavage annuel réglementaire des ouvrages

Les lavages de réservoirs ont été réalisés aux dates suivantes :

Installation	Date	Conformité bactériologique
Joué les Tours Mignonne bâches 2X2000 M3	16/11/2017	oui
Joué les Tours Pont Cher filière eau de surface et bâche 800M3	15/11/2017	oui
Joué les Tours Mignonne bâches 1X300 + 1X2000 M3	06/12/2017	oui
Joué les Tours Pont Cher bâche 2000M3	17/11/2017	oui
Joué les Tours réservoir la Mignonne 4000M3	08/11/2017	oui

4.3.2. LES OPERATIONS DE MAINTENANCE DU RESEAU

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

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

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	22	32	23	32	31	-3,1%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,3	0,1	0,1	0,2	100,0%
Nombre de fuites sur branchement	14	45	8	17	35	105,9%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,1	0,2	0,1	0,2	0,2	0,0%
Nombre de fuites sur compteur	2	6	91	67	180	168,7%
Nombre de fuites sur équipement	2	2	4	6	10	66,7%
Nombre de fuites réparées	40	85	126	122	256	109,8%

Réparation de fuites sur canalisations

Commune	Date Intervention	Rue	Diamètre
JOUE-LES-TOURS	06/01/2017	RUE DE CERCELE	PVC - DN110
JOUE-LES-TOURS	25/01/2017	RUE DE LA DOUZILLERE	Fonte Ductile - DN250
JOUE-LES-TOURS	10/02/2017	RUE DE CHAMBORD	PVC - DN110
JOUE LES TOURS	28/02/2017	BOIS HERY	Acier - DN100
JOUE-LES-TOURS	21/04/2017	RUE CLEMENT ADER	PVC - DN110
JOUE LES TOURS	21/04/2017	NARBONNE (LIEU-DIT)	Acier - DN80
JOUE-LES-TOURS	25/04/2017	RUE CEZANNE	Acier - DN100
JOUE-LES-TOURS	28/04/2017	CHEMIN DES ETANGS	PVC - DN63
JOUE LES TOURS	05/05/2017	RUE DE LA RABIERE (ancienne conduite)	Acier - DN60
JOUE-LES-TOURS	07/06/2017	IMPASSE DE BEL-AIR	PVC - DN75
JOUE-LES-TOURS	08/06/2017	ALLEE DU BOSQUET	Acier - DN80

Commune	Date Intervention	Rue	Diamètre
JOUE-LES-TOURS	21/06/2017	RUE DE LA DOUZILLERE	PVC - DN160
JOUE-LES-TOURS	29/06/2017	40 RUE MANET	Acier - DN60
JOUE-LES-TOURS	13/07/2017	RUE WALDECK ROUSSEAU	PVC - DN90
JOUE-LES-TOURS	20/07/2017	RUE PIERRE LOTI	Fonte Ductile - DN150
JOUE-LES-TOURS	25/07/2017	ROUTE DU GRAND BOURREAU	PVC - DN63
JOUE-LES-TOURS	28/07/2017	RUE DE LA DOUZILLERE	Fonte Ductile - DN250
JOUE-LES-TOURS	30/07/2017	RUE DU GRAND PRESSEUR	Acier - DN80
JOUE-LES-TOURS	17/08/2017	RUE ARISTIDE BRIAND	PVC - DN160
JOUE-LES-TOURS	26/08/2017	7 RUE DE CHANTEPIE	PVC - DN63
JOUE-LES-TOURS	27/08/2017	ROUTE DE MONTS (GLATINET)	PVC - DN63
JOUE-LES-TOURS	07/09/2017	RUE DU VAL VIOLET	Acier - DN 60
JOUE LES TOURS	14/09/2017	1 RUE MILHAUD	Acier - DN60
JOUE-LES-TOURS	15/09/2017	4 IMPASSE ROSA	PVC - DN50
JOUE-LES-TOURS	21/09/2017	RUE EDOUARD BRANLY	PVC - DN110
JOUE-LES-TOURS	05/10/2017	ALLEE DE LA FERME	Fonte Ductile - DN150
JOUE LES TOURS	12/10/2017	2 RUE VOLTAIRE	Acier - DN60
JOUE-LES-TOURS	03/11/2017	48 ROUTE DE NARBONNE	Acier - DN100
JOUE-LES-TOURS	10/11/2017	ALLEE DES GRANDS CHENES	Acier - DN100
JOUE-LES-TOURS	18/11/2017	ROUTE DE MONTS / RUE DES AMANDIERS	Acier - DN150
JOUE-LES-TOURS	26/12/2017	75 RUE DE VERDUN	Acier - DN150

Réparation de fuites sur équipements

Commune	Date Intervention	Rue	Equipement
JOUE LES TOURS	07/03/2017	9 RUE DES PROVINCES	Poteau incendie
JOUE-LES-TOURS	14/03/2017	RUE DES ARTISANS	Poteau incendie
JOUE LES TOURS	30/05/2017	44 RUE CLEMENT ADER	Vanne
JOUE LES TOURS	26/07/2017	RUE DE CHANTEPIE	Poteau incendie
JOUE LES TOURS	04/08/2017	ROUTE DE SAVONNIERES	Poteau incendie
JOUE LES TOURS	22/08/2017	9 RUE NICOLAS APPERT	Poteau incendie
JOUE LES TOURS	11/11/2017	RUE DENIS PAPIN	Poteau incendie
JOUE LES TOURS	11/12/2017	30 BD JEAN JAURES	Vanne
JOUE LES TOURS	12/12/2017	32 RUE DU COMTE DE MONS	Poteau incendie
JOUE-LES-TOURS	14/12/2017	31 RUE DAVOUT	Purge

Réparation de fuites sur branchements

Commune	Date Intervention	Rue
JOUE LES TOURS	15/01/2017	BD DE CHINON
JOUE-LES-TOURS	26/01/2017	RUE DE L'EPAN
JOUE LES TOURS	28/01/2017	ALLEE DES PEUPLIERS
JOUE LES TOURS	31/01/2017	RUE DU COMTE DE MONS
JOUE LES TOURS	04/02/2017	5 RUE NOHANT
JOUE LES TOURS	08/03/2017	CHEMIN DE BOIS HERY
JOUE LES TOURS	05/04/2017	RUE JEAN BOUIN
JOUE LES TOURS	10/04/2017	4 RUE JAMES PRADIER
JOUE LES TOURS	20/04/2017	RUE DE LA RABIERE
JOUE LES TOURS	23/04/2017	2 RUE ARISTIDE BRIANT
JOUE LES TOURS	24/04/2017	36 PONT VOLANT
JOUE LES TOURS	14/05/2017	17 RUE CLAUDE BERNARD
JOUE LES TOURS	12/06/2017	22 RUE DE CHAMBRAY
JOUE-LES-TOURS	23/06/2017	ALLEE DE L'HERMITIERE
JOUE-LES-TOURS	29/06/2017	LA COULOITERIE
JOUE-LES-TOURS	03/07/2017	ALLEE DU VERGER
JOUE-LES-TOURS	31/07/2017	26 B RUE DU CHEMIN VERT
JOUE-LES-TOURS	04/08/2017	1 RUE PHILIBERT DELORME
JOUE-LES-TOURS	29/08/2017	RUE NICOLAS APPERT
JOUE-LES-TOURS	04/09/2017	19 RUE DE TROTBRIAND
JOUE-LES-TOURS	04/09/2017	BOULEVARD JEAN JAURES
JOUE LES TOURS	11/09/2017	15 RUE DE BEGUINE
JOUE-LES-TOURS	13/09/2017	BOULEVARD JEAN JAURES
JOUE-LES-TOURS	23/09/2017	8 RUE AGNES SOREL
JOUE-LES-TOURS	11/10/2017	RUE DE LA CROIX PORCHETTE
JOUE-LES-TOURS	12/10/2017	AVENUE DE LA REPUBLIQUE
JOUE-LES-TOURS	13/10/2017	IMPASSE DES HETRES
JOUE-LES-TOURS	24/10/2017	RUE DE SAINT-LEGER
JOUE LES TOURS	25/10/2017	24 RUE DE NORMANDIE
JOUE-LES-TOURS	08/11/2017	18 RUE PAUL SABATIER
JOUE-LES-TOURS	09/11/2017	3 ALLEE DU BOSQUET
JOUE-LES-TOURS	13/11/2017	22B IMPASSE DU VAL VIOLET
JOUE LES TOURS	13/11/2017	22B RUE DU VAL VIOLET
JOUE LES TOURS	20/11/2017	12 RUE DE L'ILE DE FRANCE
JOUE-LES-TOURS	19/12/2017	74 RUE DE LA MARBELIERE

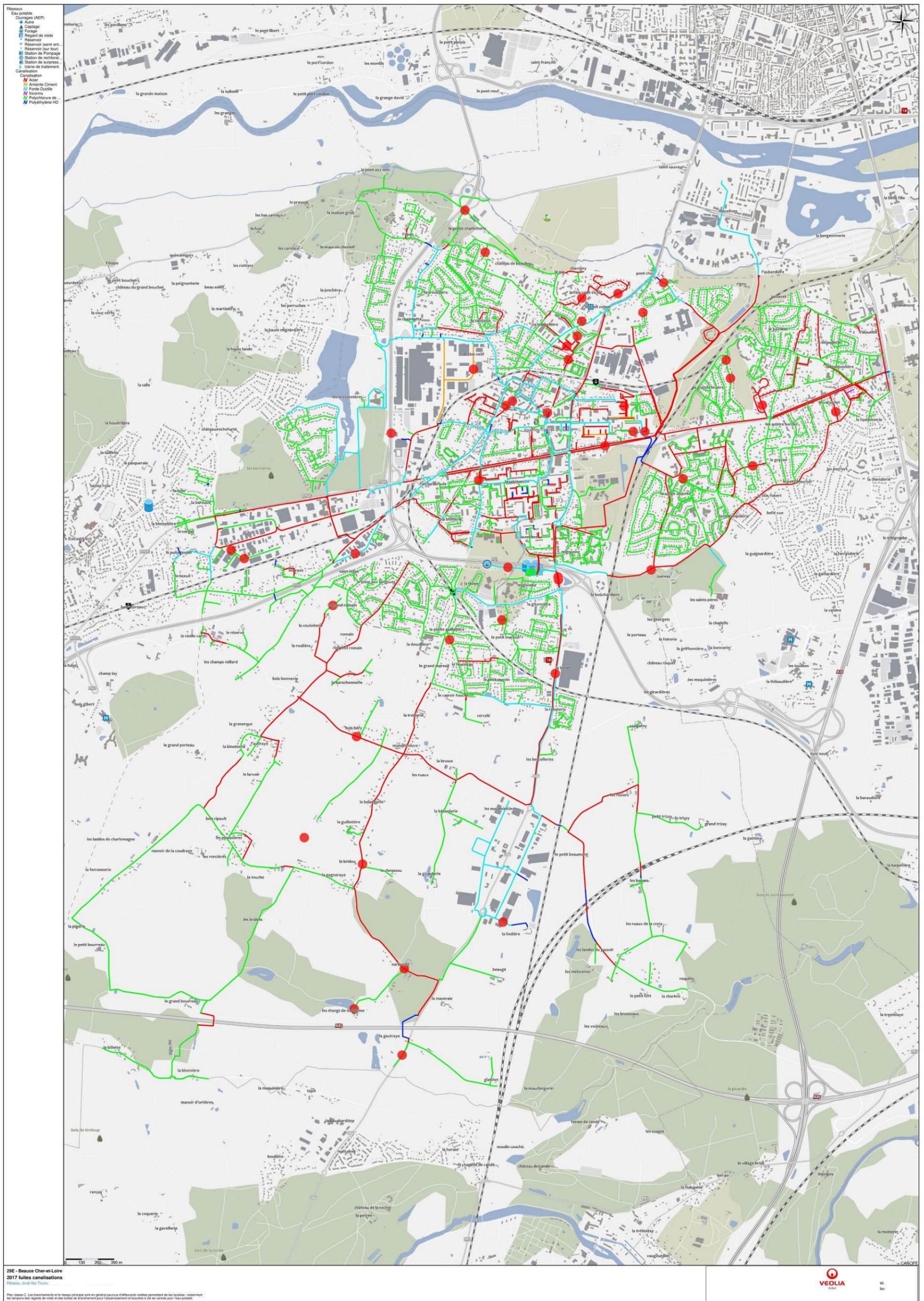
Réparations de fuites sur compteurs

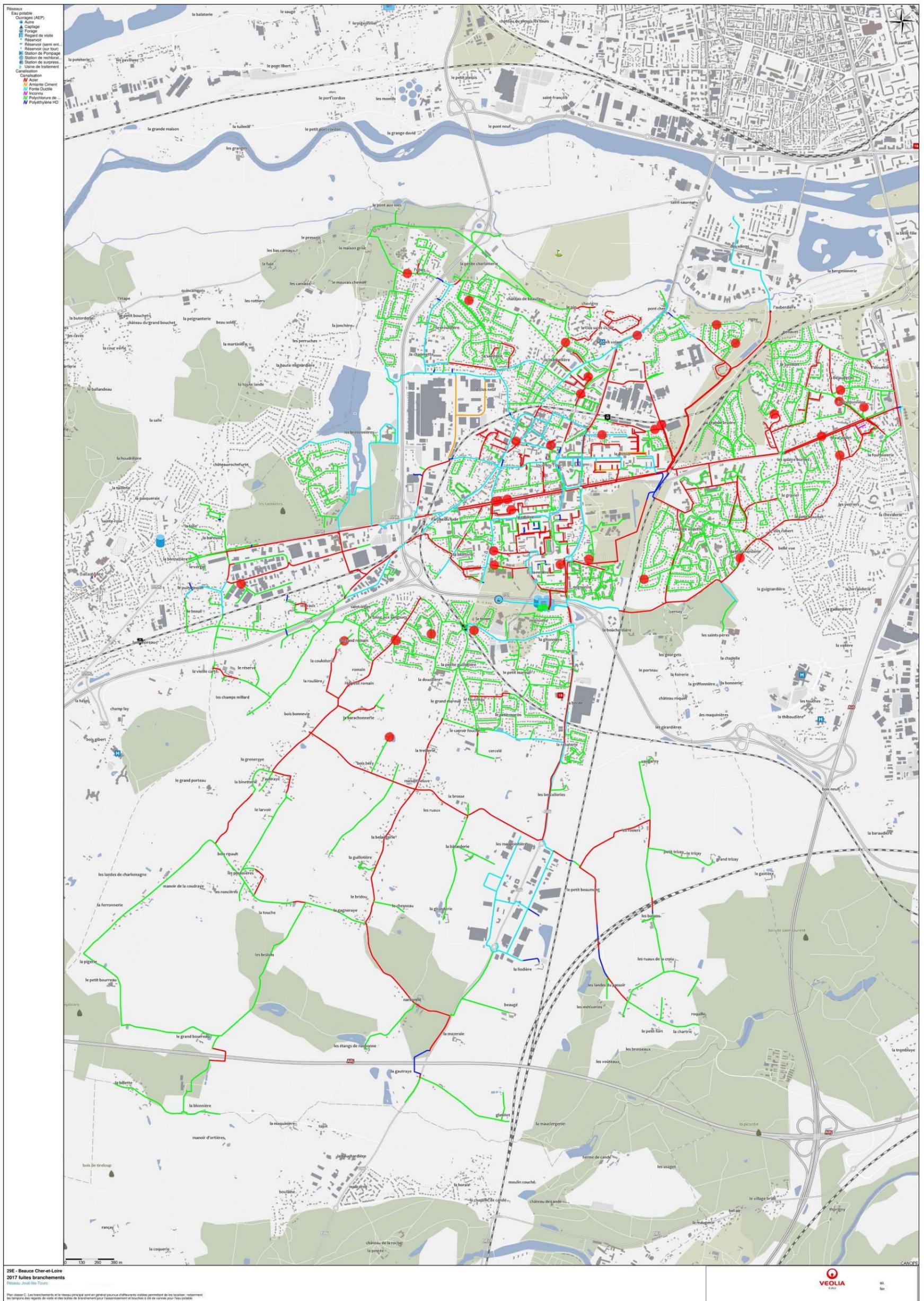
JOUE-LES-TOURS	NOMBRE INTERVENTIONS
Fuite avant compteur	128
Fuite au compteur	34
Fuite après compteur	18
TOTAL	180

Interventions diverses réalisées(hors fuites) :

JOUE-LES-TOURS	Nombre d'interventions
Défaut RA	78
Entretien BAC ou Fontes de voirie	9
Entretien et Manœuvre de vannes	20
Informé d'un Arrêt d'eau	30
Exécuter Un Arrêt d'eau	30
Interventions techniques diverses	27
Manque d'eau	74
Qualité eau-Goût Odeur Aspect	19
Purge réseau	25
Souspression	26
Suppression	6
Total général	344

Les cartes indiquant les emplacements des fuites répertoriées ci-dessus, en fonction des matériaux des différentes canalisations, sont présentées dans les pages suivantes.





4.3.3. LES RECHERCHES DE FUITES

Nos agents et notre équipe de recherche de fuites sont sollicités à intervalles réguliers pour faire des interventions sur réseaux. Plusieurs techniques sont utilisées en fonction de la configuration du terrain, ainsi que des caractéristiques des canalisations :

→ *L'analyse des consommations*

Un diagnostic établi sur la base des volumes enregistrés à toutes les étapes du cheminement de l'eau permet de définir s'il est nécessaire d'envisager ou d'enclencher des actions de recherche sur le terrain. Cette analyse se fait quotidiennement via un logiciel de gestion.



Les outils en continu de surveillance et d'aide à l'analyse :

○ *La sectorisation*

La sectorisation est un outil de mesure des volumes entrant et sortant des ouvrages ou de secteurs prédéfinis.

- Compteurs de production et de distribution :
Ces compteurs sont reliés à un système d'enregistrement et d'analyse en continu qui peut déclencher des alarmes sur des seuils prédéfinis.
- Les débitmètres de sectorisation :
Ces appareils sont placés à demeure de façon stratégique sur les canalisations et permettent l'analyse en continu d'un secteur donné.

○ *Les prélocalisateurs de fuites*

Les prélocalisateurs sont des enregistreurs de bruit, posés sur des secteurs fragiles. Ils analysent les fréquences émises par une fuite et peuvent retransmettre l'information sous forme d'alarme



→ *Le transfert des informations*

○ *Un logiciel d'exploitation des réseaux sectorisés*

Le logiciel FluksAqua permet le suivi journalier des volumes et débits des compteurs télégrés. Il aide l'exploitant dans les campagnes de recherche de fuites sur un secteur donné.



○ *Un service de gestion des alarmes*

Un service d'astreinte 24 h sur 24 reçoit les alarmes et informe de l'urgence des actions à mener sur les secteurs repérés.

→ La recherche de fuite sur le terrain

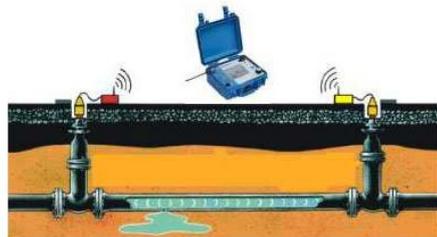
Un secteur déterminé comme fuyard fait l'objet d'une recherche sur le terrain avec des matériels adaptés à la nature des canalisations et à l'environnement.

Il est parfois nécessaire d'intervenir de nuit lorsque les conditions d'écoute sont perturbées par la circulation ou la position des points de contact situés sous voirie très passagère.

Les méthodes employées peuvent être :

○ La corrélation acoustique

La mise en place de deux appareils positionnés sur la canalisation à des distances variables permet de capter une fréquence de bruit représentative d'une fuite et d'en déterminer la position.



○ Le microphone de sol

Permet d'écouter à partir d'un appareil posé au sol les bruits en provenance du sous-sol.

○ La recherche au gaz

Permet de détecter des fuites sur des canalisations là où les autres méthodes traditionnelles ne sont plus adaptées, notamment sur les tuyaux très peu sonores comme le PVC ou l'amiante.



Sur la ville de Joué-lès-Tours en 2017, les interventions suivantes ont été réalisées :

Date Intervention	Emplacement	Type intervention
Semaines 9 & 10	Secteur Sud	Corrélation acoustique et écoute au sol – fuite trouvée sur un branchement chemin de Bois Héry
Semaines 12 à 17	Secteur Sud	Corrélation acoustique et écoute au sol – fuite trouvée sur une canalisation PVC DN 63 chemin des Etangs
Semaines 31 & 32	Rue du Pont Volant Avenue de la République	Corrélation acoustique et écoute au sol
Semaine 34	Secteur Sud	Manœuvre de vannes – fuite décelée après compteur au Glatinet
Semaine 46	route de Monts	Corrélation acoustique et écoute au sol – fuite décelée sur conduite Acier

Comme évoqué dans le paragraphe 1.4.1, des prolécalisateurs acoustiques capables de corrélérer ont été mis en place fin 2017 sur le réseau de Joué-lès-Tours. Ces outils vont permettre de surveiller en permanence les canalisations métalliques et d'augmenter notre réactivité lorsque les fuites ne sont pas visibles.

La sectorisation qui sera mise en place courant 2018, permettra également de réduire les secteurs de recherche de fuite de façon conséquente : par exemple, le secteur sud actuellement de 67 km sera partagé en 4 sous-secteurs ayant des linéaires beaucoup plus faibles.

4.4. L'efficacité environnementale

4.4.1. LA PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU



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

	2013	2014	2015	2016	2017
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	68 %	67 %	67 %	68 %	68 %

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	2013	2014	2015	2016	2017
UP La Mignone Unité 1 La Troue	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
UP La Mignonne Unité 2	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
UP Pont Cher forage 1	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %
UP Pont Cher Forage 2	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %
UP PONT-CHER Eau de Surface	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %

4.4.2. LE BILAN ENERGETIQUE DU PATRIMOINE



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

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	1 648 029	1 817 812	1 907 285	2 030 898	1 938 614	-4,5%
Installation de captage	976 048	1 167 108	1 260 688	1 265 316	1 186 809	-6,2%
Installation de production	671 981	650 704	646 597	765 582	751 805	-1,8%

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

4.4.3. LA CONSOMMATION DE REACTIFS

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

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

Pont Cher

- Polymères :
 - AN905 (traitement des boues) : 25 sacs de 25 kg : soit 625 kg
 - AN905 (déshydratation) : 13 sacs de 25 kg : soit 325 kg
 - 2540TR (eaux brutes) : 2 sacs de 25kg : soit 50 kg
- Chlore : 26 bouteilles de 49 kg : soit 1274 kg
- FeCl₃ : 3 livraisons : soit au total 70,860 tonnes
 - 24,160 tonnes le 29/05/2017
 - 23,920 tonnes le 21/07/2017
 - 23,780 tonnes le 05/10/2017

La Mignonne

- Chlore : 15 bouteilles de 49 kg : soit 735 kg

4.4.4. LA VALORISATION DES SOUS-PRODUITS

→ *La valorisation des déchets liés au service*



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

L'engagement de responsabilité environnementale permet à Veolia de développer des bonnes pratiques en termes de gestion des déchets. Ainsi, de plus en plus, les équipes opérationnelles trient à la source les huiles, graisses et absorbants (matières souillées par des solvants, des huiles...), les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE), les déchets d'activité réseau, les déchets métalliques, les emballages (carton, bois, polystyrène...), les déchets de laboratoire (verrerie, sous-produits d'analyses) et les déchets de bureaux (papier, plastique, verre, piles, cartouches d'imprimantes...).

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

4.5. Propositions d'amélioration du patrimoine

Ces propositions d'amélioration sont issues de l'ensemble des points précédemment développés ainsi que des données disponibles dans les outils de gestion du patrimoine.

Aussi, comme gestionnaire du service, Veolia est à même de proposer à la Collectivité les arbitrages entre réparation et renouvellement ainsi que des évolutions à programmer pour améliorer la performance du service.

De même, Veolia apporte les conseils à la Collectivité utiles à l'établissement de ses priorités patrimoniales, afin d'optimiser le renouvellement dont elle a la charge dans une perspective de gestion durable du service.

Lieu ou Ouvrage	Description
Bâche Mignone - réservoir au sol rectangulaire n°1	Il est constaté plusieurs fissures verticales visibles sur le pourtour de l'ouvrage avec des traces de calcite et d'humidité sur certaines.
Réseau - bouclages	Il serait souhaitable de réaliser le bouclage de la rue de la Reine Hortense et de la rue du Duc de Morny en PVC DN 110.
	Il serait souhaitable de réaliser le bouclage du Boulevard de Chinon et de la rue Mouret en PVC DN 90.
	Il serait souhaitable de réaliser le bouclage des rues des Jonquilles - rue des Eglantiers en PVC DN 110.
Réseau - Renforcement	Il serait souhaitable de renforcer la conduite du Boulevard de Chinon en fonte DN 150.
	Il serait souhaitable de renforcer la conduite de la rue des Jumeaux en fonte DN 200.
Réseau - Suppression de conduite en doublon	Afin de limiter le nombre de fuites, il conviendrait de transférer les branchements et poteaux incendie alimentés par la conduite la plus vétuste, notamment en acier, sur la plus récente sur les rues ci-après : Rue des Martyrs Acier DN 150. Rue de la croix Porchette Acier DN 80. Rue de la Patalisse Acier DN 60. Route de Monts entre la route de la Gitonnière et le rond-point de la Liodière Acier DN 150.
Réseau - Suppression de conduite	Suite à l'aménagement de la rue Lebon, la canalisation diamètre 200 Acier (vétuste) se trouve à une profondeur de 4 mètres sous un revêtement neuf (béton désactivé, escalier...).
Réseau - Renouvellement	Suite aux fuites survenues et aux contraintes du tramway, il serait souhaitable d'envisager le renouvellement de la conduite en Acier avenue de la République. D'une manière générale, le renouvellement des conduites en Acier est à prioriser, compte tenu de la forte proportion de fuites sur ces tronçons.
Réseaux - Usines	Il convient de poursuivre la mise en œuvre des préconisations du schéma directeur réalisé en septembre 2015.



5. Le rapport financier du service

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

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

→ *Le CARE*

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

EAU

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2017

(en application du décret du 14 Mars 2005)

Collectivité : D0960 VILLE DE JOUE LES TOURS EAU

Libellé	2016	2017	Ecart en %
PRODUITS	4 096 831	3 466 328	-15,39%
Exploitation du service	3 227 576	2 284 942	
Collectivités et autres organismes publics	766 734	998 010	
Travaux attribués à titre exclusif	63 393	69 425	
Produits accessoires	39 128	113 950	
CHARGES	3 907 627	3 340 035	-14,53%
Personnel	622 429	644 511	
Energie électrique	153 450	132 539	
Combustibles	0	0	
Achats d'eau	0	0	
Achats de gaz et d'électricité en gros	0	0	
Produits de traitement	26 887	19 548	
Analyses	26 247	14 293	
Sous-traitance, matières et fournitures	264 786	312 304	
Impôts locaux et taxes	51 331	34 256	
Autres dépenses d'exploitation	317 501	303 958	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	81 976	63 724	
<i>engins et véhicules</i>	88 147	100 521	
<i>informatique</i>	75 055	83 822	
<i>assurances</i>	774	5 507	
<i>locaux</i>	78 802	76 895	
<i>autres</i>	-7 254	-26 511	
Frais de contrôle	0	0	
Redevances contractuelles	215 610	31 986	
Contribution des services centraux et recherche	189 540	173 517	
Collectivités et autres organismes publics	766 734	998 010	
Charges relatives aux renouvellements	319 285	622 323	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	149 018	3 264	
<i>programme contractuel (renouvellements)</i>	0	0	
<i>fonds contractuel (renouvellements)</i>	170 267	619 059	
Charges relatives aux investissements	851 885	4 626	
<i>programme contractuel (investissements)</i>	851 885	4 626	
<i>fonds contractuel (investissements)</i>	0	0	
<i>annuités d'emprunt collectivité prises en charge (lissage)</i>	0	0	
<i>investissements incorporels</i>	0	0	
Provision pour investissements futurs	0	0	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	76 210	16 452	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	0	0	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	25 734	31 711	
RESULTAT AVANT IMPOT	189 203	126 293	-33,25%

Etat détaillé des produits ⁽¹⁾
Année 2017

(en application du décret du 14 Mars 2005)

Collectivité : D0960 VILLE DE JOUE LES TOURS EAU

Libellé	2016	2017	Ecart en %
Recettes liées à la facturation du service	2 936 477	2 190 002	-25,42%
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso.)</i>	2 336 468	2 859 379	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	600 009	-669 376	
Ventes d'eau à d'autres services publics	603	2 039	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso.)</i>	8	2 634	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	595	-595	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	74 886	85 915	14,73%
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso.)</i>	74 886	85 915	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	0	0	
Ristournes	215 610	6 986	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso.)</i>	215 610	6 986	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	0	0	
Exploitation du service	3 227 576	2 284 942	-29,21%
Produits : part de la collectivité contractante	334 125	316 474	-5,28%
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso.)</i>	247 883	381 341	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	86 242	-64 867	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	42 548	113 503	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso.)</i>	32 168	107 058	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	10 380	6 445	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	390 060	393 125	0,79%
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso.)</i>	270 454	500 160	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	119 607	-107 035	
Redevance Modernisation réseau	0	174 908	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso.)</i>	0	174 908	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	0	0	
Collectivités et autres organismes publics	766 734	998 010	30,16%
Travaux attribués à titre exclusif	63 393	69 425	9,51%
Produits accessoires	39 128	113 950	NS

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

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

5.2. Situation des biens

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

→ *Inventaire des biens*

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

→ *Situation des biens*

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

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

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

5.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

→ Programme contractuel d'investissement

Installations électromécaniques	Montant en €
BOUEES SWARM	
A RENOUELER 2 FOIS EN F EN 2022 ET 2029	
BOUEE SWARM 1	59 348,88
BOUEE SWARM 2	59 348,90
BOUEE SWARM 3	59 348,90
RESEAUX - DEBITMETRES DE SECTORISATION	
INVESTISSEMENTS RESEAUX Divers	
120 PRELOCALISATEURS ACOUSTIQUES FIXES	111 922,76
RESERVOIR LA MIGNONNE	
SECURISATION	
CAMERAS	64 820,96
GARDES CORPS SUR LA BACHE	21 606,99
UP LA MIGNONNE	
MISE EN VALEUR PAYSAGERE MIGNIONNE	39 152,30
UP PONT CHER	
MISE EN VALEUR PAYSAGERE PONT CHER	39 152,33
SECURISATION	
AIRE DE DEPOTAGE	21 606,99
CAMERAS	86 427,93
PORTAIL ROULANT	21 606,99

→ Les dépenses de renouvellement

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

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

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

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

Nature des biens	2017
Canalisations et accessoires (€)	3 264,35

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

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

Début contrat	01/01/2017
Fin de contrat	31/12/2031
Dotations initiales	119 059,00 €
Actualisation du solde	Non
Majoration taux légal	Non
Engagement	Equipements
Retraitement	Non
Plafond	Non
Dispositions fin de contrat	article 18.2. à l'expiration du contrat le solde du compte s'il est positif sera restitué en totalité à la collectivité

Suivi Solde								
ANNEE	K ACTU DOTATION	ACTU DOTATION	K ACTU SOLDE	ACTU SOLDE	CHARGES	CHARGES RETRAITEES	PRODUITS	SOLDE
2017	1,00000	119 059,00 €	1,00000	0,00 €	81 764,67 €	81 764,67 €	0,00 €	37 294,33 €

Détail des charges de l'année		
ANNEE	MONTANT	LIBELLE
2017	4 595,85 €	CANALISATION 1 DISTRIBUTION (DN400 - 50ML)
2017	3 654,31 €	ALIM EB - COLONNE DE REFOULEMENT - INOX ZSM DN150
2017	10 169,35 €	ALIMENTATION EB - POMPE D'EXHAURE
2017	790,31 €	DETENDEUR DE GAZ 1
2017	790,30 €	DETENDEUR DE GAZ 2
2017	395,15 €	HYDROJECTEUR
2017	1 600,42 €	STABILISATEUR
2017	5 990,49 €	TRANSFORMATEUR TRIPHASE - 1250KVA
2017	3 272,52 €	MOTEUR ELECTRIQUE
2017	3 554,58 €	AGITATEUR BACHE A BOUES
2017	13 805,26 €	OXYDATION/DESINFECTION - ANALYSEUR D'OZONE
2017	7 068,36 €	OXYDATION/DESINFECTION - DIFFUSEUR D'OZONE
2017	2 077,77 €	OXYDATION/DESINFECTION - TURBINE PRE OZONATION
2017	24 000,00 €	TAMPON 2000M3 - DISPOSITIF ANTI-BELIER (10 M3)

Fiche de fonds - D0960 - JOUE LES TOURS eau potable

Début contrat	01/01/2017
Fin de contrat	31/12/2031
Dotations initiales	500 000,00 €
Actualisation du solde	Non
Majoration taux légal	Non
Engagement	Travaux
Retraitement	Non
Plafond	Non
Dispositions fin de contrat	

Suivi Solde

ANNEE	K ACTU DOTATION	ACTU DOTATION	K ACTU SOLDE	ACTU SOLDE	CHARGES	CHARGES RETRAITEES	PRODUITS	SOLDE
2017	1,00000	500 000,00 €	1,00000	0,00 €	532 574,10 €	532 574,10 €	0,00 €	-32 574,10 €

Détail des charges de l'année

ANNEE	MONTANT	LIBELLE
2017	31 568,15 €	Cana Brchts Rue de la Rabière
2017	73 917,67 €	Cana Brchts Fourbisserie
2017	34 663,25 €	Cana Brchts Allée Troene
2017	185 667,26 €	Cana Brchts Rue de Chambray
2017	79 643,40 €	Cana Brchts Rue Kleber
2017	78 329,65 €	Cana Brchts Rue Chemin Vert
2017	48 784,72 €	Cana Brchts Rue Pierre Lotti

5.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

5.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

→ Régularisations de TVA

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

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

→ Biens de retour

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

→ Biens de reprise

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

→ Autres biens ou prestations

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

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

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

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

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

5.4.2. DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL

Les dispositions applicables au personnel du Gestionnaire 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 Gestionnaire,
- ils sont soumis à des impératifs de protection des données personnelles.

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

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

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

→ *Comptes entre employeurs successifs*

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

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

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



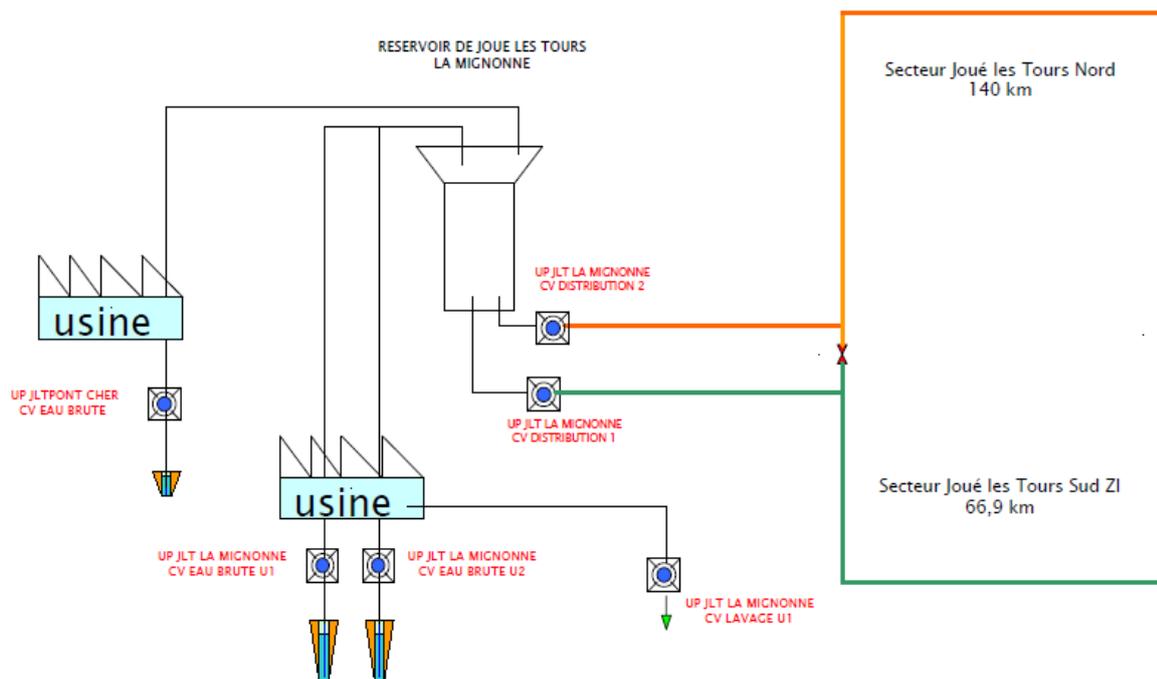
6. Annexes

6.1. La facture 120 m³

JOUE LES TOURS	m ³	Prix au 01/01/2018	Montant au 01/01/2017	Montant au 01/01/2018	N/N-1
Production et distribution de l'eau			144,12	148,56	3,08%
Part délégataire			124,00	124,24	0,19%
Abonnement			42,00	42,10	0,24%
Consommation	120	0,6845	82,00	82,14	0,17%
Part communale			17,60	17,60	0,00%
Consommation	120	0,1467	17,60	17,60	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0560	2,52	6,72	166,67%
Collecte et dépollution des eaux usées			138,00	138,00	0,00%
Part communautaire			138,00	138,00	0,00%
Consommation	120	1,1500	138,00	138,00	0,00%
Organismes publics et TVA			74,60	74,85	0,34%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1800	21,60	21,60	0,00%
TVA			25,40	25,65	0,98%
TOTAL € TTC			356,72	361,41	1,31%

6.2. Le synoptique du réseau

RESEAU X DE JOUE LES TOURS 216 km



6.3. La qualité de l'eau

6.3.1. LA RESSOURCE

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	9	9		
Physico-chimique	1090	1090	118	118

Détail des non-conformités sur la ressource :

Tous les résultats sont conformes.

6.3.2. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

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

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

→ Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	47	47	29	29	76	76
Physico-chimie	45	44	18	18	63	62

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

PSV	Date	Programme	Paramètre	Unité	Résultat	Limite ou référence de qualité
UP-MIGNON-R01	14/06/2017	Contrôle officiel	Glyphosate	µg/l	0,22	<=.1

	Taux de conformité Contrôle Sanitaire	Taux de conformité Surveillance du Délégué	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué
Microbiologique	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Physico-chimie	97,8 %	100,0 %	98,4 %

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

→ Conformité des paramètres analytiques

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

	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
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	94	94	52	52
Physico-chimique	1033	1032	38	38
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	188	186	70	70
Physico-chimique	487	486	109	108
Autres paramètres analysés				
Microbiologique				
Physico-chimique	387		28	

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

PSV	Date	Programme	Paramètre	Unité	Résultat	Limite ou référence de qualité	Type de seuil
ZD-JOUE-003	03/07/2017	Contrôle officiel	Bactéries Coliformes	n/100ml	6	<=0	Référence de qualité
ZD-JOUE-001	03/07/2017	Contrôle officiel	Bactéries Coliformes	n/100ml	6	<=0	Référence de qualité

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

6.4. Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

Installation de production

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
UP La Mignone						
Energie relevée consommée (kWh)	671 981	650 704	646 597	765 582	751 805	-1,8%

Installation de captage

	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1
Pont Cher - Eau de surface						
Energie relevée consommée (kWh)	976 048	1 167 108	1 260 688	1 265 316	1 186 809	-6,2%

6.5. Annexe financière

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

Introduction générale

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

Le CARE établi au titre de 2017 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

Organisation de la Société au sein du Centre Régional

L'organisation de la Société VEOLIA EAU COMPAGNIE GENERALE DES EAUX au sein du Centre Régional Beauce Cher et Loire de Veolia Eau (groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux) comprend différents niveaux opérationnels qui apportent quotidiennement leur contribution au bon fonctionnement des services publics de distribution d'eau potable et d'assainissement qui leur sont confiés.

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

Tout au long de l'année 2017, l'organisation de Veolia Eau s'est articulée en métropole autour de 20 Centres Régionaux regroupés au sein de 4 Zones.

Au sein de cette organisation, et notamment pour accroître la qualité des services rendus à ses clients, la Société VEOLIA EAU COMPAGNIE GENERALE DES EAUX a pris part à la démarche engagée par Veolia Eau visant à accroître la collaboration entre ses différentes sociétés.

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

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

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

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

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

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

Faits Marquants

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

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

Les CARE établis au titre de 2017 s'inscrivent quant à eux dans le cadre de l'ancienne organisation - en place jusqu'à la fin de ce dernier exercice.

1. Produits

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

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

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

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

2. Charges

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

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

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

2.1. Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

2.1.1. Dépenses courantes d'exploitation

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

En cours d'année, les imputations directes de dépenses de personnel opérationnel au contrat ou au chantier sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote-part de frais « d'environnement » (véhicule, matériel et outillage, frais de déplacement, encadrement de proximité...) . En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau de l'unité opérationnelle (UO) dont dépendent les agents et le coût standard imputé fait l'objet d'une répartition au prorata des heures imputées sur les contrats de l'UO. Ce calcul n'a pas d'incidence sur la présentation des charges, qui continuent à figurer selon leur nature dans les différentes rubriques du CARE.

2.1.2. Charges calculées

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

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

Charges relatives au renouvellement :

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

- Garantie pour continuité du service

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

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

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

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

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

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

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

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

- Programme contractuel

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

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

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

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

Charges relatives aux investissements :

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

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

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

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

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

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

- Fonds contractuel

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société est contractuellement tenue de consacrer tous les ans un certain montant à des dépenses d'investissements dans le cadre d'un suivi contractuel spécifique. Un

décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. C'est en pareil cas le montant correspondant à la définition contractuelle qui est reprise dans cette rubrique.

- Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

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

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

- Investissements du domaine privé

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

2.1.3. Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement

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

2.1.4. Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2017 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,3% et contribution exceptionnelle applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils. Il s'entend également hors effet du crédit d'impôt Compétitivité Emploi (CICE) dont a pu bénéficier la société et qui a été porté en minoration de son impôt sur les sociétés dans ses comptes sociaux.

2.2. Charges réparties

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

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

2.2.1. Principe de répartition

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.2. Prise en compte des frais centraux

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

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

2.3. Autres charges

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

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

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

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

2.3.2. Participation des salariés aux résultats de l'entreprise

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2017 au titre de l'exercice 2016.

2.4. Autres informations

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

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

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

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

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2017 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2018.

Notes :

1. *Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.*
2. *C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.*
3. *L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:*
 - *le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire,*
 - *la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours.*
4. *Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1990, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1990.*

→ **Avis des commissaires aux comptes**

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

6.6. Reconnaissance et certification de service

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

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

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

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



Certificat
Certificate

N° 2015/69288.3

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 50001 : 2011

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

Adresse
Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

N° SIREN
572025526

Liste complémentaire des sites certifiés en annexes / Complementary list of certified locations on appendix:

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

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

2017-11-13

Jusqu'au
until

2018-11-10

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

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



Flashez ce QR Code
pour vérifier la validité
du certificat

AFNOR Certification est accréditée par le Comité Français d'Accréditation (Cofrac) pour les activités de certification de management. Les activités certifiées sont : certification de management de la qualité, de l'environnement et de l'énergie. AFNOR Certification est accréditée par le Comité Français d'Accréditation (Cofrac) pour les activités de certification de management de la qualité, de l'environnement et de l'énergie. AFNOR Certification est accréditée par le Comité Français d'Accréditation (Cofrac) pour les activités de certification de management de la qualité, de l'environnement et de l'énergie. AFNOR Certification est accréditée par le Comité Français d'Accréditation (Cofrac) pour les activités de certification de management de la qualité, de l'environnement et de l'énergie.



Certificat

Certificate

N° 2015/69331.3

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 9001 : 2008 – ISO 14001 : 2004

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR 75008 PARIS

Liste complémentaire des sites certifiés en pages 2 à 6 / Complementary list of certified locations on pages 2 to 6

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

Certificat ISO 14001 : 2004 n° 69286
Certificat ISO 9001 : 2008 n° 69287

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

2017-11-13

Jusqu'au
Until

2018-09-14

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

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



Flashez ce QR Code pour
vérifier la validité du certificat

Les certificats électroniques, consultables sur www.afnor.org, ont la même valeur de certification que l'original. The electronic certificates are available at www.afnor.org and have the same certification value as the original. Les certificats électroniques ont la même valeur de certification que l'original. The electronic certificates are available at www.afnor.org and have the same certification value as the original.

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org



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

6.7. Actualité réglementaire 2017

Certains textes présentés ci-dessous ont un impact contractuel. Veolia se tient à disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de ces textes et évaluer leurs conséquences pour votre service.

Services publics locaux

→ GEMAPI

L'acronyme GEMAPI pour « GEStion des Milieux Aquatiques et Prévention des Inondations » désigne communément le transfert obligatoire d'un bloc de 4 des 12 compétences désignées dans l'article L211-7 du Code de L'Environnement vers les communes ou les EPCI à fiscalité propre, tel qu'introduit dans la loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (dite « MAPTAM »).

Transfert de compétences.

La loi 2017-1828 du 30 décembre 2017 (JO du 31/12/17) assouplit ce transfert de compétences à travers différentes mesures juste avant que celui-ci ne rentre en application au 1^{er} janvier 2018. Tout d'abord, les départements et les régions qui assuraient une ou des actions de la GEMAPI pourront continuer leur politique GEMAPI au-delà du 1^{er} janvier 2020. Par ailleurs, le texte donne la possibilité à un syndicat mixte ouvert d'adhérer à un autre syndicat mixte ouvert, par dérogation au droit en vigueur, et ce jusqu'au 31 décembre 2019. Le texte introduit également la possibilité aux communes ou aux EPCI de transférer une partie des compétences de la GEMAPI à un EPAGE ou un EPTB (notion de « sécabilité » du transfert de compétence). De même, il introduit un régime de responsabilité limitée pour les intercommunalités qui se voient confier la compétence GEMAPI entre le 1^{er} janvier 2018 et le 1^{er} janvier 2020.

Taxe GEMAPI.

L'article 53 de loi de finances rectificative pour 2017 (loi n° 2017-1775 du 28 décembre 2017) apporte un assouplissement à la taxe GEMAPI :

- un EPCI qui a pris la compétence de GEMAPI depuis le 1^{er} janvier 2018 peut instaurer la taxe GEMAPI par délibération prise avant le 1^{er} octobre 2017 ;
- cependant, et par exception, ces mêmes EPCI peuvent prendre la délibération instaurant la taxe GEMAPI jusqu'au 15 février 2018.

→ *Marchés publics et concessions*

A compter du 1^{er} janvier 2018, de nouveaux seuils ont été fixés pour les procédures formalisées. En particulier, le seuil applicable aux marchés publics de fournitures et de services des collectivités territoriales est passé de 209 000 à 221 000€HT et celui applicable aux marchés publics de travaux et aux contrats de concessions de 5 225 000 à 5 548 000€HT.

Concernant les modalités de passation et d'exécution des contrats publics, divers textes sont venus préciser des points particuliers:

- l'instruction de la DGFIP du 9 février 2017 complète les dispositions de l'article L.1611-7-1 du CGCT qui prévoit le dispositif de convention par lequel un mandataire personne privée peut légalement recouvrer et encaisser des recettes publiques en lieu et place du comptable public. Ce dispositif doit être systématiquement mis en place en cas de maniement de fonds publics par le cocontractant privé en application d'un contrat de gestion d'un service public,
- l'instruction interministérielle du 27 avril 2017 rappelle qu'en vertu du droit de l'Union Européenne, une délibération ou une clause contractuelle qui impose la maîtrise de la langue française pour l'exécution d'un marché public ou d'un contrat de concession constitue une violation du principe de non-discrimination et est illégale. Cette illégalité peut entacher toute la procédure d'appel d'offres,

- le décret du 10 avril 2017 porte diverses dispositions relatives à la commande publique et instaure notamment un seuil de 25 000€ en deçà duquel les acheteurs publics ne sont pas soumis aux obligations de l'open data,

en prévision de la dématérialisation totale des contrats de la commande publique au 1^{er} octobre 2018, deux arrêtés du 14 avril 2017 précisent les données essentielles ainsi que les fonctionnalités et exigences minimales des profils d'acheteurs.

→ *Numérique*

Saisie de l'administration par Voie Electronique.

La possibilité pour tout administré de saisir l'administration par voie électronique est entrée définitivement en vigueur le 7 novembre 2016. Cette faculté s'applique selon les mêmes règles aux administrations de l'Etat, des collectivités territoriales, de leurs établissements publics administratifs et aux organismes et personnes de droit public et de droit privé chargés d'une mission de service public administratif.

La circulaire conjointe des ministères de l'Aménagement du Territoire et de l'Intérieur à destination des Préfets, en date du 10 avril 2017, vise à préciser les modalités de mise en œuvre de la saisie de l'administration par voie électronique (SVE).

Facturation électronique.

L'instruction du 22 février 2017 précise les modalités de traitement des factures électroniques reçues et émises conformément à l'ordonnance n° 2014-697 du 26 juin 2014, au décret n° 2016-1478 du 2 novembre 2016 et à l'arrêté d'application du 9 décembre 2016.

L'arrêté du 9 mars 2017 vient modifier l'arrêté du 17 avril 2014 relatif au télé service « Chorus Pro » et prévoit notamment la conservation pendant 10 ans des données recueillies.

→ *Autorisation environnementale unique*

Trois ans après le lancement des premières expérimentations, l'ordonnance n° 2017-80 du 26 janvier 2017 relative à l'autorisation environnementale et ses deux décrets (n° 2017-81 et n° 2017-82) du même jour généralisent et pérennisent, à partir du 1^{er} mars 2017, le principe d'une autorisation environnementale unique pour certains projets, principalement ceux qui sont soumis à autorisation au titre de la police de l'eau (IOTA) ou de la police des installations classées (ICPE). Sur le plan formel, ces textes ajoutent au livre premier du code de l'environnement un nouveau titre VIII intitulé Procédures administratives, avec un seul chapitre intitulé Autorisation environnementale.

Les prélèvements d'eau dans le milieu naturel en vue de la consommation humaine demeurent toutefois régis par le Code de l'Environnement (articles L 214-1 et L 215-13) ainsi que l'article du L 1321-7 du Code de la Santé Publique.

→ *ICPE /IOTA*

Informations sensibles ICPE.

L'instruction du gouvernement en date du 6 novembre 2017, relative à la mise à disposition et aux conditions d'accès des informations potentiellement sensibles pouvant faciliter la commission d'actes de malveillance dans les ICPE, précise les dispositions devant être prises pour s'assurer que les documents diffusés au public ne comportent pas d'informations sensibles de nature à faciliter la commission d'actes de malveillance. Elle réaffirme l'importance de ne pas restreindre la diffusion et l'accès aux informations utiles pour l'information du public et ne présentant aucun caractère sensible vis-à-vis de la sûreté. Elle rappelle que les informations présentant un caractère sensible vis-à-vis de la sûreté et pouvant faciliter la commission d'actes de malveillance ne sont pas communicables, mais que des modalités peuvent être prévues pour permettre leur consultation par des personnes justifiant d'un intérêt à être informées.

Evaluation environnementale / délai de régularisation IOTA-ICPE.

L'ordonnance n° 2017-124 du 2 février 2017 modifie les articles L. 171-7 et L. 171-8 du code de l'environnement. Ce texte modifie les règles applicables au régime juridique des projets soumis à évaluation environnementale, afin d'assurer la conformité du droit interne avec le droit de l'Union Européenne.

Le dispositif national qui résulte des dispositions de l'article L. 171-7 du code de l'environnement, autorisant l'administration à édicter des mesures conservatoires pour encadrer la poursuite d'activité en cas d'exploitation sans autorisation d'une installation, est non-conforme à la directive 2014/52/UE. Le délai imparti à l'exploitant pour régulariser sa situation administrative est désormais limité à un an. Pendant ce délai, l'autorité administrative peut notamment suspendre le fonctionnement de l'installation, sauf motifs d'intérêt général.

Enregistrement ICPE : formulaire Cerfa obligatoire.

A compter du 16 mai 2017, toute demande d'exploitation d'une installation classée relevant du régime de l'enregistrement devra être effectuée via le formulaire Cerfa n°15679*01. Ce document est rendu obligatoire par un arrêté ministériel du 3 mars 2017. Le formulaire, accompagné de sa notice explicative, récapitule l'ensemble des renseignements exigés pour constituer le dossier de demande d'enregistrement. Ce dernier devra notamment comporter la description de la sensibilité environnementale de la zone d'implantation et celle des incidences notables du projet sur l'environnement. Le Préfet appréciera la nécessité pour le demandeur d'effectuer ou non une évaluation environnementale.

→ Amiante

Le décret n° 2017-899 du 9 mai 2017 précise les conditions d'application de l'article 113 de la loi n°2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels.

Selon cet article, le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles, d'équipements, de matériels ou d'articles doit faire rechercher la présence d'amiante avant toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante.

Le décret du 9 mai 2017 précise que les modalités de réalisation du repérage seront détaillées dans un arrêté spécifique à chaque domaine. Pour chaque secteur, la date d'entrée en vigueur du dispositif sera fixée par ces arrêtés et ne pourra excéder le 1^{er} octobre 2018

Le décret fixe également les mesures à prévoir dans les situations dans lesquelles le repérage ne peut être mis en oeuvre. Dans ces cas, les mesures de protection individuelle et collective à prévoir seront définies par les arrêtés ministériels.

→ Travaux à proximité des réseaux

L'arrêté du 1 août 2017 (JO du 23/09/17) fixe pour l'année 2017 le barème des redevances instituées pour financer le téléservice « Guichet Unique » (de l'INERIS) référençant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux tiers.

Le décret n° 2017-1557 du 10 novembre 2017 définit les modalités simplifiées de calcul de la redevance relative au financement du guichet unique recensant les réseaux implantés en France. Il fixe les règles de financement du guichet unique complémentaire au guichet précité et destiné à faciliter le déploiement du numérique à très haut débit. Il insère et met en cohérence les dispositions réglementaires du code de l'environnement relatives aux canalisations présentant des risques pour les personnes ou pour l'environnement. Enfin, il fixe les dispositions de sécurité applicables aux appareils et matériels concourant à l'utilisation des gaz combustibles. Le texte entre en vigueur le 1^{er} janvier 2018.

→ *Certificats d'Economie d'Energie*

Le décret n° 2017-690 paru le 3 mai 2017 fixe une nouvelle période pour les certificats d'énergie (2018-2020).

L'arrêté du 9 février 2017 fixe les conditions de délivrance des certificats d'économie d'énergie (CEE) pour le programme d'innovation en faveur de la maîtrise de la demande énergétique « Economies d'énergie dans les TEPCV ». L'arrêté du 24 février vient modifier l'annexe de cet arrêté.

Service public de l'eau

→ *Sécurité sanitaire*

L'article 2 de l'ordonnance n° 2017-9 du 5 janvier 2017 relative à la sécurité sanitaire vise à donner une assise législative à l'utilisation d'eau non potable.

L'utilisation d'eaux non-potables est possible pour certains usages, domestiques ou dans les entreprises alimentaires, lorsque la qualité de ces eaux n'a aucune influence, directe ou indirecte, sur la santé de l'utilisateur et sur la salubrité de la denrée alimentaire finale.

Un décret en Conseil d'Etat déterminera les modalités d'application de ces dispositions pour chaque type d'eau concernée.

→ *Surveillance de la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine (EDCH)*

Transposition des annexes II et III de la directive européenne 2015/1787.

L'arrêté du 4 août 2017 procède à des mises à jour de quatre arrêtés antérieurs afin d'adapter en droit français certaines dispositions de la directive 2015/1787 de la Commission du 6 octobre 2015 modifiant les annexes II et III de la directive 98/83/CE du Conseil relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine. Trois des quatre arrêtés modifiés concernent la surveillance de la qualité des EDCH :

- arrêté du 11 janvier 2007 modifié relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution : des conditions sont désormais fixées pour la réduction de la fréquence de certaines analyses et certains paramètres (chlorures, nitrates, sulfates) peuvent être exclus de ces analyses sous certaines conditions ;
- arrêté du 11 janvier 2007 modifié relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine : une référence de qualité désormais associée au baryum (et non plus une limite de qualité) ;
- arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire : il est désormais précisé que l'analyse des dangers se fonde sur l'application des lignes directrices en matière de sécurité de l'alimentation en eau potable, pour la gestion des risques et des crises – Partie 2: gestion des risques, précisées dans la norme NF EN 15975-2: 2013.

Méthodes d'analyses.

L'arrêté du 19 octobre 2017 (JO du 26/10/17) fixe les méthodes d'analyse et leurs caractéristiques de performance utilisées dans le cadre du contrôle sanitaire des eaux pour l'analyse des échantillons provenant des eaux destinées à la consommation humaine (à l'exception des eaux minérales naturelles), des eaux brutes utilisées pour la production d'eaux destinées à la consommation humaine et des eaux de baignade.

Surveillance des eaux superficielles.

L'instruction du Ministère des affaires sociales et de la santé aux Agences Régionales de santé, en date du 28 mars 2017, précise les modalités de mise en œuvre de l'arrêté du 24 décembre 2015. Cet arrêté fixe le programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire et détaille le programme d'analyses supplémentaires effectuées à la ressource pour les eaux superficielles dont le débit prélevé est supérieur ou égal à 100 m³/jour.

Il s'agit d'un programme d'analyses additionnel (« RSadd ») par rapport au programme réalisé sur la ressource en eau. Il consiste en l'analyse de plusieurs paramètres selon une fréquence définie en fonction du débit prélevé à la ressource. Ce programme, initialement lancé en 2010, doit être reconduit tous les six ans. Le programme révisé comporte 10 substances supplémentaires (9 pesticides et l'acide perfluorooctanesulfonique (PFOS)). Pour ces nouveaux paramètres, la première analyse doit être réalisée avant le 31 décembre 2018.

→ Sécurité civile et mise à jour des plans Orsec

Dans une note aux Préfets en date du 13 juillet 2017, le Ministre de l'Intérieur fixe les mesures de consolidation du dispositif de sécurité et de gestion de crise de l'Etat. La mise à jour des plans ORSEC, généraux et spécialisés, fait partie des mesures à mettre en œuvre.

L'instruction Interministérielle n° DGS/VSS2/DGCS/DGSCGC/2017/138 du 19 juin 2017 traite spécifiquement de l'élaboration du dispositif de gestion des perturbations importantes de l'approvisionnement en eau potable. Elle introduit le guide d'aide à l'élaboration du dispositif ORSEC Eau Potable à décliner dans chaque département pour remédier à des ruptures qualitatives ou quantitatives, de plus ou moins longue durée, de l'eau destinée à la consommation humaine.

→ Systèmes de brumisation d'eau

Le décret n° 2017-657 du 27 avril 2017 vise à renforcer la réglementation relative aux brumisateurs afin de limiter leur impact sur la santé publique.

Applicable au 1^{er} janvier 2018, ce décret modifie le code de la santé publique et est complété par l'arrêté du 7 août 2017 qui fixe les règles techniques et procédurales visant à la sécurité sanitaire des systèmes collectifs de brumisation d'eau.

→ Equipements sous pression

L'arrêté du 20 novembre 2017, publié le 2 décembre 2017, introduit une refonte globale de la réglementation entourant le suivi en service des équipements sous pression. L'objectif est de simplifier et d'harmoniser les règles applicables avec pour conséquence d'intégrer plus de souplesse plus de souplesse mais également des obligations renforcées dans les vérifications auxquelles sont soumis les équipements sous pression tout au long de leur cycle de vie. Les nouvelles dispositions introduites par cet arrêté prennent effet à compter du 1^{er} janvier 2018.

Eau potable, Biodiversité et Qualité des milieux

→ Biodiversité

Zone prioritaires pour la biodiversité.

Le décret n° 2017-176 du 13 février 2017 porte sur les zones prioritaires pour la biodiversité. Il détermine les conditions dans lesquelles, lorsque l'évolution des habitats d'une espèce protégée au titre de l'article L. 411-1 du code de l'environnement est de nature à compromettre le maintien dans un état de conservation favorable d'une population de cette espèce, l'autorité administrative peut mettre en place des zones prioritaires pour la biodiversité. Dans ces zones, les préfets pourront établir des programmes d'actions favorables à ces espèces et s'il en est besoin, rendre obligatoires certaines pratiques agricoles.

Données faune et Flore.

Depuis le 1^{er} janvier 2018, les données d'inventaire faune et flore collectées sur les sites en propre ou pour le compte d'un client public ou privé doivent être obligatoirement reversées à l'Inventaire du Patrimoine Nature (IPN). Cette nouvelle obligation légale résulte de l'article 7 de la loi Biodiversité de 2016 (art. L 411-1A du Code de l'environnement) qui précise qu'il s'agit des données brutes recueillies entre autres lors des études d'impact de certaines ICPE, IOTA et autres projets. Un téléservice public permettant la saisie ou le versement sécurisé à distance des données par le MTES est prévu courant février 2018.

Sites naturels de compensation.

Introduit par l'article 69 de la loi du 8 août 2016 pour la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages, ce dispositif est codifié dans les articles L.163.1, L.163.3 et L.163.4 du code de l'environnement. Sans modifier les exigences et l'application de la séquence ERC (Eviter, Réduire et Compenser), ce dispositif complète le panel d'outils à disposition des maîtres d'ouvrages pour remplir leur obligation de compensation. Il vise notamment à répondre aux difficultés de mise en oeuvre effective de la compensation liées à la disponibilité des terrains et à l'absence de cohérence géographique des mesures, qui révèle un réel besoin de planification territoriale.

Deux décrets sur les sites naturels de compensation :

- *Décret n° 2017-264 du 28 février 2017 relatif à l'agrément des sites naturels de compensation* : Ce texte définit les modalités de délivrance de l'agrément des sites naturels de compensation.
- *Décret n° 2017- 265 du 28 février 2017 relatif à l'agrément des sites naturels de compensation* : ce texte définit les conditions d'obtention de l'agrément. Le contenu de l'agrément devra préciser le site concerné, les aménagements et leurs objectifs de compensation. Une fois obtenu, ledit agrément est valide pendant au moins trente ans. Il peut être modifié ou retiré si le site ne remplit plus les conditions pour lesquelles il a été délivré. L'arrêté du 10 avril 2017 fixe la composition du dossier de demande d'agrément d'un site naturel de compensation prévu à l'article D. 163-3 du code de l'environnement.

→ Zones vulnérables

L'arrêté du 27 avril 2017 complète la liste des productions agricoles déjà établies par les arrêtés du 11 octobre 2016 et du 19 décembre 2011 relatifs au programme d'actions national à mettre en oeuvre dans les zones vulnérables afin de réduire la pollution des eaux par les nitrates d'origine agricole. Les mesures de ce programme d'actions national visent à lutter contre la pollution par les nitrates d'origine agricole dans les zones classées comme vulnérables.

Par ailleurs, l'instruction DGPE/SDPE/2017-805 du 6 octobre 2017 précise que le réexamen, et le cas échéant, la révision des programmes d'action "nitrates" régionaux doit aboutir avant l'été 2018, de manière à les mettre en oeuvre dans les zones vulnérables au 1^{er} septembre 2018.

→ Substances prioritaires dans les milieux

La note technique du Ministère de l'Environnement en date du 19 septembre 2017 marque le lancement de la mise à jour des états des lieux du troisième cycle de gestion de la directive cadre sur l'eau. Cette note explique les points essentiels relatifs à la mise à jour des états des lieux de la directive cadre sur l'eau en 2019 et introduit le guide technique national d'accompagnement de ce travail.

Cette note est complétée par celle du 20 octobre 2017 qui porte plus spécifiquement sur la réalisation de l'inventaire des émissions de substances dangereuses dans le cadre de la mise à jour des états des lieux et de la rédaction des SDAGE pour le troisième cycle de la Directive cadre sur l'eau.

→ *Surveillance des milieux aquatiques*

En application de l'article 12 de l'arrêté du 27 octobre 2011 portant modalités d'agrément des laboratoires effectuant des analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques au titre du Code de l'Environnement, l'avis du Ministère de l'Environnement publié au JO du 11 février 2017 fixe les limites de quantification pour un ensemble de couples « paramètre-matrice ».

De même, l'avis du Ministère de l'Environnement publié au JO du 1^{er} septembre 2017 fixe les méthodes des couples « élément de qualité biologique - méthode » ainsi que leur date d'entrée en vigueur.

→ *Police de l'eau et contrôle*

Une note technique ministérielle du 22 août 2017 vise à conforter les modalités de coordination des services et des établissements publics en charge de missions de police de l'eau et de la nature à la suite la mise en place de l'Agence Française pour la Biodiversité le 1^{er} janvier 2017.

→ *Action de groupe en matière environnementale*

L'action de groupe a vu son champ d'application élargi avec notamment la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle (loi dite « J 21 ») et son décret n° 2017-888 du 6 mai 2017 qui a créé un socle commun procédural aux actions de groupes dites « sectorielles » tout en prévoyant une adaptation aux particularités de chaque dommage, notamment en matière d'« Environnement » qui est codifiée aux articles L 142-3-1 nouveau du code de l'environnement. Le décret d'application précité vient préciser la procédure applicable tant devant le juge judiciaire que devant le juge administratif. Il détermine également les conditions d'agrément des associations concernées autres que celles agréées pour la protection de l'environnement.

→ *Infractions et prescription pénale*

La circulaire du 28 février 2017 précise les dispositions de la loi n° 2017-242 du 27 février 2017 portant réforme de la prescription en matière pénale et harmonisant les délais de prescription.

La durée de la prescription de l'action publique est doublée pour les infractions de droit commun et le point de départ du délai de prescription reste le même : « à compter du jour où l'infraction a été commise ».

Un délai butoir a été introduit : un délit ou un crime occulte ou dissimulé ne peuvent être poursuivis respectivement plus de douze ans ou de trente ans à compter de leur commission (sauf intervention d'un acte interruptif de prescription). Un certain nombre d'actes de procédure ont l'effet d'interrompre le cours de la prescription (un nouveau délai commence à courir, en principe identique au premier) ce qui peut conduire à des délais extrêmement longs entre la commission de l'infraction et son jugement définitif.

La réforme est entrée en vigueur le 1^{er} mars 2017.

6.8. Glossaire

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

Abonnement :

L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné au Gestionnaire pour la prestation du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement non collectif).

Abonnés domestiques ou assimilés :

Les abonnés non domestiques sont redevables directement à l'Agence de l'eau pour les redevances de pollution et de modernisation des réseaux perçues habituellement sur les factures d'eau et d'assainissement. Il s'agit d'établissements dont les activités sont définies par un arrêté du 21/12/2017, et dont le volume d'activité dépasse certains seuils. Les abonnés non domestiques ne doivent pas être confondus avec les abonnés industriels. La notion d'abonnés industriels correspond à des critères propres au règlement de service.

Capacité de production :

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

Certification ISO 14001 :

Cette norme concerne le système de management environnemental. La certification s'applique aux aspects environnementaux que Veolia Eau peut maîtriser et sur lesquels il est censé avoir une influence. Le système vise à réduire les impacts liés à nos produits, activités et services sur l'environnement et à mettre en place des moyens de prévention des pollutions, en s'intéressant à la fois aux ressources et aux sous-produits du traitement dans le respect de la législation en vigueur et la perspective d'une amélioration continue.

Certification ISO 9001 :

Cette norme concerne le système de management de la qualité. La certification ISO 9001 traduit l'engagement de Veolia à satisfaire les attentes de ses clients par la qualité des produits et des services proposés et l'amélioration continue de ses performances.

Certification ISO 22000 :

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

Certification ISO 50001 :

Cette norme concerne le système de management de l'énergie. Ce système traduit l'engagement de Veolia à analyser ses usages et ses consommations énergétiques pour privilégier la performance énergétique dans le respect de la législation en vigueur et la perspective d'une amélioration continue.

Certification OHSAS 18001 :

Cette norme concerne le système de management de la santé et de la sécurité au travail.

Client (abonné) :

Le client est une personne physique ou morale ayant souscrit un ou plusieurs abonnements auprès de l'opérateur du service public (par exemple service de l'eau, de l'assainissement, etc..). Le client est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, en des lieux géographiques distincts appelés points de service et donc avoir plusieurs points de service. Pour distinguer les services, on distingue les clients eau, les clients assainissement collectif et les clients assainissement non collectif. Le client perd sa qualité d'abonné à un point de service donné lorsque le service n'est plus délivré à

ce point de service, de façon définitive, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé). Pour Veolia, un client correspond à un abonnement : le nombre de clients est égal au nombre d'abonnements.

Consommation individuelle unitaire :

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

Consommation globale unitaire :

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

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

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

Développement durable :

Le rapport Brundtland a défini en 1987 la notion de développement durable comme « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs ». La conférence de Rio de 1992 a popularisé cette définition de développement économique efficace, équitable et soutenable, et celle de programme d'action ou « Agenda 21 ». D'autres valeurs sont venues compléter ces notions initiales, en particulier être une entreprise responsable, respecter les droits humains, assurer le droit des habitants à disposer des services essentiels, favoriser l'implication de la société civile, faire face à l'épuisement des ressources et s'adapter aux évolutions climatiques.

Les Objectifs du Développement Durable (ODD) de l'agenda 2030 sont un ensemble de 17 objectifs établis en 2015 par les Nations Unies et concernent tous les pays (développés et en voie de développement), dont l'objectif 6 : Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement.

Ces nouveaux objectifs succèdent aux Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD de 2000 à 2015) pour réduire la pauvreté dans les pays en voie de développement (à ce titre Veolia a contribué à l'accès de 6,5 millions de personnes à l'eau potable et a raccordé près de 3 millions de personnes aux services d'assainissement dans les pays émergents).

Eau souterraine influencée :

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

HACCP :

Hazard Analysis Critical Control Point : méthode d'identification et de hiérarchisation des risques développée à l'origine dans le secteur agroalimentaire, cette méthode est depuis utilisée pour les systèmes d'alimentation en eau potable.

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

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

- 💧 0 % : aucune action ;
- 💧 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours ;
- 💧 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu ;
- 💧 50 % : dossier déposé en préfecture;
- 💧 60 % : arrêté préfectoral ;
- 💧 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés) ;

- ◆ 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté.

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

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

Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120 points, à la fois :

- ◆ le niveau de connaissance du réseau et des branchements,
- ◆ et l'existence d'une politique de renouvellement pluri-annuelle du service d'assainissement collectif.

L'échelle est de 0 à 100 points pour les services n'exerçant pas la mission de distribution.

Fiche indicateur disponible sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

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

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

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

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

Nombre d'habitants desservis (Estimation du) [D101.0] :

Il s'agit de la population totale (avec 'double compte') desservie par le service, estimée par défaut à partir des populations authentifiées annuellement par décret pour les communes du service et des taux de couverture du service sur ces communes. Conformément à la réglementation en vigueur, l'exercice de l'année N donne le recensement de l'année N-3.

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

La Loi Grenelle 2 a imposé un rendement minimum à atteindre pour chaque réseau de distribution, dont la valeur dépend de la densité de l'habitat et de la taille du service, ainsi que de la disponibilité de la ressource en eau. Cette valeur « seuil » est définie par le décret 2012-97 du 27 janvier 2012. Cette définition réglementaire est transcrite dans la formule générique donnée ci-après :

$$\text{Objectif Rdt Grenelle 2} = \text{Min} (A + 0,2 \text{ ILC} ; 85)$$

Avec :

- ◆ Objectif Rdt Grenelle 2 exprimé en % ;
- ◆ ILC : Indice Linéaire de Consommation ($m^3/j/km$) qui traduit la densité de l'habitat et la taille du service ;
- ◆ A = 65 dans la majorité des situations excepté pour les réseaux alimentés, d'une part, par une ressource en eau classée en Zone de Répartition des Eaux (ZRE) et, d'autre part, par des prélèvements supérieurs à $2 Mm^3/an$ où le terme A prend alors la valeur de 70 (pour tenir compte de la faible disponibilité de la ressource en eau).

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

Le réseau de distribution est constitué du réseau de desserte défini ci-dessus et des conduites de branchements.

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1. Le montant facturé au titre de l'année N-1 comprend l'ensemble de la facture, y compris les redevances prélèvement et pollution, la taxe Voies Navigables de France et la TVA liée à ces postes. Pour une facture donnée, les montants impayés sont répartis au prorata hors taxes et redevances de la part « eau » et de la part « assainissement ». Sont exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers. (Arrêté du 2 mai 2007)

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

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

Les coupures de l'alimentation en eau liées à des problèmes qualitatifs sont prises en compte.

Les coupures chez l'abonné lors d'interventions effectuées sur son branchement ne sont pas prises en compte.

Taux de clients mensualisés :

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

Taux de clients prélevés :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

Le volume acheté en gros est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur. Il est strictement égal au volume importé.

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

Le volume consommateurs sans comptage est le volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation.

Volume consommé autorisé :

Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume comptabilisé, du volume consommateurs sans comptage et du volume de service du réseau.

Volume de service du réseau :

Le volume de service du réseau est le volume utilisé pour l'exploitation du réseau de distribution.

Volume mis en distribution :

Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).

Volume produit :

Le volume produit est le volume issu des ouvrages de production du service pour être introduit dans le réseau de distribution. Le volume de service de l'unité de production n'est pas compté dans le volume produit.

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

Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur. Il est strictement égal au volume exporté.

Ressourcer le monde

Crédits photos : © Gettyimages

Veolia

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

www.veolia.com