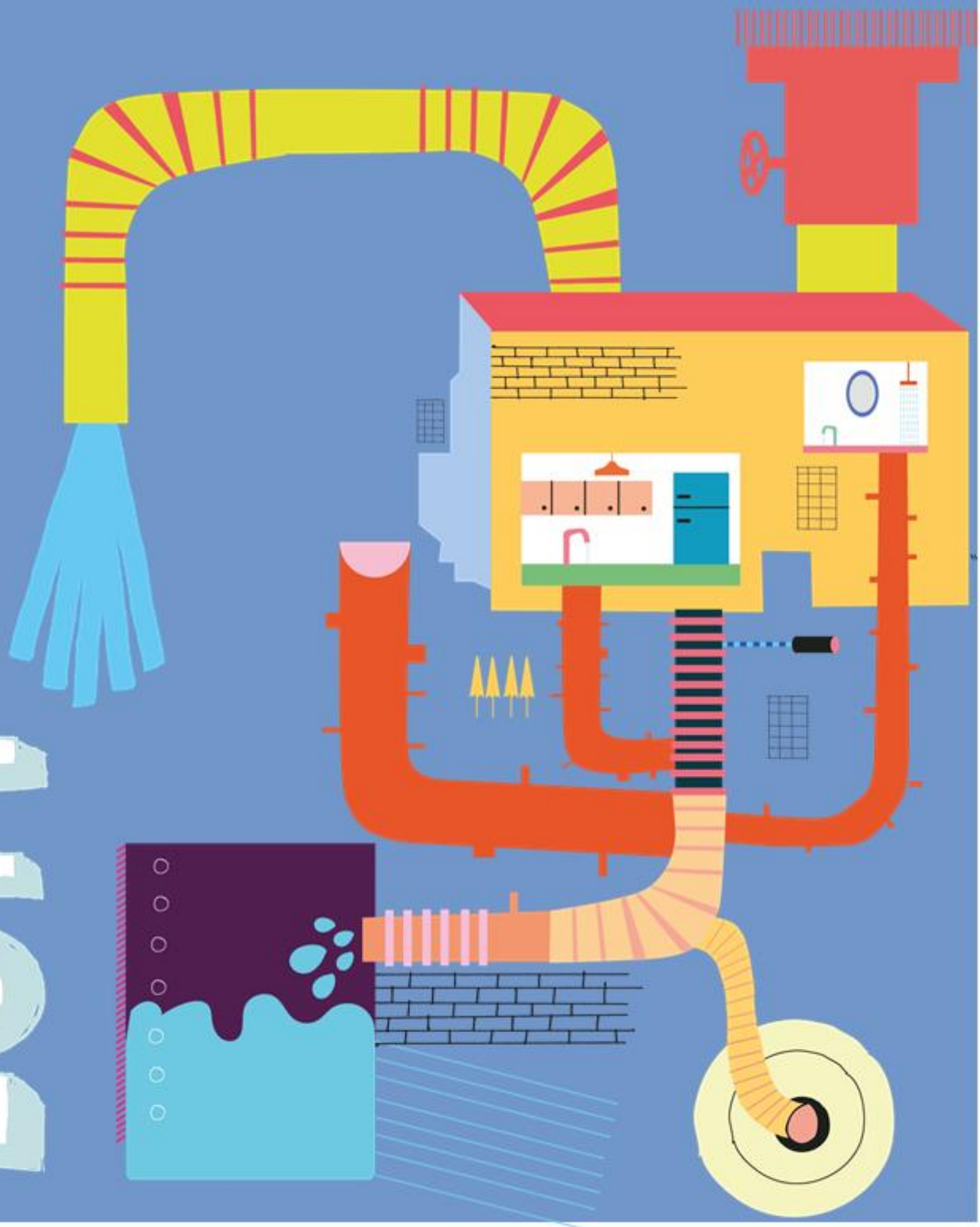
VEOLIA

# RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

## TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE
## CHAMBRAY LES TOURS



2019

## *REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES*

Le Règlement Général pour la Protection des Données, entré en vigueur le 25/05/2019, a renforcé les droits et libertés des personnes physiques sur leurs données à caractère personnel. Afin de s'y conformer, les Responsables de traitement doivent adapter les mesures de protection les concernant. En conséquence, Veolia Eau France communique à travers le rapport annuel uniquement des données anonymisées ou agrégées.

## *REPERES DE LECTURE*

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

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

| **Gestion du document** | **Auteur** | **Date** |
|---|---|---|
| Validé | R. COLLIN – C. SOMPAYRAC | 30/04/2020 |

# L’édito

**Veolia – Rapport annuel du délégataire 2019**

Monsieur le Maire,

J’ai le plaisir de vous adresser le Rapport Annuel du Délégataire qui vous permet d’accéder aux informations relatives à la gestion de votre service de l’eau ou de l’assainissement de l’année 2019. A travers ses différentes composantes, techniques, économiques et environnementales, vous pourrez ainsi analyser la performance de votre service, pour lequel nos équipes se mobilisent 24h/24 auprès de vous.

L’Eau est le « marqueur du changement climatique ». La sécheresse de l’été 2019 et les inondations de l’automne l’ont confirmé. Aux inquiétudes mesurables des concitoyens liées à ce changement climatique s’ajoutent celles portant sur la qualité de l'eau distribuée et la présence des nouveaux polluants dans les milieux aquatiques.

Pour répondre à ces enjeux, Veolia s’est engagé avec volontarisme pour relever les défis patrimoniaux, technologiques et sociaux des services d’eau et d’assainissement, au cœur des Assises de l’Eau. Avec l'ensemble de la profession, au sein de la FP2E, nous avons défini les actions clés sur lesquelles nous nous proposons d’avancer pour améliorer toujours davantage le service apporté aux consommateurs.

Plus particulièrement, Veolia a rassemblé cette année dans un Livre Blanc des initiatives innovantes susceptibles de vous inspirer pour positionner vos territoires à la pointe de la transformation écologique.

En cette période de renouvellement des équipes municipales et d'éventuels transferts des compétences aux intercommunalités, les femmes et les hommes de Veolia Eau France, représentés par notre Directeur de Territoire sont à vos côtés pour vous permettre d’anticiper ces défis.

Soyez certain de leur engagement pour co-construire avec vous les solutions les plus adaptées à votre service d’eau ou d’assainissement, afin de garantir durablement sa performance.

Je vous remercie de la confiance que vous accordez à nos équipes et vous prie d’agréer, Monsieur le Président, l’expression de mes salutations les plus respectueuses.

Frédéric Van Heems

Directeur Général Veolia Eau France

# Sommaire


**1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE ..... 9**
1.1. Un dispositif à votre service ..... 10
1.2. Présentation du contrat ..... 17
1.3. Les chiffres clés ..... 18
1.4. L'essentiel de l'année 2019 ..... 19
1.5. Les indicateurs réglementaires 2019 ..... 31
1.6. Autres chiffres clés de l'année 2019 ..... 32
1.7. Le prix du service public de l'eau ..... 34
**2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION ..... 35**
2.1. Les consommateurs abonnés du service ..... 37
2.2. La satisfaction des consommateurs ..... 38
2.3. Données économiques ..... 39
**3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE ..... 41**
3.1. L'inventaire des installations ..... 42
3.2. L'inventaire des réseaux ..... 43
3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine ..... 45
3.4. Gestion du patrimoine ..... 47
**4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE ..... 53**
4.1. La qualité de l'eau ..... 54
4.2. La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau ..... 56
4.3. La maintenance du patrimoine ..... 65
4.4. L'efficacité environnementale ..... 76
**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. Les données consommateurs par commune ..... 91
6.3. Le synoptique du réseau ..... 92
6.4. La qualité de l'eau ..... 93
6.5. Le bilan énergétique du patrimoine ..... 101
6.6. Annexes financières ..... 102
6.7. Reconnaissance et certification de service ..... 112
6.8. Actualité réglementaire 2019 ..... 115
6.9. Glossaire ..... 119

# 1. L'essentiel de l'année

# 1.1. Un dispositif à votre service

## VOTRE LIEU D'ACCUEIL

**VEOLIA EAU**
**3, rue Joseph Cugnot**
**37300 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 centre service client, dont les coordonnées figurent sur toute facture.

### NOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE :

- **WWW.SERVICE-CLIENT.VEOLIAEAU.FR**
- **SUR VOTRE SMARTPHONE VIA NOS APPLICATIONS IOS ET ANDROID.**

## 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.*

## LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS COTES

| Photo | Fonction | Nom |
|---|---|---|
| | **Directeur de Territoire** | Bruno LONGEPE |
| | **Manager de Service Local** | Raphäel COLLIN |
| | **Responsable Réseaux** | Nicolas CORRUE |
| | **Responsable Usines** | Claire SOMPAYRAC |

## NOTRE ORGANISATION

Notre organisation répond au principe managérial de la pyramide inversée. Loin d'être théorique, ce concept structure de façon très concrète l'entreprise.

Les solutions sont plus efficaces si l'on confie leur identification et leur mise en œuvre à ceux qui sont directement confrontés aux problématiques qu'elles permettent de résoudre. Avec cette démarche, le manager délègue l'action passant du statut de «chef» à celui d'assistant au service de ses équipes.

Traduit sur le plan organisationnel, ce principe concentre toute l'entreprise en direction des équipes opérationnelles (SERVICES LOCAUX), c'est-à-dire celles qui exploitent les services qui nous sont confiés par nos clients collectivités.
Ce principe revient à axer toute l'entreprise sur la satisfaction de nos clients.

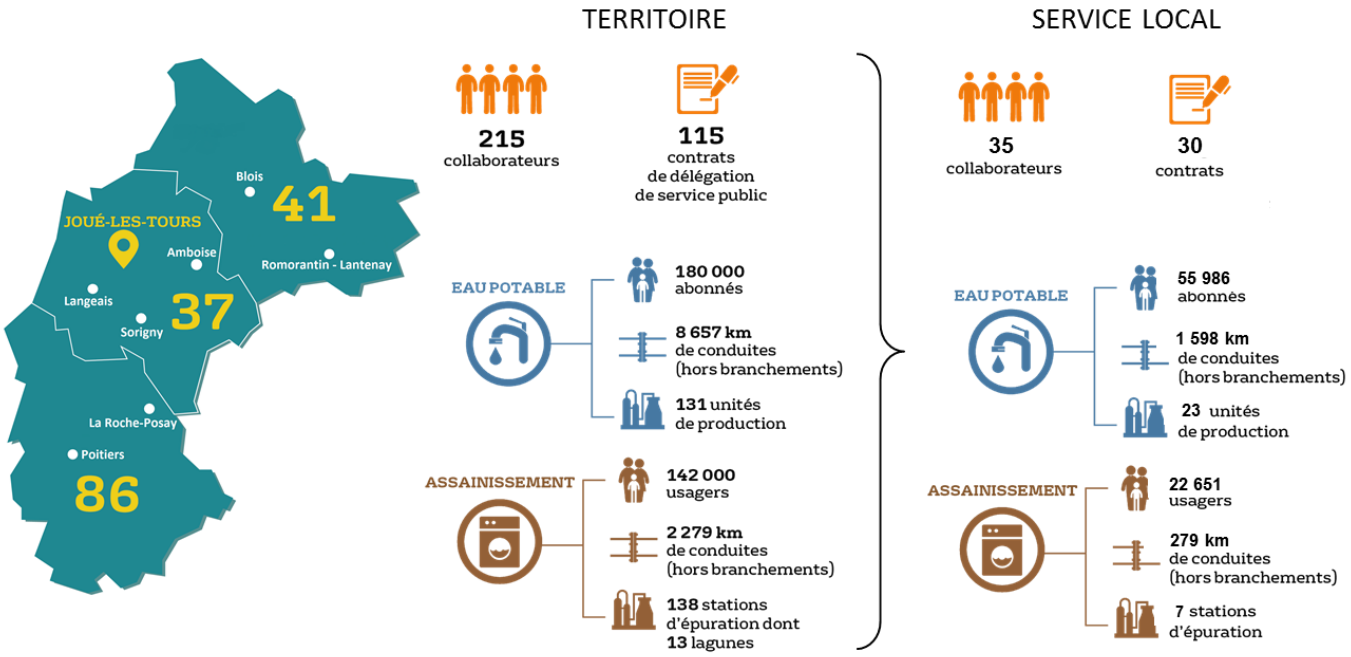
Pilier de cette organisation, le TERRITOIRE VAL DE LOIRE SOLOGNE regroupe l'ensemble des ressources permettant aux SERVICES LOCAUX de réaliser leurs missions, dans le respect des engagements contractuels.

Son siège est basé à JOUE LES TOURS (Indre et Loire).

Le TERRITOIRE bénéficie de l'assistance de la RÉGION CENTRE OUEST. Située à Rezé, elle relaie auprès de lui la stratégie nationale (sécurité, QSE, RH...), impulse, mutualise les expériences et les innovations, mobilise, au service du TERRITOIRE et donc des SERVICES LOCAUX, les ressources et les expertises du groupe Veolia.

## LE TERRITOIRE VAL DE LOIRE SOLOGNE

Facilitateur au quotidien, il apporte au SERVICE LOCAL les moyens et les expertises nécessaires à l'exécution et la gestion de ses missions. Le SERVICE LOCAL bénéficie ainsi, avec les autres services locaux du territoire, de ressources et d'expertises dont il ne pourrait se doter en propre, dans des conditions économiques acceptables par nos clients collectivités.
Il est structuré autour de 3 pôles experts : la direction des opérations, la direction des consommateurs et la direction du développement.



## LES MISSIONS DE LA DIRECTION DES OPERATIONS

La direction des opérations gère nos logiciels métiers pour le compte du SERVICE LOCAL, afin qu'il bénéficie de leurs fonctionnalités, notamment de la planification.
Dans le cadre d'une reprise de contrat : la direction des opérations et les responsables exploitation et maintenance du SERVICE LOCAL auditent le patrimoine et les process, passent en revue le contrat. Ils définissent des gammes d'exploitation et de maintenance qui précisent, pour chaque équipement/phase de process les interventions à réaliser ainsi que leur périodicité. Ces gammes sont définies sur la base de standards métiers, d'obligations réglementaires, de normes constructeurs et de nos retours d'expérience. Des gammes sont également définies pour les analyses réglementaires de l'eau et celles inscrites dans notre programme d'auto-surveillance.

La direction des opérations intègre ces gammes dans les logiciels d'exploitation, de maintenance et d'analyse qui éditent automatiquement les plannings d'intervention et, après validation par le SERVICE LOCAL, les ordres d'intervention des agents.

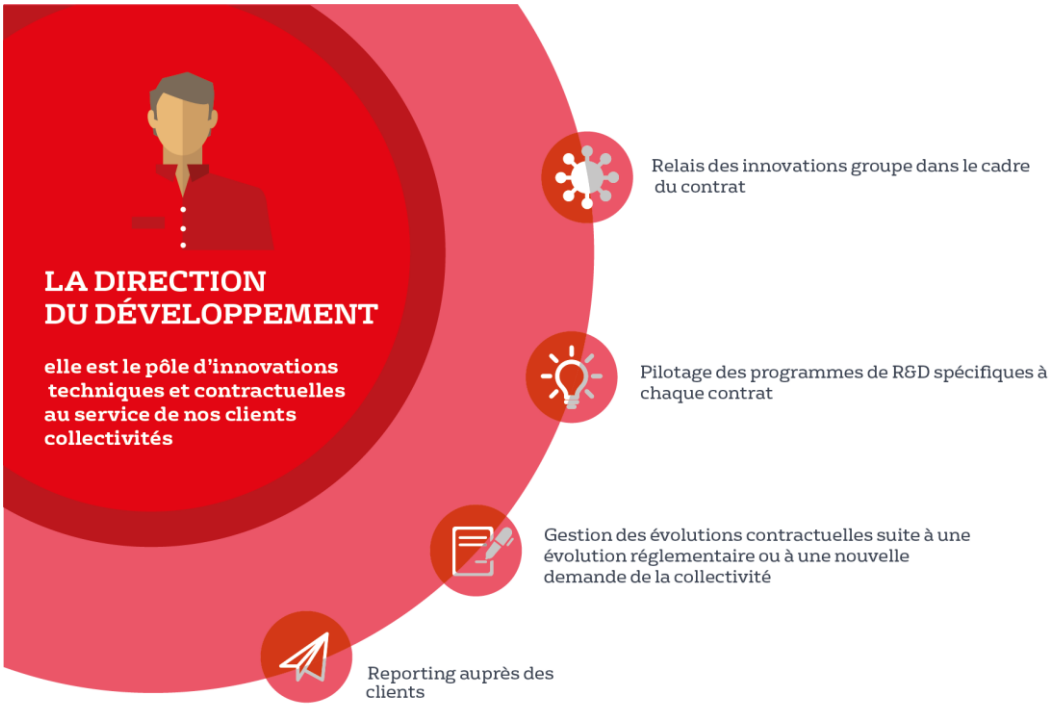
Tout au long du contrat, la direction des opérations effectue les mises à jour des logiciels, intégrant les modifications apportées au patrimoine (à la suite de travaux par exemple) et les observations transmises en ligne, par les agents, dans leurs rapports d'intervention.
Elle exploite selon le même principe le SIG (migration et mise à jour en continu des données et met à jour les plans (plans de récolement, sectorisation, étages de pression...).
Elle apporte aussi son expertise pour la gestion des automates et capteurs (choix d'implantation, paramétrages, interface avec le logiciel de télégestion...).

Chaque logiciel permet l'édition de statistiques et de tableaux de bords qui alimentent notre reporting vers la collectivité. Leur analyse nous permet de contrôler la bonne exécution du service mais aussi de détecter des tendances, des problèmes récurrents. Elles aident à la prise de décision : renforcer une gamme de maintenance ou d'exploitation, effectuer un diagnostic ou une campagne de recherche ciblée, proposer une adaptation de la stratégie de renouvellement...

À partir de ces données, la direction des opérations exploite enfin, avec le SERVICE LOCAL, nos applications prospectives comme les modèles mathématiques (hydraulique, qualité, pression...) ou nos modules de hiérarchisation de travaux.

## LES MISSIONS DE LA DIRECTION DES CONSOMMATEURS

## LES MISSIONS DE LA DIRECTION DU DEVELOPPEMENT

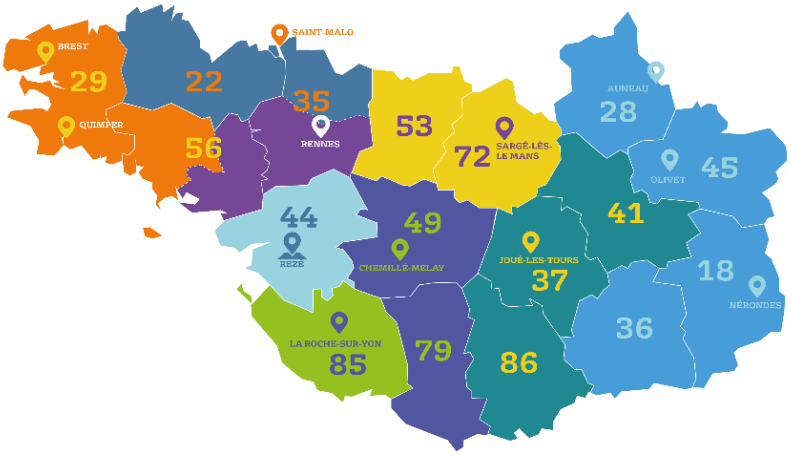



## LA REGION CENTRE-OUEST

La RÉGION CENTRE-OUEST comporte elle aussi une direction des opérations, une direction des consommateurs et une direction du développement. Celles-ci apportent assistance aux 9 TERRITOIRES qui la composent.

La RÉGION diffuse auprès d'eux des retours d'expériences et d'innovation (régionaux, nationaux et internationaux).
Elle dispose d'experts de pointe sur des sujets ou pour des besoins ponctuels et très spécialisés. Ainsi, la direction des opérations régionale dispose des compétences permettant, par exemple, la création des modèles mathématiques hydrauliques ou qualité.

La RÉGION assure en direct, pour l'ensemble des territoires, la direction des ressources humaines et la direction financière.



## LA DIRECTION NATIONALE

La direction nationale assiste les RÉGIONS et leurs TERRITOIRES.
Elle impulse et manage les grandes politiques structurantes du groupe (sécurité, social, environnement et santé, QSE...).
Elle anime un vaste réseau d'échanges de pratiques et d'expériences nationales et internationales. Elle assure les missions de veille technologique, sanitaire, réglementaire... Elle pilote des programmes de recherche et d'études appliqués aux problématiques rencontrées par les SERVICES LOCAUX.

# 1.2. Présentation du contrat

## Données clés

- **Délégataire** : VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
- **Périmètre du service** : CHAMBRAY LES TOURS
- **Numéro du contrat** : D0180
- **Nature du contrat** : Affermage
- **Date de début du contrat** : 01/01/2019
- **Date de fin du contrat** : 31/12/2028
- **Les engagements vis-à-vis des tiers**

En tant que délégataire du service, VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux assume des engagements d'échanges d'eau avec les collectivités voisines ou les tiers (voir tableau ci-dessous).

| Type d'engagement | Tiers engagé | Objet |
|---|---|---|
| achat | JOUE LES TOURS | Achat à Joué lès Tours |
| vente | ESVRES | Vente d'eau - Esvres |
| vente | SIVOM DE MONTBAZON-VEIGNE | Vente au SIVM |

- **Liste des avenants**

| Avenant N° | Date d'effet | Commentaire |
|---|---|---|
| 1 | 19/06/2019 | Modification du fonds de travaux afin de prendre en compte le démarrage des travaux du Tramway |

# 1.3. Les chiffres clés

TOURS METROPOLE - VILLE DE CHAMBRAY LES TOURS

## Chiffres clés

**11 686**
Nombre d'habitants desservis

**4 729**
Nombre d'abonnés (clients)

**1**
Nombre d'installations de production

**2**
Nombre de réservoirs

**130**
Longueur de réseau (km)

**100,0**
Taux de conformité microbiologique (%)

**92,9**
Rendement de réseau (%)

**141**
Consommation moyenne (l/hab/j)

# 1.4. L'essentiel de l'année 2019

## 1.4.1. PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

### RESEAUX – RENDEMENT

Le rendement pour l'exercice 2019 est en légère hausse par rapport à l'année 2018. Mise à part l'année 2017, où une hausse de 16% des volumes vendus avait contribué à l'amélioration du rendement, le rendement affiché pour l'année 2019 est supérieur à la moyenne des dernières années qui se trouve en dessous de 90 %.

A noter que le nombre de fuites sur canalisation et sur branchement a fortement baissé en 2019 avec 7 fuites recensées sur canalisations contre 20 en 2018. La moitié des fuites ayant lieu sur les conduites en fonte grise et l'autre moitié sur les conduites PVC. Cela confirme que les conduites métalliques sont les plus cassantes car elle ne représente que 30 % du linéaire total.

- **Fuite sur installations de comptage – Rue Etienne Bonnard**

Plus de 50 interventions pour fuites sur compteurs / poste de comptage ont été réalisées sur l'année 2019 contre 33 en 2018.
Voici un exemple ci-dessous d'une intervention sur une fuite au niveau du robinet d'arrêt rue Etienne Bonnard réalisée le 2 juillet 2019.

- **Fuite sur branchement – 3 rue des Tamaris**

Une fuite sur branchement a été réparée courant octobre 2019 au 3 rue des Tamaris. La fermeture du branchement avait été effectuée la veille en accord avec le client puis réparée le lendemain. En effet, le terrassement et la réparation ont dû être faits à la main étant donné les difficultés d'accès.
Un dégât des eaux a malgré tout été constaté au niveau du sous-sol où se trouve le compteur d'eau.

- **Fuite branchement – Allée des Pervenches**

Ci-dessous un exemple de fuite sur un branchement Allée des Pervenches réparée le 13 novembre 2019. La photo souligne bien à quel point les réseaux de l'ensemble des concessionnaires sont présents en grande quantité dans le sol ce qui peut parfois compliquer les interventions de réparations.
Il est ainsi essentiel de tracer les réseaux des concessionnaires avant chaque intervention avec l'aide des DICT (Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux) et des ATU (Avis de Travaux Urgents).

- **Fuite canalisation – rue Faraday**

Une importante fuite sur canalisation s'est déclarée rue Michael Faraday au mois de mai. Cette fuite se trouvait sur une canalisation principale d'un diamètre DN 300 mm.

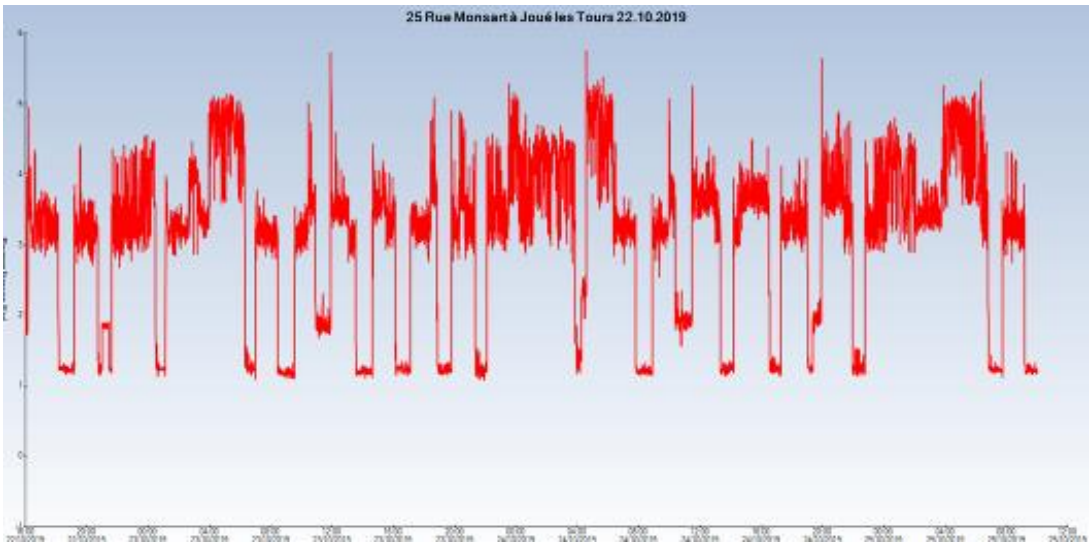
Les photos précédentes et la suivante nous montrent bien qu'il y a eu un déboitement au niveau du coude DN 300 mm. On peut observer que la contre bride était fortement endommagée ce qui a entrainé le glissement du coude qui n'était plus soutenu au niveau de l'emboitement avec la canalisation.

On peut raisonnablement penser qu'il y a eu une mauvaise pose du joint à l'origine, ce qui a par la suite usiné petit à petit la contre bride du coude et finalement créé une fuite.
Ci-dessous une photo de la réparation avec la pose d'un coude à bride et deux majors stop.

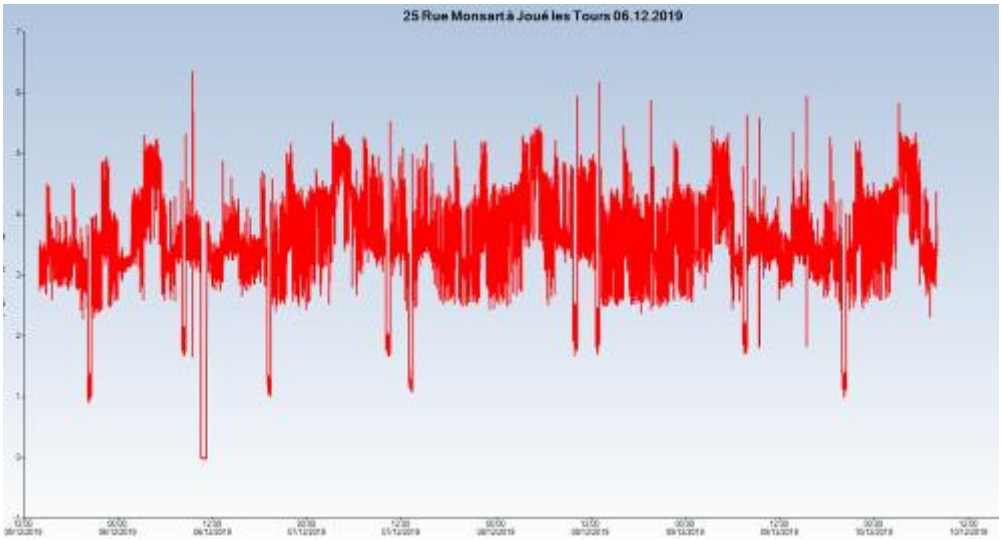
- **Manque de pression – rue Mansart**

Depuis l'été 2019, des manques de pressions récurrents ont été signalés au niveau de la rue Mansart sur la commune de Chambray les Tours, principalement au niveau d'un immeuble récemment construit.
Le branchement de cet immeuble est raccordé sur la conduite d'interconnexion entre la ville de Tours et le réservoir de Chambray les Tours (Bois Cormier) ce qui implique que les différents remplissages de la bâche se font via cette même canalisation.
Plusieurs actions ont été réalisées sur le réseau tout en veillant à ne pas créer de perturbations hydrauliques trop importantes.
En amont de la bâche, nous avons une électrovanne qui s'ouvre en fonction du niveau dans la bâche et donc de la demande et également une vanne à opercule sur laquelle nous avons réalisé nos différents tests d'ouverture / fermeture. Un enregistreur de pression a été positionné sur le réseau afin de pouvoir suivre l'évolution de la pression selon les différents tests.

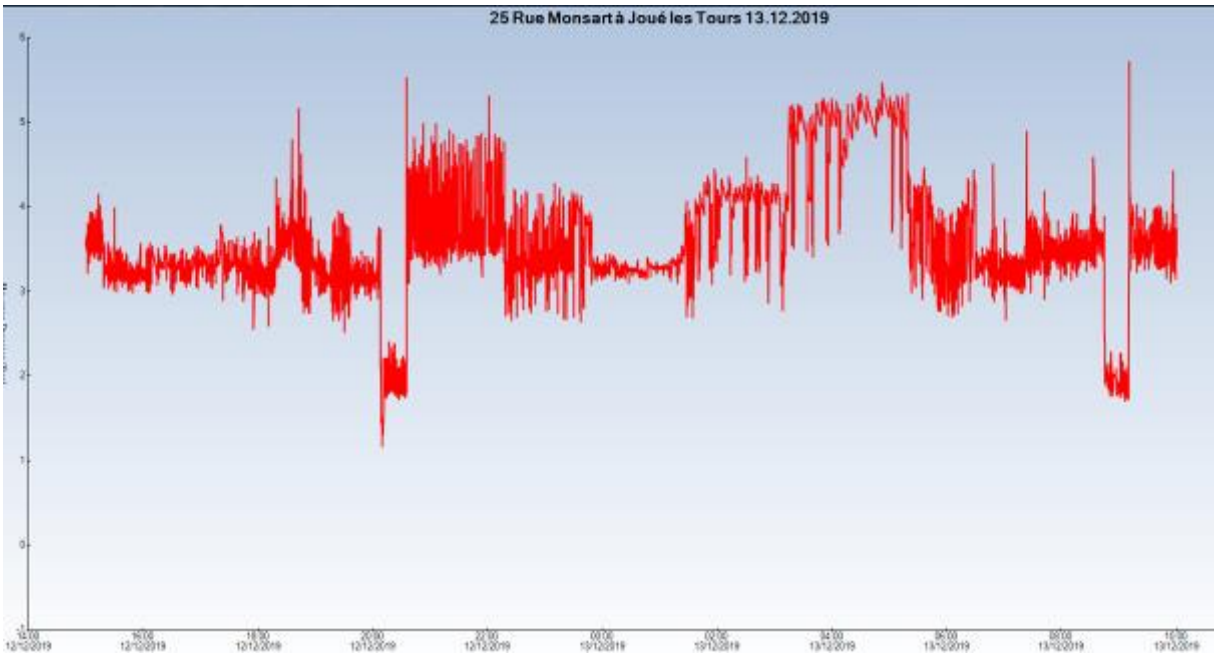
Ci-dessous la courbe concernant l'évolution de la pression entre le 22/10/2019 et le 25/10/2019 : on observe des baisses de pressions jusqu'à 1 bar régulièrement.




Nous avons par la suite effectué plusieurs séries de fermeture de la vanne DN 200 entre novembre et décembre puis nous avons repris des mesures.
A la date du 6 décembre, nous pouvons constater des variations par rapport à fin octobre avec des baisses à 1 bar parfois et 2 bars dans d'autres cas.
Cette variation vient d'une part de l'ouverture de la bâche mais également des périodes dans la journée où les tirages sont les plus forts (clients, hôpital, etc.).

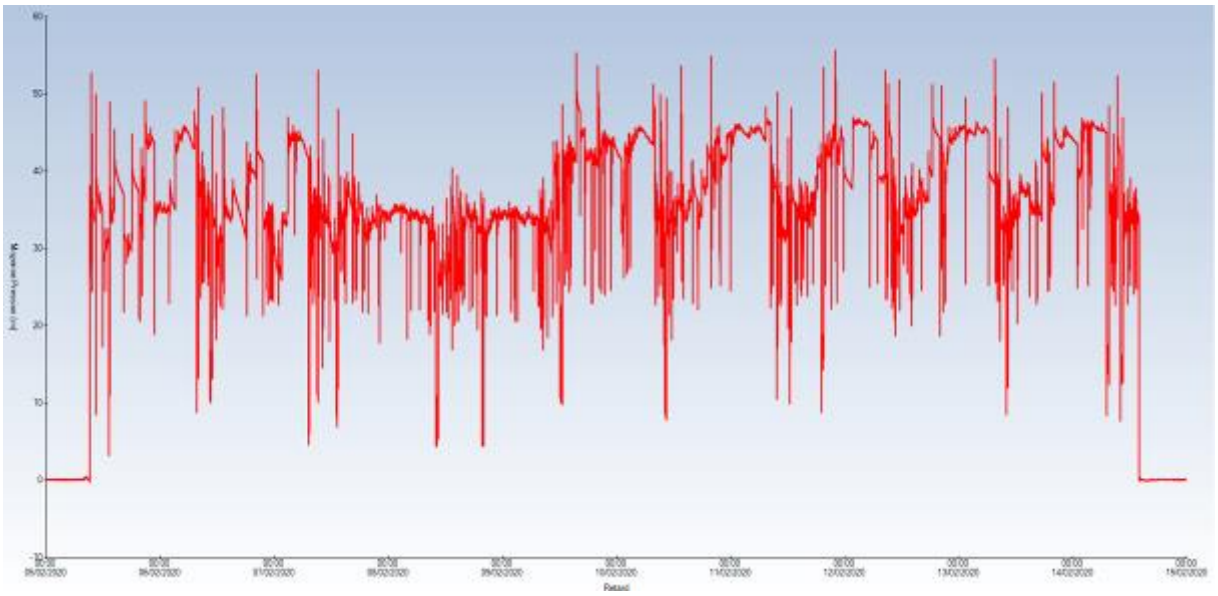



Nous avons alors refermé encore de plusieurs tours la vanne jusqu'à arriver à 1,5 - 2 tours restants avant fermeture. La vanne est donc presque fermée.
Nous arrivons comme nous pouvons le voir sur le graphique ci-dessous sur une pression minimum aux alentours de 2 bars avec une baisse très ponctuelle le 12/12 à 20h à 1,2 bars.



Nous avons poursuivi l'expérience lors des travaux début 2020 sur le réservoir de Chambray. La bâche n'était donc plus alimentée par Tours et la rue Mansart était donc exclusivement alimentée pas la ville de Tours.
On peut cependant remarquer encore des baisses de pressions importantes (voir graphique ci-dessous).

Cela montre que le remplissage de la bâche a finalement peu d'impact sur les baisses de pressions recensées rue Mansart mais que ces baisses sont probablement dues aux forts tirages du côté Tours, et notamment en amont de l'interconnexion (hôpital).

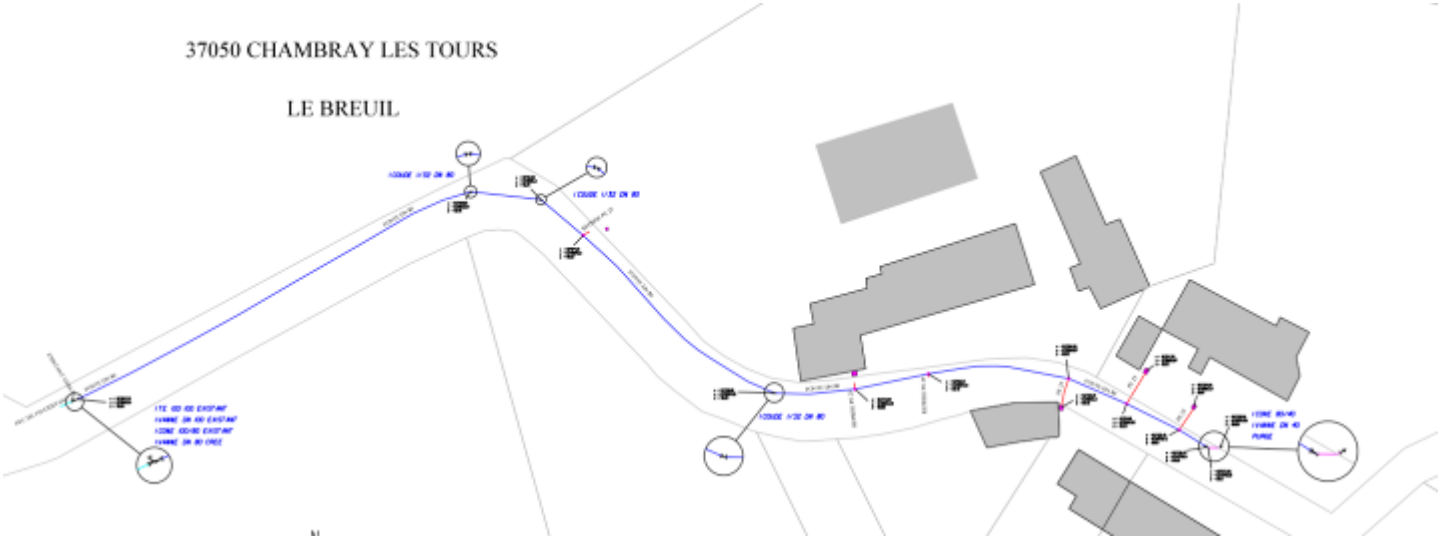


## RESEAUX – TRAVAUX

La Collectivité a fait renouveler 391 ml de conduite sur la commune de Chambray les Tours sur l'année 2019 :

- Rue Jean Perrin – Fonte ductile DN 350

Le délégataire a poursuivi le renouvellement Chemin du Breuil avec le renouvellement d'une fonte grise DN 60 mm par une fonte ductile DN 80 mm sur 44 ml.




Ces travaux vont donc permettre d'améliorer la qualité du service de distribution d'eau potable :

- Moins de coupures d'eau liées à la réparation de fuites ;
- Augmentation du débit disponible sur les points éloignés du réseau, ainsi que pour la défense incendie
- Amélioration de la qualité de l'eau.

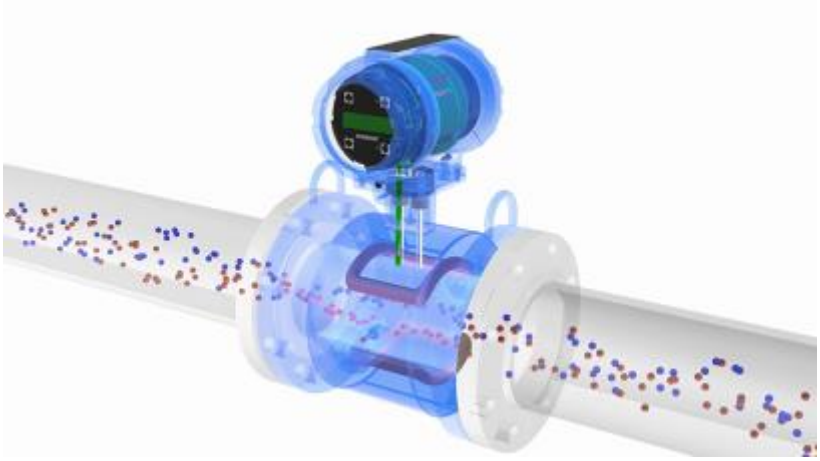
## ANALYSES

Toutes les analyses d'autosurveillance et du contrôle sanitaire sont conformes, que ce soit sur la partie microbiologie et physico-chimique.

Les analyses sont effectuées durant toutes les étapes du traitement (eau brute, après déférisation, après chloration, après stockage,…) ainsi que sur le réseau de distribution sur plusieurs points représentatifs.

### 1.4.2. PROPOSITIONS D'AMELIORATION

| Lieu ou ouvrage | Voie |
|---|---|
| Géo-référencement en classe A | Il conviendrait de mettre en œuvre le géo-référencement en classe A de l'ensemble des affleurants des réseaux et des ouvrages par un relevé surfacique et altimétrique (coordonnées x,y,z) y compris les branchements particuliers.<br> |
| Renouvellement / renforcement de conduites | Il est nécessaire de poursuivre le remplacement voire le renforcement des canalisations les plus vétustes en fonte grise.<br> <br>Il est observé une quantité importante de fuites sur les vieilles conduites avenue du Grand Sud et avenue de la République. L'épaisseur d'enrobés et la circulation sur ces axes routiers majeurs rendent très difficiles les opérations de recherche de fuite acoustique et les réparations de fuite.<br>D'autres secteurs comportant ce type de conduites sont extrêmement fuyards :<br>- Derrière le Pôle Santé : sur le chemin de Chambray à Monts, Izernay (en cours de renouvellement en 2019), les Georgets, les Maquinieres, les Girardières, les Saints-Pères, la rue Guillaume Louis, le Clos Robert, la rue des Perriers ;<br>- En centre-ville sur la rue de la Marnière, la place des Erables, la rue de l'hippodrome, l'allée des fusains, l'allée des Vignes, la rue des Buissons, l'allée des mésanges, l'allée de la petite Branchoire, la rue des Petites Maisons ;<br>- A proximité du château d'eau sur l'avenue de la Branchoire, le rue des Chardonnerets, la rue des Roitelets, la rue des Vanneaux, l'allée des Bouvreuils, la rue Jean Perrin, la rue Augustin Fresnel, l'allée des Charmettes, la Petite Charpraie ;<br>- Au sud de la rocade : la Madelaine, la route du Saint-Laurent, et au Petit Porteau. |
| Bornes de puisage | Les prises d'eau illicites sur les poteaux incendie ont plusieurs impacts :<br> <br>- Détérioration des poteaux incendie<br>- Trouble de la qualité de l'eau pour les riverains<br>- Risque de provocation de fuites<br>- Pertes en eau<br>L'installation de bornes de puisage permet de limiter ces inconvénients. Ces appareils sont justement destinés aux prises d'eau ponctuelles, par exemple pour les entreprises de TP. De diamètre plus petit, elles génèrent moins de désagrément, et étant équipées de compteurs d'eau, il est possible de mesurer la quantité d'eau prélevée. |

| | |
|---|---|
| Recherche de fuites | Afin d'optimiser les campagnes de recherche de fuites, l'installation de débitmètres à des points clés du réseau permettrait de suivre les débits de nuit avec beaucoup plus de précision.<br>  <br>Le réseau de Chambray-lès-Tours étant composé sur 35 km de conduites métalliques, l'installation de prélocalisateurs acoustique fixes permettrait de détecter les fuites plus rapidement.<br> |
| Gestion patrimoniale | En France, les réseaux représentent environ 70 % de la valeur patrimoniale des infrastructures d'eau potable (les 30 % restants sont constitués des usines de production et des infrastructures de stockage). Afin de garantir la qualité du service, il est nécessaire de remplacer les parties du réseau les plus problématiques de façon optimisée et lissée dans le temps.<br>La mise en place d'un outil de gestion patrimoniale permet de répondre parfaitement à cette problématique, car il permet de :<br>- Sélectionner des travaux de renouvellement à réaliser en priorité sur le réseau, en fonction des priorités de la collectivité et d'une analyse du risque associé à chaque tronçon ;<br>- Construire un programme pluriannuel d'interventions en optimisant l'ordonnancement des chantiers.<br> |
| Alimentation en eau de Chambray | L'actuel mélange d'eau entre la ressource du Cénomanien de Bois Cormier et la ressource de La Loire provenant de Tours induit un goût de l'eau plus ou moins agréable selon les périodes. Une étude est en cours pour une alimentation différente de la commune. |

| Lieu ou Ouvrage | Description |
|---|---|
| Château d'eau de Chambray<br><br>(Bois Cormier) | La pose d'une rembarde de sécurité autour de la trappe d'accès au niveau du premier palier dans le réservoir permettrait de mieux sécuriser le site. |
| | Une lagune de décantation des eaux de lavage des filtres à sable permettrait de rejeter des eaux plus claires. |
| | Un analyseur de chlore sur l'eau en provenance de Tours est à prévoir afin de pouvoir ajuster la chloration sur l'eau distribuée. |
| | Afin de sécuriser la partie réservoir, il conviendrait d'ajouter un arrêt d'urgence sur l'armoire de commande située dans le réservoir. |

## EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

En décembre 2019, les instances européennes (Conseil, Commission et Parlement) ont annoncé avoir abouti à un accord provisoire concernant la révision de la Directive Européenne sur l'Eau Potable de 1998. Cet accord en vue d'une nouvelle Directive est soumis à l'approbation du Parlement et du Conseil avant publication officielle, puis, transcription en droit français sous un délai de 2 ans. Aussi, les grandes lignes de cette nouvelle Directive se précisent progressivement. Nos équipes se tiennent à votre disposition pour vous les présenter plus complètement et évaluer leurs conséquences pour votre service.

# 1.5. Les indicateurs réglementaires 2019

| INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES | | PRODUCTEUR | VALEUR 2018 | VALEUR 2019 |
|---|---|---|---|---|
| [D101.0] | Nombre d'habitants desservis total (estimation) | Collectivité (2) | **11 271** | **11 686** |
| [D102.0] | Prix du service de l'eau au m³ TTC | Délégataire | **1,14 €uro/m³** | **1,13 €uro/m³** |
| [D151.0] | Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service | Délégataire | **1 j** | **1 j** |
| **INDICATEURS DE PERFORMANCE** | | **PRODUCTEUR** | **VALEUR 2018** | **VALEUR 2019** |
| [P101.1] | Taux de conformité des prélèvements microbiologiques | ARS (1) | **100,0 %** | **100,0 %** |
| [P102.1] | Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques | ARS (1) | **100,0 %** | **100,0 %** |
| [P103.2] | Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable | Collectivité et Délégataire (2) | **88** | **88** |
| [P104.3] | Rendement du réseau de distribution | Délégataire | **90,6 %** | **92,9 %** |
| [P105.3] | Indice linéaire des volumes non comptés | Délégataire | **4,98 m³/jour/km** | **2,19 m³/jour/km** |
| [P106.3] | Indice linéaire de pertes en réseau | Délégataire | **2,42 m³/jour/km** | **1,66 m³/jour/km** |
| [P107.2] | Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable | Collectivité (2) | **0,42 %** | **0,36 %** |
| [P108.3] | Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau | Collectivité (1) | **80 %** | **80 %** |
| [P109.0] | Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité | Collectivité (2) | **10** | **4** |
| [P109.0] | Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité | Collectivité (2) | **606** | **151** |
| [P151.1] | Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées | Délégataire | **3,02 u/1000 abonnés** | **2,11 u/1000 abonnés** |
| [P152.1] | Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés | Délégataire | **100,00 %** | **100,00 %** |
| [P153.2] | Durée d'extinction de la dette de la collectivité | Collectivité | **A la charge de la collectivité** | |
| [P154.0] | Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente | Délégataire | **1,19 %** | **1,73 %** |
| [P155.1] | Taux de réclamations | Délégataire | **0,86 u/1000 abonnés** | **1,20 u/1000 abonnés** |

*(1) La donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire*
*(2) Les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport*

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

# 1.6. Autres chiffres clés de l'année 2019

| L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION | | PRODUCTEUR | VALEUR 2018 | VALEUR 2019 |
|---|---|---|---|---|
| VP.062 | Volume prélevé | Délégataire | **781 015 m³** | **630 889 m³** |
| VP.059 | Volume produit | Délégataire | **771 025 m³** | **622 636 m³** |
| VP.060 | Volume acheté à d'autres services d'eau potable | Délégataire | **248 800 m³** | **282 101 m³** |
| | Volume mis en distribution (m³) | Délégataire | **1 014 534 m³** | **904 737 m³** |
| VP.220 | Volume de service du réseau | Délégataire | **93 339 m³** | **12 155 m³** |
| | Volume consommé autorisé année entière | Délégataire | **918 631 m³** | **840 547 m³** |
| | Nombre de fuites réparées | Délégataire | **69** | **65** |
| **LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE** | | **PRODUCTEUR** | **VALEUR 2018** | **VALEUR 2019** |
| | Nombre d'installations de production | Délégataire | **1** | **1** |
| | Capacité totale de production | Délégataire | **4 000 m³/j** | **4 000 m³/j** |
| | Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau | Délégataire | **2** | **2** |
| | Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau | Délégataire | **3 000m³** | **3 000 m³** |
| | Longueur de réseau | Délégataire | **132 km** | **130 km** |
| VP.077 | Longueur de canalisation de distribution (hors branchements) | Collectivité (2) | **108 km** | **106 km** |
| VP.140 | Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire | Délégataire | **375 ml** | **44 ml** |
| | Nombre de branchements | Délégataire | **4 315** | **4 329** |
| | Nombre de branchements en plomb | Délégataire | **3** | **3** |
| | Nombre de branchements en plomb supprimés | Délégataire | **0** | **0** |
| | Nombre de branchements neufs | Délégataire | **16** | **14** |
| | Nombre de compteurs | Délégataire | **4 868** | **4 950** |
| | Nombre de compteurs remplacés | Délégataire | **473** | **336** |
| **LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU** | | **PRODUCTEUR** | **VALEUR 2018** | **VALEUR 2019** |
| | Nombre de communes | Délégataire | **1** | **1** |
| VP.056 | Nombre total d'abonnés (clients) | Délégataire | **4 633** | **4 729** |
| | - Abonnés domestiques | Délégataire | **4 632** | **4 727** |
| | - Abonnés non domestiques | Délégataire | **0** | **0** |
| | - Abonnés autres services d'eau potable | Délégataire | **1** | **2** |
| | Volume vendu | Délégataire | **822 825 m³** | **820 082 m³** |
| | - Volume vendu aux abonnés domestiques | Délégataire | **817 534 m³** | **820 082 m³** |
| | - Volume vendu aux abonnés non domestiques | Délégataire | **0 m³** | **0 m³** |
| VP.061 | - Volume vendu à d'autres services d'eau potable | Délégataire | **5 291 m³** | **0 m³** |
| | Consommation moyenne | Délégataire | **141 l/hab/j** | **141 l/hab/j** |
| | Consommation individuelle unitaire | Délégataire | **125 m³/abo/an** | **127 m³/abo/an** |

*(1) La donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire*
*(2) Les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport*

| LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU | PRODUCTEUR | VALEUR 2018 | VALEUR 2019 |
|---|---|---|---|
| Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs | Délégataire | **Mesure statistique d'entreprise** | **Mesure statistique d'entreprise** |
| Taux de satisfaction globale par rapport au Service | Délégataire | **86 %** | **84 %** |
| Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux | Délégataire | **Oui** | **Oui** |
| Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau » | Délégataire | **Oui** | **Oui** |
| **LES CERTIFICATS** | **PRODUCTEUR** | **VALEUR 2018** | **VALEUR 2019** |
| Certifications ISO 9001, 14001, 50001 | Délégataire | **En vigueur** | **En vigueur** |
| Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité | Délégataire | **Oui** | **Oui** |
| **L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE** | **PRODUCTEUR** | **VALEUR 2018** | **VALEUR 2019** |
| Energie relevée consommée | Délégataire | **716 620 kWh** | **594 754 kWh** |

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

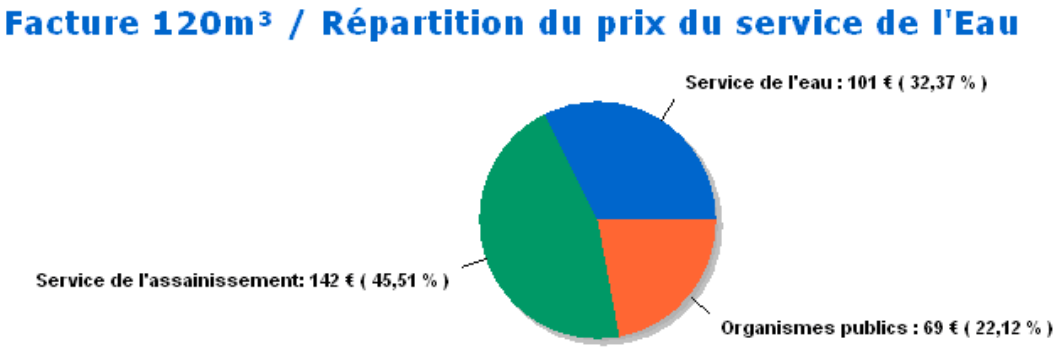
## LA FACTURE 120 M³

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

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

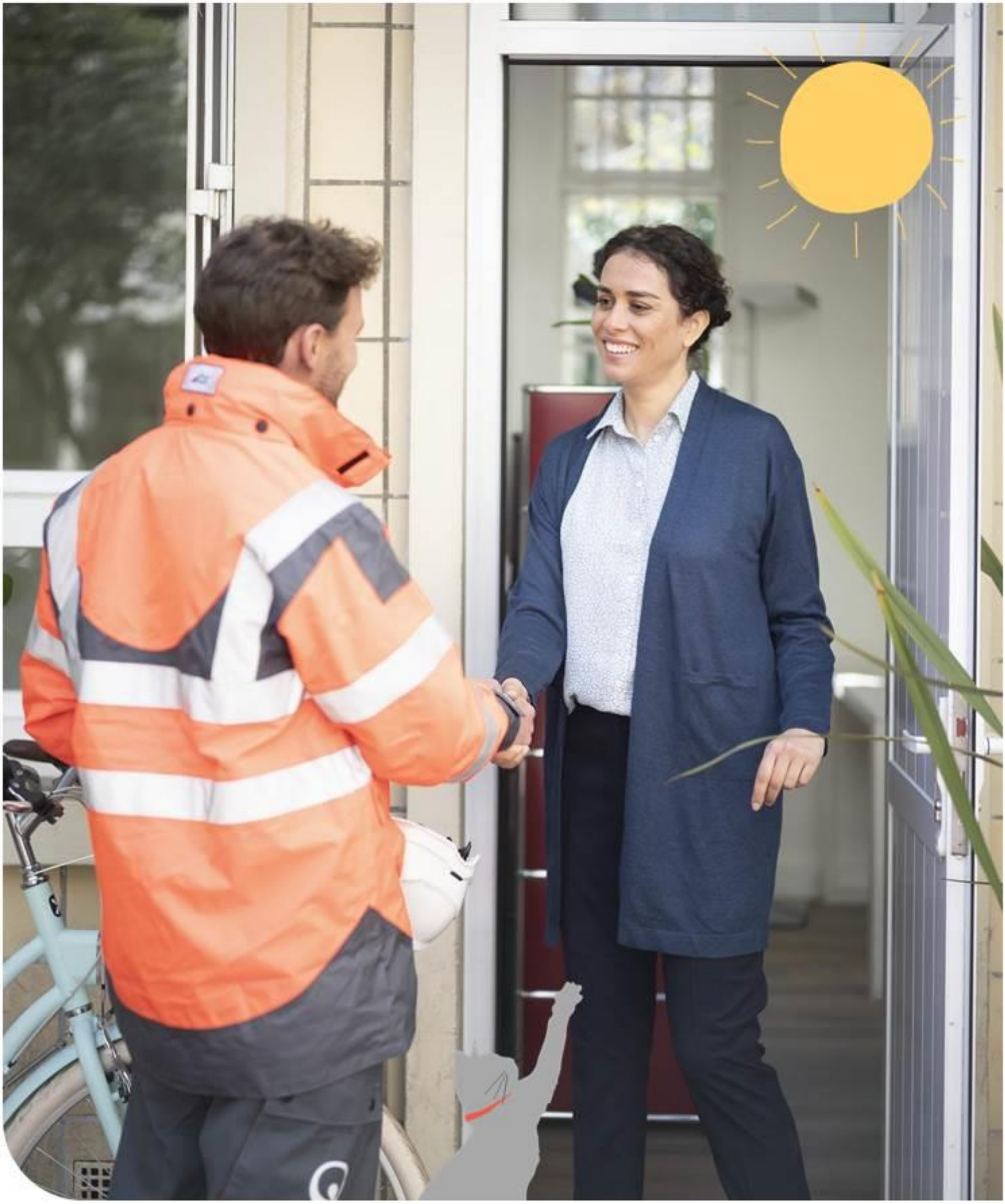
| **CHAMBRAY LES TOURS**<br>**Prix du service de l'eau potable** | Volume | Prix Au 01/01/2020 | Montant Au 01/01/2019 | Montant Au 01/01/2020 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Part délégataire** | | | **65,20** | **66,45** | **1,92%** |
| Abonnement | | | 11,50 | 11,72 | 1,91% |
| Consommation | 120 | 0,4561 | 53,70 | 54,73 | 1,92% |
| **Part communale** | | | **29,82** | **29,82** | **0,00%** |
| Consommation | 120 | 0,2485 | 29,82 | 29,82 | 0,00% |
| **Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)** | **120** | **0,0424** | **6,96** | **5,09** | **-26,87%** |
| **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** | | | **129,58** | **128,96** | **-0,48%** |
| TVA | | | 7,13 | 7,09 | -0,56% |
| **Total TTC** | | | **136,71** | **136,05** | **-0,48%** |
| **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³** | | | **1,14** | **1,13** | -0,88% |

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




Les factures type sont présentées en annexe.

# 2. Les consommateurs de votre service et leur consommation



# 2.1. Les consommateurs abonnés du service

### → *Le nombre d'abonnés*

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

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Nombre total d'abonnés (clients)** | **4 572** | **4 620** | **4 629** | **4 633** | **4 729** | **2,1%** |
| domestiques ou assimilés | 4 568 | 4 616 | 4 625 | 4 632 | 4 727 | 2,1% |
| autres que domestiques | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0% |
| autres services d'eau potable | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 100,0% |

### → *Les principaux indicateurs de la relation consommateurs*

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nombre d'interventions avec déplacement chez le client | | | 170 | 766 | 442 | -42,3% |
| Nombre annuel de demandes d'abonnement | 395 | 451 | 401 | 351 | 500 | 42,5% |
| Taux de clients mensualisés | | | 29,8 % | 31,4 % | 32,6 % | 3,8% |
| Taux de clients prélevés hors mensualisation | | | 24,2 % | 25,4 % | 26,3 % | 3,5% |
| Taux de mutation | 8,9 % | 10,0 % | 8,9 % | 7,8 % | 10,8 % | 38,5% |

Les données consommateurs par commune sont disponibles en annexe.

# 2.2. La satisfaction des consommateurs

Veolia place les consommateurs de services d'eau et d'assainissement au cœur de son action.

Veolia s'engage à prendre autant soin d'eux que de la qualité de l'eau qu'elle leur apporte ou de leur environnement. Au quotidien, nous souhaitons ainsi que les consommateurs se sentent bienvenus et considérés lorsqu'ils interagissent avec nos équipes, grâce à des interlocuteurs qu'ils comprennent et qui les comprennent... et bien sûr grâce à des femmes et des hommes résolument engagés à leur service.

Satisfaire les consommateurs des services que nous exploitons commence par recueillir régulièrement le jugement qu'ils portent sur ces services : être attentionné, cela commence toujours par être à l'écoute de ce que l'on a à nous dire, de ce que l'on pense de nous.

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

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

Les résultats représentatifs de la région dont dépend votre service en décembre 2019 sont :

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Satisfaction globale | 88 | 91 | 86 | 86 | 84 | -2 |
| La continuité de service | 94 | 95 | 93 | 95 | 94 | -1 |
| La qualité de l'eau distribuée | 78 | 80 | 79 | 83 | 76 | -7 |
| Le niveau de prix facturé | 53 | 56 | 54 | 61 | 60 | -1 |
| La qualité du service client offert aux abonnés | 88 | 87 | 80 | 79 | 77 | -2 |
| Le traitement des nouveaux abonnements | 91 | 89 | 86 | 88 | 85 | -3 |
| L'information délivrée aux abonnés | 77 | 76 | 76 | 73 | 69 | -4 |

***Composition de votre eau !***

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

### → *Les 5 promesses aux consommateurs de Veolia*

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

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

# 2.3. Données économiques

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

Le taux d'impayés est calculé au 31/12 de l'année 2019 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.

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Taux d'impayés** | **0,65 %** | **0,43 %** | **0,51 %** | **1,19 %** | **1,73 %** |
| Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1) | 4 512 | 3 382 | 4 472 | 11 005 | 17 686 |
| Montant facturé N - 1 en € TTC | 692 792 | 792 529 | 878 148 | 926 446 | 1 016 437 |

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

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

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

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

En 2019, le montant des abandons de créance s'élevait à 151€.

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

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire | 19 | 13 | 4 | 10 | 4 |
| Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€) | 705,40 | 621,44 | 241,52 | 605,92 | 150,66 |
| Volume vendu selon le décret (m³) | 760 564 | 774 954 | 853 701 | 822 825 | 820 082 |

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

### → *Les échéanciers de paiement*

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

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année | 108 | 90 | 91 | 68 | 46 |

# 3. Le patrimoine de votre Service

# 3.1. L’inventaire des installations

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

| Installation de production | Capacité de production (m³/j) |
|---|---|
| Le Bois Cormier | 4 000 |
| **Capacité totale** | **4 000** |

| Réservoir ou château d'eau | Capacité de stockage (m³) |
|---|---|
| Le Bois Cormier - bâche | 1 000 |
| Le Bois Cormier - réservoir | 2 000 |
| **Capacité totale** | **3 000** |

| Installation de reprise, de pompage ou surpresseur | Débit des pompes (m³/h) |
|---|---|
| Le Bois Cormier | 200 |

# 3.2. L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

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

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

### → *Les réseaux, équipements, branchements et outils de comptage*

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Canalisations** | | | | | | |
| Longueur totale du réseau (km) | 128,6 | 129,9 | 130,1 | 132,3 | 129,7 | -2,0% |
| Longueur d'adduction (ml) | 0 | | | | 0 | |
| Longueur de distribution (ml) | 128 571 | 129 879 | 130 074 | 132 339 | 129 770 | -1,9% |
| *dont canalisations* | 104 823 | 106 173 | 106 256 | 108 409 | 105 966 | -2,3% |
| *dont branchements* | 23 748 | 23 706 | 23 818 | 23 930 | 23 804 | -0,5% |
| **Equipements** | | | | | | |
| Nombre d'appareils publics | 213 | 220 | 224 | 226 | 226 | |
| *dont poteaux d'incendie* | 212 | 214 | 218 | 220 | 220 | |
| *dont bouches d'incendie* | | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| *dont bouches de lavage* | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| *dont bornes fontaine* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| *dont bornes de puisage* | | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| **Branchements** | | | | | | |
| Nombre de branchements | 4 259 | 4 283 | 4 299 | 4 315 | 4 329 | 0,3% |
| **Compteurs** | | | | | | |
| Nombre de compteurs | 4 718 | 4 831 | 4 855 | 4 855 | 4 960 | 2,2% |

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

Le détail du linéaire de canalisations par matériau et par diamètre est indiqué dans le tableau page suivante

Linéaire de canalisations de distribution par matériau et diamètre sur la commune de Chambray-lès-Tours :

| Matériau / Diamètre | 0 | 32 | 40 | 50 | 60 | 63 | 75 | 80 | 90 | 100 | 110 | 125 | 140 | 150 | 160 | 200 | 225 | 250 | 300 | 350 | Total général (ml) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Acier | | | | | | | | | | | | 181 | | 70 | | 88 | | | 1 542 | | 1 882 |
| Amiante Ciment | | | | | | | | | | | | 188 | | | | | | 356 | | | 545 |
| Fonte Ductile | | | | | 21 | | | 203 | | 439 | | 3 812 | | 3 743 | 13 | 1 517 | | 545 | 3 100 | 325 | 13 718 |
| Fonte Grise | | | 107 | | 3 086 | | | 1 360 | | 8 516 | | 2 324 | | 2 130 | | 368 | | 191 | | | 18 081 |
| Fonte indéterminée | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 373 | | 373 |
| Inconnu | 642 | | | | | | | 4 | 5 | 13 | 37 | 41 | 29 | | 44 | 5 | | | | | 821 |
| Polychlorure de Vinyle | | | 31 | 1 434 | | 4 770 | 2 798 | | 9 640 | | 18 736 | 3 806 | 11 272 | | 15 354 | 416 | 1 297 | | | | 69 555 |
| Polyéthylène HD | | 4 | | 466 | | 11 | | | 129 | | 58 | | | | 143 | | | | | | 811 |
| Polyéthylène indéterminé | | | | | | | | | | | | | | | 56 | | | | | | 56 |
| PVC Bi-Orienté | | | | | | | | | | | | | | | | 125 | | | | | 125 |
| **CHAMBRAY-LES-TOURS** | **642** | **4** | **138** | **1 900** | **3 107** | **4 782** | **2 798** | **1 567** | **9 774** | **8 968** | **18 831** | **10 352** | **11 301** | **5 942** | **15 610** | **2 519** | **1 297** | **1 092** | **5 015** | **325** | **105 966** |

# 3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

## 3.3.1. LE TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DES RESEAUX

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

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)** | **0,71** | **0,77** | **0,47** | **0,42** | **0,36** |
| Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml) | 104 823 | 106 173 | 106 256 | 108 409 | 105 966 |
| Longueur renouvelée totale (ml) | 534 | 373 | 215 | 375 | 435 |
| Longueur renouvelée par le délégataire (ml) | 0 | 0 | 215 | 375 | 44 |

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

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

Il faut que l'Indice de Connaissance et Gestion patrimoniale du réseau atteigne un total de 40 points sur les 45 premiers points accessibles pour que le service soit réputé disposer du descriptif détaillé.
Depuis 2015, les services d'eau ne disposant pas du descriptif détaillé se sont vus appliquer un doublement de la redevance pour les prélèvements réalisés sur la ressource en eau.

Calculé sur un barème de 120 points (ou 100 points pour les services n'ayant pas la mission de distribution), la valeur de cet indice **[P103.2]** pour l'année 2019 est de :

| **Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau** | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|---|
| Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux | 88 | 88 | 88 | 88 | 88 |

| Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau | | Barème | Valeur ICGPR |
|---|---|---|---|
| **Code VP** | **Partie A : Plan des réseaux (15 points)** | | |
| **VP.236** | Existence d'un plan des réseaux | 10 | 10 |
| **VP.237** | Mise à jour annuelle du plan des réseaux | 5 | 5 |
| **Code VP** | **Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)** | | |
| **VP.238** | Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques | | Oui |
| **VP.239** | Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres. | | 99,4 % |
| **VP.240** | Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres | | Oui |
| **Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240** | Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux) | 15 | 15 |
| **VP.241** | Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations | 15 | 13 |
| | **Total Parties A et B** | **45** | **43** |
| **Code VP** | **Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)** | | |
| **VP.242** | Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes | 10 | 10 |
| **VP.243** | Inventaire pompes et équipements électromécaniques | 10 | 10 |
| **VP.244** | Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux | 10 | 0 |
| **VP.245** | Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique | 10 | 10 |
| **VP.246** | Inventaire secteurs de recherche de pertes eau | 10 | 0 |
| **VP.247** | Localisation des autres interventions | 10 | 10 |
| **VP.248** | Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations | 10 | 0 |
| **VP.249** | Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux | 5 | 5 |
| | **Total:** | **120** | **88** |

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2019 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*

Travaux de renouvellement réalisés en 2019 :

Tours Métropole a renouvelé la clôture et le portail du site de Bois Cormier de manière à sécuriser le site selon la règlementation en vigueur.

| Station de production Le Bois Cormier | |
|---|---|
| Démarreur électronique | |
| Sonde Forage | |
| Hydraulique<br>Distribution | <br> |

### → *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.

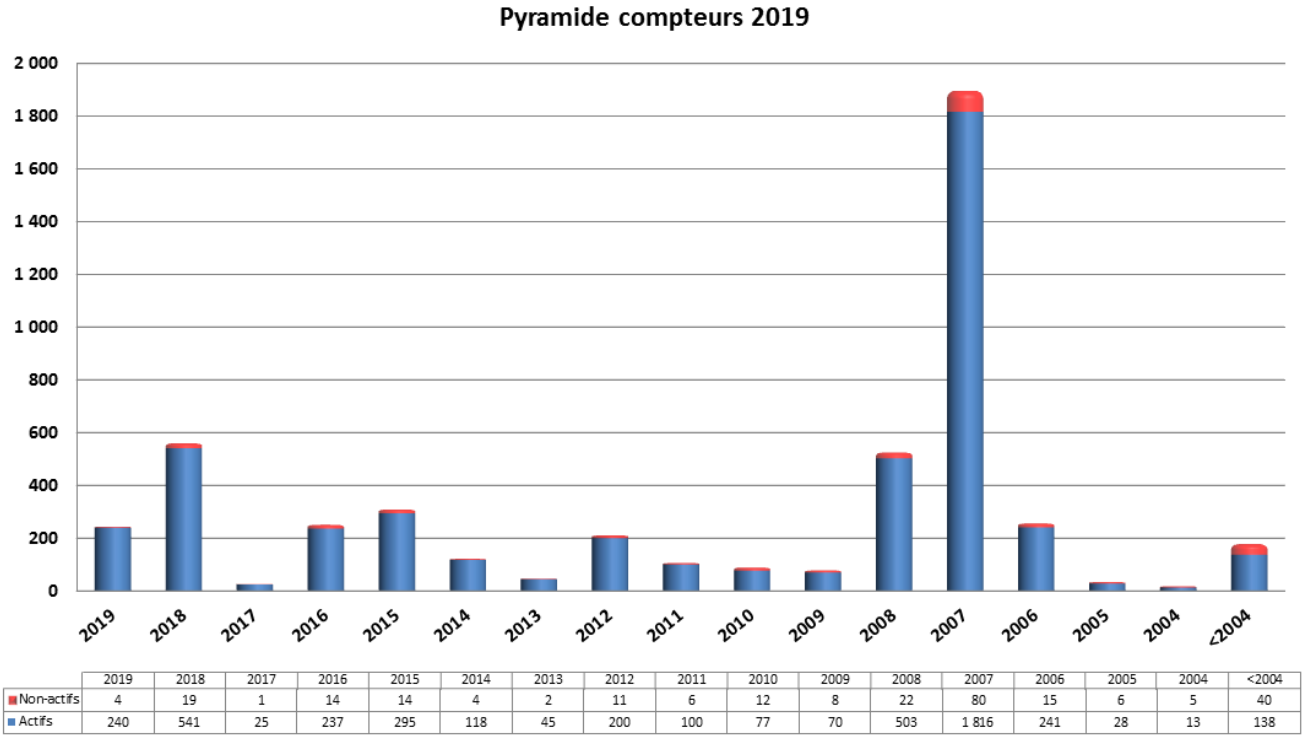
En France, le « contrôle en service des compteurs d'eau froide potable » est réglementé par l'arrêté du 6 mars 2007. Parmi les méthodes proposées par cet arrêté, Veolia a choisi celle qui donne la meilleure connaissance du parc : la mise en place d'un système qualité pour utiliser ses propres moyens 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 1er 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** | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nombre de compteurs | 4 718 | 4 831 | 4 855 | 4 868 | 4 950 | 1,7% |
| Nombre de compteurs remplacés | 75 | 233 | 107 | 473 | 336 | -29,0% |
| Taux de compteurs remplacés | 1,6 | 4,8 | 2,2 | 9,7 | 6,8 | -29,9% |




| | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 | 2005 | 2004 | <2004 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Non-actifs | 4 | 19 | 1 | 14 | 14 | 4 | 2 | 11 | 6 | 12 | 8 | 22 | 80 | 15 | 6 | 5 | 40 |
| Actifs | 240 | 541 | 25 | 237 | 295 | 118 | 45 | 200 | 100 | 77 | 70 | 503 | 1 816 | 241 | 28 | 13 | 138 |

## → *Les réseaux*

**Travaux de renouvellements réalisés en 2019 :**

| Commune | Voie | Détails |
|---|---|---|
| **CHAMBRAY LÈS TOURS** | LE BREUIL<br>MOA : VEOLIA<br>MOE : VEOLIA<br>Entreprise : VLS TP | Renouvellement de 44 ml de canalisation DN 60 fonte grise en fonte ductile DN 80 |
| **CHAMBRAY LÈS TOURS** | RUE JEAN PERRIN<br>MOA : TMVL<br>MOE : TMVL<br>Entreprise : SADE / SOGEA | Renouvellement de 391 ml |

## → *Les branchements*

| **Renouvellement des branchements plomb** | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nombre de branchements | 4 259 | 4 283 | 4 299 | 4 315 | 4 329 | 0,3% |
| *dont branchements plomb au 31 décembre (*)* | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0,0% |
| *% de branchements plomb restant au 31 décembre* | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Branchements plomb supprimés pendant l'année (**) | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| *% de branchements plomb supprimés* | 0,00% | 40,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0% |

(*) inventaire effectué au vu de la partie visible au droit du compteur
(**) par le Délégataire et par la Collectivité

### 3.4.2. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

#### → *Les installations*

Sans objet

#### → *Les réseaux, branchements et compteurs*

**Les principales opérations réalisées en 2019 par le délégataire figurent au tableau suivant :**

| Commune | Voie | Détails |
|---|---|---|
| **CHAMBRAY LÈS TOURS** | IMMOBILIER CHÂTEAU ROQUET | Branchement neuf |
| **CHAMBRAY LÈS TOURS** | 15 CHEMIN DU CHÊNE PENDU | Branchement neuf |
| **CHAMBRAY LÈS TOURS** | RUE DE LA HAUTE CHEVALERIE | 2 Branchements neufs |
| **CHAMBRAY LÈS TOURS** | 5 RUE THOMAS EDISON | Branchement neuf |
| **CHAMBRAY LÈS TOURS** | 104 RUE DE L'HIPPODROME | Branchement neuf |
| **CHAMBRAY LÈS TOURS** | 104 RUE DE L'HIPPODROME | 2 Branchements neufs |
| **CHAMBRAY LÈS TOURS** | RUE THÉRÈSE PLANIOL | 3 Branchements neufs |
| **CHAMBRAY LÈS TOURS** | 1 RUE JEAN PERRIN | Branchement neuf |
| **CHAMBRAY LÈS TOURS** | 19 RUE CHARLES COULOMB | Branchement neuf |
| **CHAMBRAY LÈS TOURS** | 13 RUE FELIX DUJARDIN | Branchement neuf |

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

# 4.1. La qualité de l'eau

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

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

### 4.1.1. LE CONTROLE DE LA QUALITE DE L'EAU

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

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

| | Contrôle sanitaire | Surveillance par le délégataire |
|---|---|---|
| Microbiologique | 159 | 66 |
| Physico-chimique | 1560 | 35 |

### 4.1.2. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

#### → *Conformité des paramètres analytiques*

Détail des non-conformités par rapport aux limites de qualité : Tous les résultats sont conformes.

Détail des non-conformités par rapport aux références de qualité : Tous les résultats sont conformes.

#### → *Composition de l'eau du robinet*

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

Tableau des analyses issues des contrôles sanitaires :

| Paramètre | Mini | Maxi | Nb d'analyses | Unité | Valeur du seuil |
|---|---|---|---|---|---|
| Calcium | 27,50 | 30,20 | 3 | mg/l | Sans objet |
| Chlorures | 66 | 77 | 6 | mg/l | 250 |
| Fluorures | 671 | 695 | 3 | µg/l | 1500 |
| Magnésium | 8,35 | 8,65 | 3 | mg/l | Sans objet |
| Nitrates | 0 | 6,80 | 23 | mg/l | 50 |
| Pesticides totaux | 0 | 0,02 | 3 | µg/l | 0,5 |
| Potassium | 9,37 | 9,66 | 3 | mg/l | Sans objet |
| Sodium | 108 | 110 | 3 | mg/l | 200 |
| Sulfates | 37 | 45 | 6 | mg/l | 250 |
| Titre Hydrotimétrique | 10 | 11,20 | 6 | °F | Sans objet |

### 4.1.3. L'EVOLUTION DE LA QUALITE 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

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Paramètres microbiologiques** | | | | | |
| **Taux de conformité microbiologique** | **100,00 %** | **100,00 %** | **100,00 %** | **100,00 %** | **100,00 %** |
| Nombre de prélèvements conformes | 11 | 12 | 12 | 20 | 26 |
| Nombre de prélèvements non conformes | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Nombre total de prélèvements | 11 | 12 | 12 | 20 | 26 |
| **Paramètres physico–chimique** | | | | | |
| **Taux de conformité physico-chimique** | **91,67 %** | **100,00 %** | **100,00 %** | **100,00 %** | **100,00 %** |
| Nombre de prélèvements conformes | 11 | 12 | 12 | 20 | 23 |
| Nombre de prélèvements non conformes | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Nombre total de prélèvements | 12 | 12 | 12 | 20 | 23 |

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 2019, 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 :**

↳ **Pas de non-conformité pour ce paramètre en 2019.**

# 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*

L'eau est prélèvée dans la nappe du Cénomanien.

### → *Le volume prélevé*

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

| | Débit horaire (m³/h) | Volume journalier (m³/jour) |
|---|---|---|
| Le Bois Cormier | 200 | 4 000 |

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

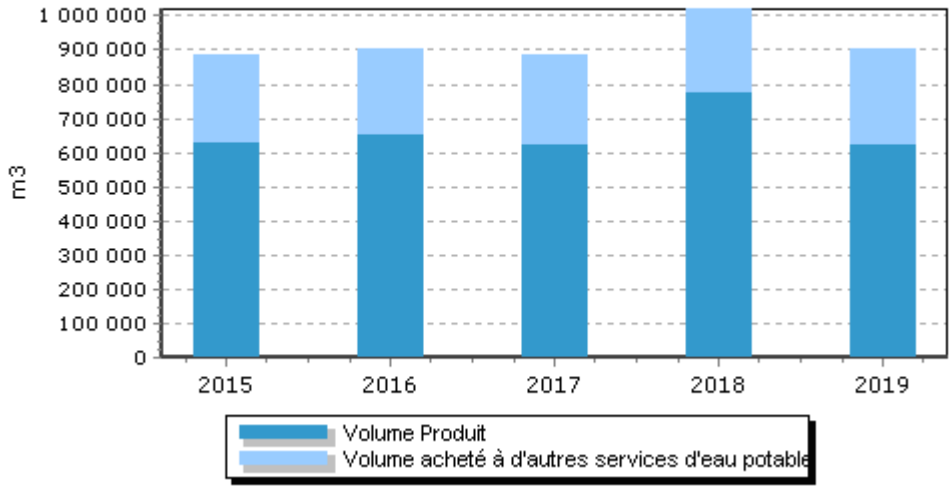
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Volume prélevé (m³)** | **635 509** | **656 963** | **626 410** | **781 015** | **630 889** | **-19,2%** |
| **Volume prélevé par ressource (m³)** | | | | | | |
| Le Bois Cormier | 635 509 | 656 963 | 626 410 | 781 015 | 630 889 | -19,2% |

### → *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 :

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Volume prélevé (m³)** | **635 509** | **656 963** | **626 410** | **781 015** | **630 889** | **-19,2%** |
| Besoin des usines | 7 048 | 9 186 | 6 354 | 9 990 | 8 253 | -17,4% |
| **Volume produit (m³)** | **628 461** | **647 777** | **620 056** | **771 025** | **622 636** | **-19,2%** |
| Volume acheté à d'autres services d'eau potable | 255 192 | 252 111 | 267 434 | 248 800 | 282 101 | 13,4% |
| Volume vendu à d'autres services d'eau potable | 13 733 | 48 | 1 | 5 291 | | |
| **Volume mis en distribution (m³)** | **869 920** | **899 840** | **887 489** | **1 014 534** | **904 737** | **-10,8%** |

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




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

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m³)** | **255 192** | **252 111** | **267 434** | **248 800** | **282 101** | **13,4%** |
| JOUE LES TOURS | 0 | 7 446 | 7 322 | 0 | 3 857 | 100% |
| TOURS | 255 192 | 244 665 | 260 112 | 248 800 | 278 244 | 11,8% |

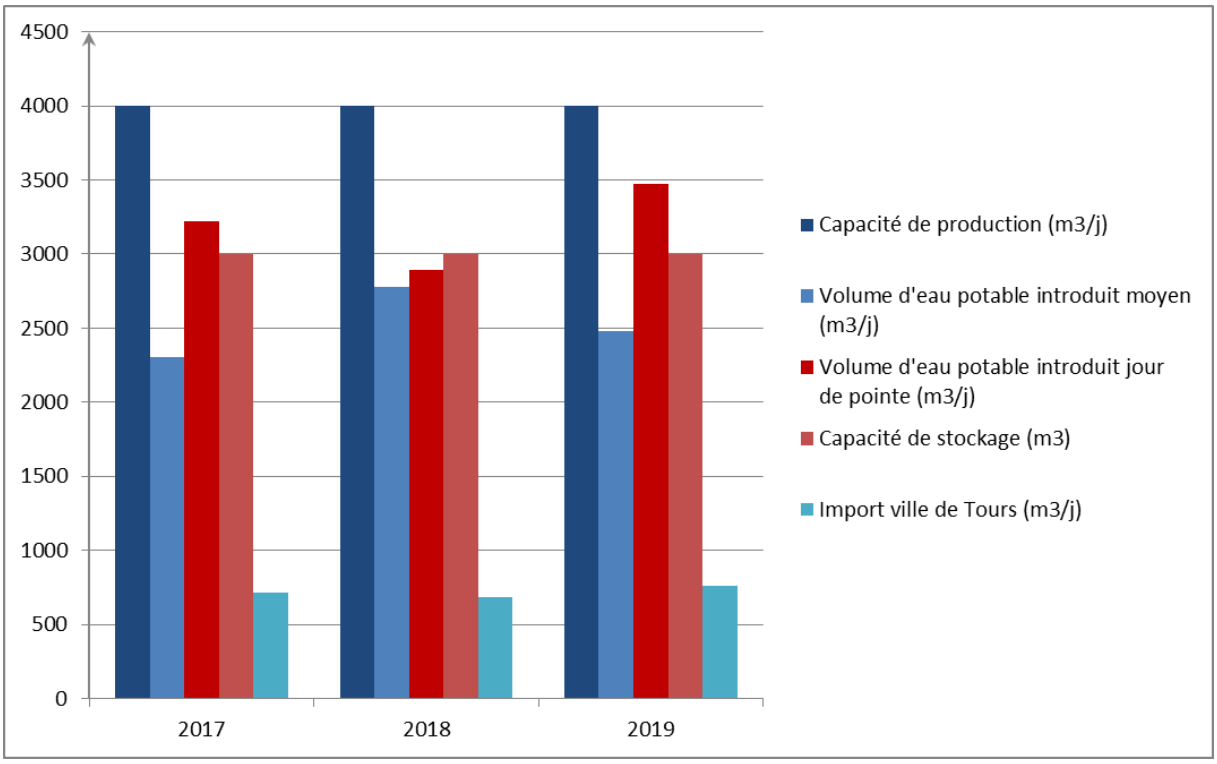
**Le volume « besoin usines » se décompose de la manière suivante :**

- Déferrisation de Bois Cormier :
  - Volume de lavage des filtres à sables : 7 053 $m^3$ (compteur de lavage)
  - Volume de lavage la bâche : 300 $m^3$ (30 % du volume)
  - Volume analyseurs de chlore et turbidité : 500 $m^3$ (estimation)
- Réservoir de Bois Cormier :
  - Volume de lavage du réservoir : 400 $m^3$ (20 % du volume)

Soit en 2019 un volume de service total pour les usines, de l'ordre de 8 253 $m^3$.

**Pour rappel, les capacités de production et de stockage de la ville de Chambray-lès-Tours sont détaillées ci-après :**

| | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|
| Capacité de production ($m^3$/j) | 4 000 | 4 000 | 4 000 |
| Volume d'eau potable introduit moyen ($m^3$/j) | 2 303 | 2 780 | 2 479 |
| Volume d'eau potable introduit jour de pointe ($m^3$/j) | 3 224 | 3 891 | 3 469 |
| Capacité de stockage ($m^3$) | 3 000 | 3 000 | 3 000 |
| Import ville de Tours ($m^3$/j) | 713 | 682 | 762 |




Sans tenir compte de l'import de la ville de Tours, la capacité de production représente 1,6 fois la demande moyenne journalière et 1,2 fois celle de pointe.

Sur la base des données ci-dessus, la capacité de stockage correspond à 1,2 fois la demande journalière moyenne. En période de pointe, elle ne permet pas le stockage de la totalité de la production journalière, sachant qu'il conviendrait de disposer en complément d'une réserve incendie de 120 $m^3$.

Concernant le SDAGE, l'évolution entre les volumes prélevés de 2019 et la moyenne des années 2004 à 2006, met en évidence une baisse du prélèvement de 31% sur le forage de Bois Cormier (Cénomanien).

### 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 :

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Volume vendu selon le décret (m³)** | **760 564** | **774 954** | **853 701** | **822 825** | **820 082** | **-0,3%** |
| **Sous-total volume vendu aux abonnés du service** | **746 831** | **774 906** | **853 700** | **817 534** | **820 082** | **0,3%** |
| domestique ou assimilé | 746 831 | 774 906 | 853 700 | 817 534 | 820 082 | 0,3% |
| autres que domestiques | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 % |
| **Volume vendu à d'autres services d'eau potable** | **13 733** | **48** | **1** | **5 291** | 0 | -100,0 % |

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

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Volume vendu (m³)** | **760 564** | **774 954** | **853 701** | **828 115** | **820 082** | **-1,0%** |
| *dont clients individuels* | 491 424 | 492 221 | 574 082 | 520 852 | 534 203 | 2,6% |
| *dont clients domestiques SRU* | 610 | 600 | 782 | 923 | 1 095 | 18,6% |
| *dont clients industriels* | 119 867 | 137 488 | 140 128 | 140 695 | 140 512 | -0,1% |
| *dont clients collectifs* | 84 357 | 70 358 | 66 816 | 73 393 | 67 588 | -7,9% |
| *dont irrigations agricoles* | 2 076 | 299 | 20 | 0 | 1 708 | 100% |
| *dont volume vendu autres collectivités* | 13 733 | 48 | 1 | 5 291 | | |
| *dont bâtiments communaux* | 25 952 | 31 601 | 27 486 | 43 442 | 35 474 | -18,3% |
| *dont appareils publics* | 22 545 | 42 339 | 44 386 | 38 229 | 39 502 | 3,3% |

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

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m³)** | **13 733** | **48** | **1** | **5 291** | **0** | |
| ESVRES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| SIVOM DE MONTBAZON-VEIGNE | 13 733 | 48 | 1 | 1 | 0 | |
| Autre(s) engagement(s) | | | | 5 290 | 0 | |

#### → *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.

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Volume comptabilisé hors ventes en gros (m³) | 746 831 | 774 906 | 853 700 | 817 534 | 820 082 | 0,3% |
| **Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m³)** | **746 831** | **774 906** | **853 700** | **817 534** | **820 082** | **0,3%** |
| Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels | 365 | 366 | 365 | 365 | 365 | 0,0% |
| Volume consommateurs sans comptage (m³) | 680 | 680 | 2 936 | 7 758 | 8 310 | 7,1% |
| Volume de service du réseau (m³) | 20 000 | 24 337 | 13 681 | 93 339 | 12 155 | -87,0% |
| **Volume consommé autorisé (m³)** | **767 511** | **799 923** | **870 317** | **918 631** | **840 547** | **-8,5%** |
| **Volume consommé autorisé 365 jours (m³)** | **767 511** | **799 923** | **870 317** | **918 631** | **840 547** | **-8,5%** |

**Le volume « *consommateurs sans comptage* » correspond :**

- À l'eau utilisée en toute connaissance par l'exploitant du service pour les essais de poteaux incendie : 104 contrôles hydrauliques effectués sur l'année 2019. Ce volume comprend l'eau utilisée pour mesurer le débit du poteau (débit moyen de 115 $m^3$/h sous 1 bar sur 104 poteaux incendie pendant un quart d'heure), ainsi que l'eau utilisée pour purger le réseau après travaux (2,5 $m^3$/h sur chaque poteau incendie pendant 20 minutes). Il est estimé à 3 310 $m^3$ ;
- Aux prises d'eau sur les hydrants, qu'elles soient autorisées ou illicites, estimées à 5 000 $m^3$ ;

Soit total de volume consommateur sans comptage, pour l'exercice 2019 estimé à 8 310 $m^3$.

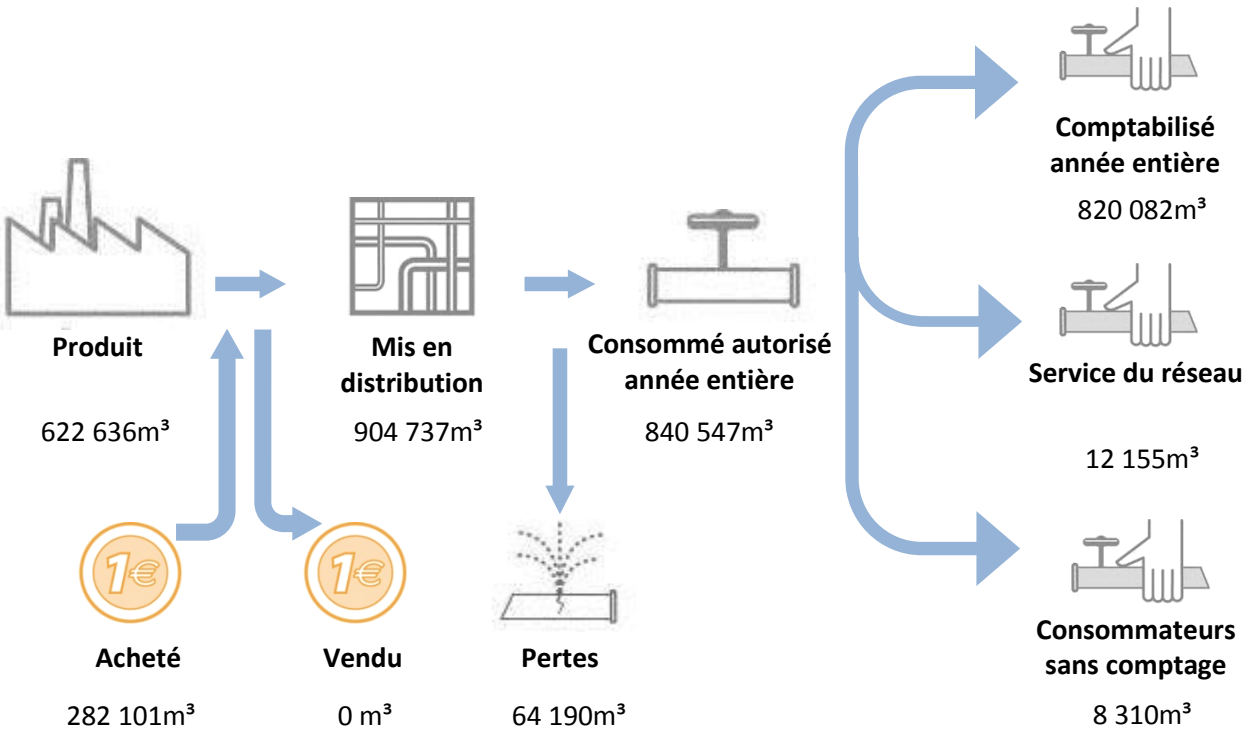
**Le volume de service « réseau » se décompose de la manière suivante :**

- Le volume dû à la réparation des fuites est calculé suivant abaque. Ce dernier se sépare en un volume perdu qui est comptabilisé avec les pertes et en un volume nécessaire à la réparation de la fuite. il prend notamment en compte le volume de vidange de la canalisation ainsi que le volume de rinçage de la canalisation. Celui-ci est de 3 110 $m^3$ à intégrer dans le volume de service « réseau » y compris les fuites importantes Avenue Grand Sud (07/02) et sur le chemin d'Izernay (16/02) ;
- 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 9 045 $m^3$.

Soit pour l'exercice 2019, un volume de service réseau de 12 155 $m^3$.

*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 MAITRISE 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 2019 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

| Année | Rdt (%) | Objectif Rdt Grenelle2(%) | ILP (m³/j/km) | ILVNC (m³/j/km) | ILC (m³/j/km) |
|---|---|---|---|---|---|
| 2019 | 92,9 | 69,35 | 1,66 | 2,19 | 21,73 |

*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)*

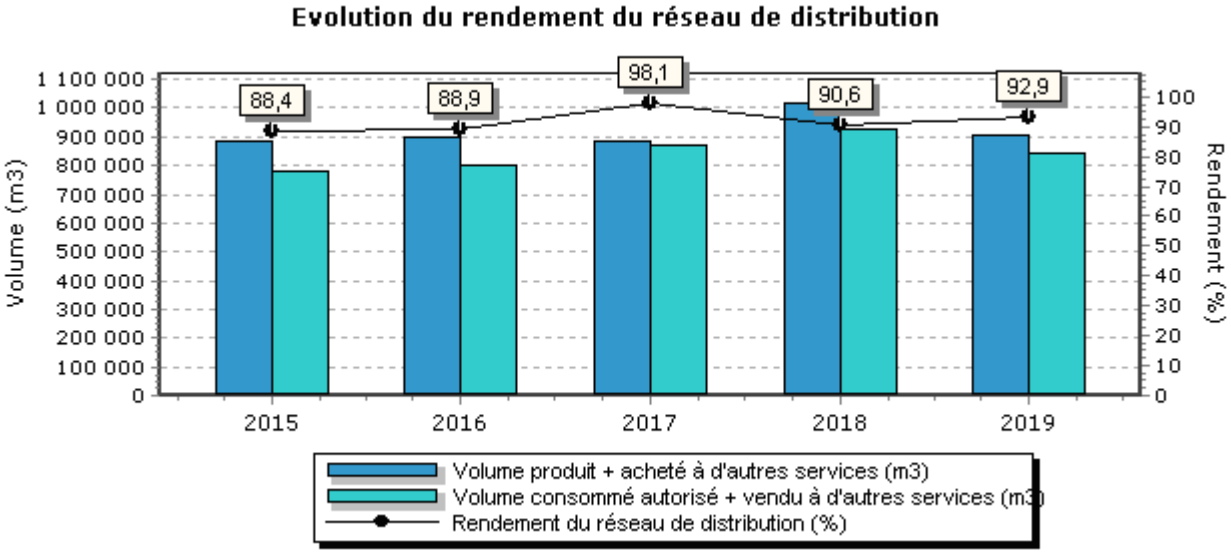
*ILVNC (indice linéaire des volumes non-comptés (m³/j/km) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/ nombre de jours dans l'année)*

*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)*

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)** | **88,4 %** | **88,9 %** | **98,1 %** | **90,6 %** | **92,9 %** | **2,5%** |
| Volume consommé autorisé 365 jours (m³) . . . . . A | 767 511 | 799 923 | 870 317 | 918 631 | 840 547 | -8,5% |
| Volume vendu à d'autres services (m³) . . . . . B | 13 733 | 48 | 1 | 5 291 | | |
| Volume produit (m³) . . . . . C | 628 461 | 647 777 | 620 056 | 771 025 | 622 636 | -19,2% |
| Volume acheté à d'autres services (m³) . . . . . D | 255 192 | 252 111 | 267 434 | 248 800 | 282 101 | 13,4% |

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



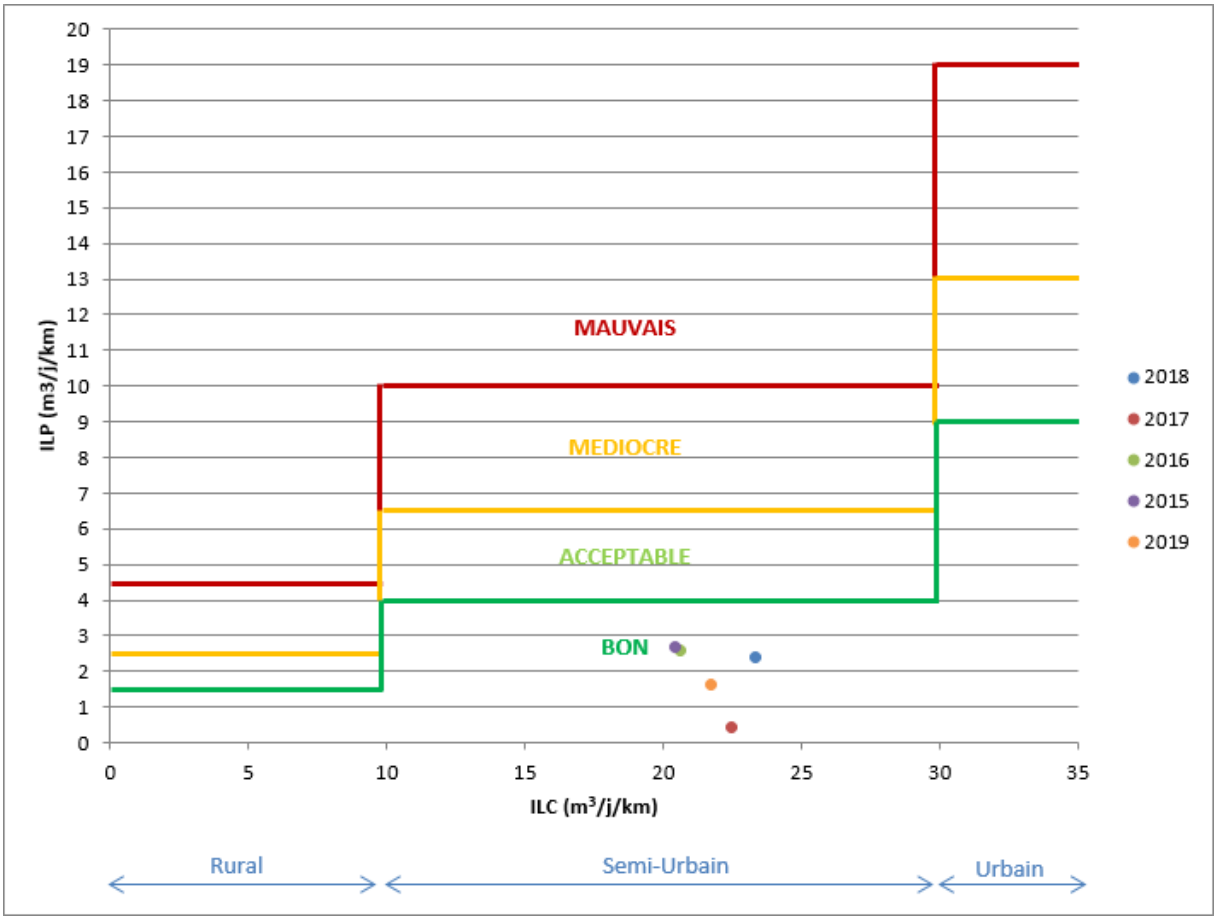

Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2019 étant supérieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'actions spécifique. Veolia poursuivra ses efforts pour améliorer la performance du réseau dans la continuité des actions mises en œuvre en 2019.

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 < 4** | ILP < 9 |
| **Acceptable** | 1,5 < ILP < 2,5 | 4 < ILP < 6,5 | 9 < ILP < 13 |
| **Médiocre** | 2,5 < ILP < 4,5 | 6,5 < ILP < 10 | 13 < ILP < 19 |
| **Mauvais** | ILP > 4,5 | ILP > 10 | ILP > 19 |

Le graphique suivant représente la note du réseau depuis 2015 par rapport aux différentes catégories. L'Indice Linéaire de Pertes (ILP) de Chambray-lès-Tours est dans la catégorie « bon » depuis plusieurs années.



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

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j) (A-B)/(L/1000)/365** | **3,22** | **3,22** | **0,87** | **4,98** | **2,19** |
| Volume mis en distribution (m³) . . . . . A | 869 920 | 899 840 | 887 489 | 1 014 534 | 904 737 |
| Volume comptabilisé 365 jours (m³) . . . . . B | 746 831 | 774 906 | 853 700 | 817 534 | 820 082 |
| Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L | 104 823 | 106 173 | 106 256 | 108 409 | 105 966 |

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Indice linéaire de pertes en réseau (m³/km/j) (A-B)/(L/1000)/365** | **2,68** | **2,57** | **0,44** | **2,42** | **1,66** |
| Volume mis en distribution (m³) . . . . . A | 869 920 | 899 840 | 887 489 | 1 014 534 | 904 737 |
| Volume consommé autorisé 365 jours (m³) . . . . . B | 767 511 | 799 923 | 870 317 | 918 631 | 840 547 |
| Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L | 104 823 | 106 173 | 106 256 | 108 409 | 105 966 |

# 4.3. La maintenance du patrimoine

On distingue deux types d'interventions :

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

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

***La gestion centralisée des interventions***

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

## 4.3.1. LES OPERATIONS DE MAINTENANCE DES INSTALLATIONS

### → *Les installations*

Le tableau suivant détaille les interventions courantes effectuées en 2019 :

| Installation | Type d'intervention | Commentaires |
|---|---|---|
| Station de Bois Cormier | Nettoyage, Entretien | Nettoyage local, équipements, |
| | Prélèvements & analyses | Prélèvements autosurveillance |
| | Relevés compteurs | |
| | Espace verts | Entretien Abords, nettoyage, tonte, haie |
| | Contrôles visuel et sonore | Anti-bélier, presse étoupe, pression |
| | Contrôle électrique et de levage réglementaires | |
| | Préparation réactifs | Approvisionnement, changement des bouteilles de chlore |
| | Nettoyage, Entretien | Nettoyage débitmètre, canne injection, électrovanne |
| | Pilotage installation | Fer, Manganèse, pH, turbidité, chlore |
| | Contrôles visuel, sonore | Visite de la tête de forage |
| | Conduite installation | Vérification injection d'air réglage<br>Appoint d'huile sur le compresseur |

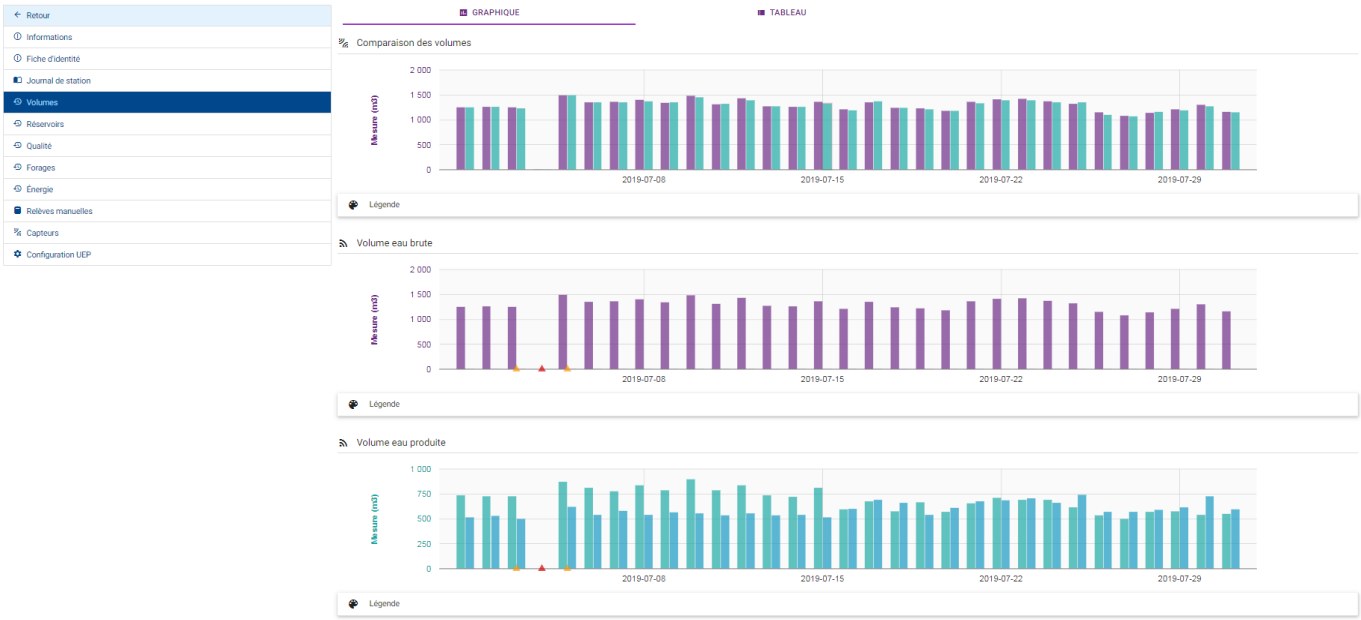
Le tableau suivant détaille les interventions ponctuelles effectuées en 2019 :

| Commune | Date | Elément | Intervention |
|---|---|---|---|
| CHAMBRAY LES TOURS | 15/01/19 | UP d'Eau Potable Bois Cormier | Défaut Sonde Forage - Remplacement |
| CHAMBRAY LES TOURS | 04/02/19 | UP d'Eau Potable Bois Cormier | Mise à la terre câble d'alimentation EDF |
| CHAMBRAY LES TOURS | 06/06/19 | UP d'Eau Potable Bois Cormier | Mise en place d'un pressostat manque air |
| CHAMBRAY LES TOURS | 11/06/19 | UP d'Eau Potable Bois Cormier | Remplacement des serrures |
| CHAMBRAY LES TOURS | 28/10/19 | UP d'Eau Potable Bois Cormier | Défaut batterie et EDF sur EDE le buisson |
| CHAMBRAY LES TOURS | 24/12/19 | UP d'Eau Potable Bois Cormier | Ajout nouveau transmetteur Sofrel et Lerne |

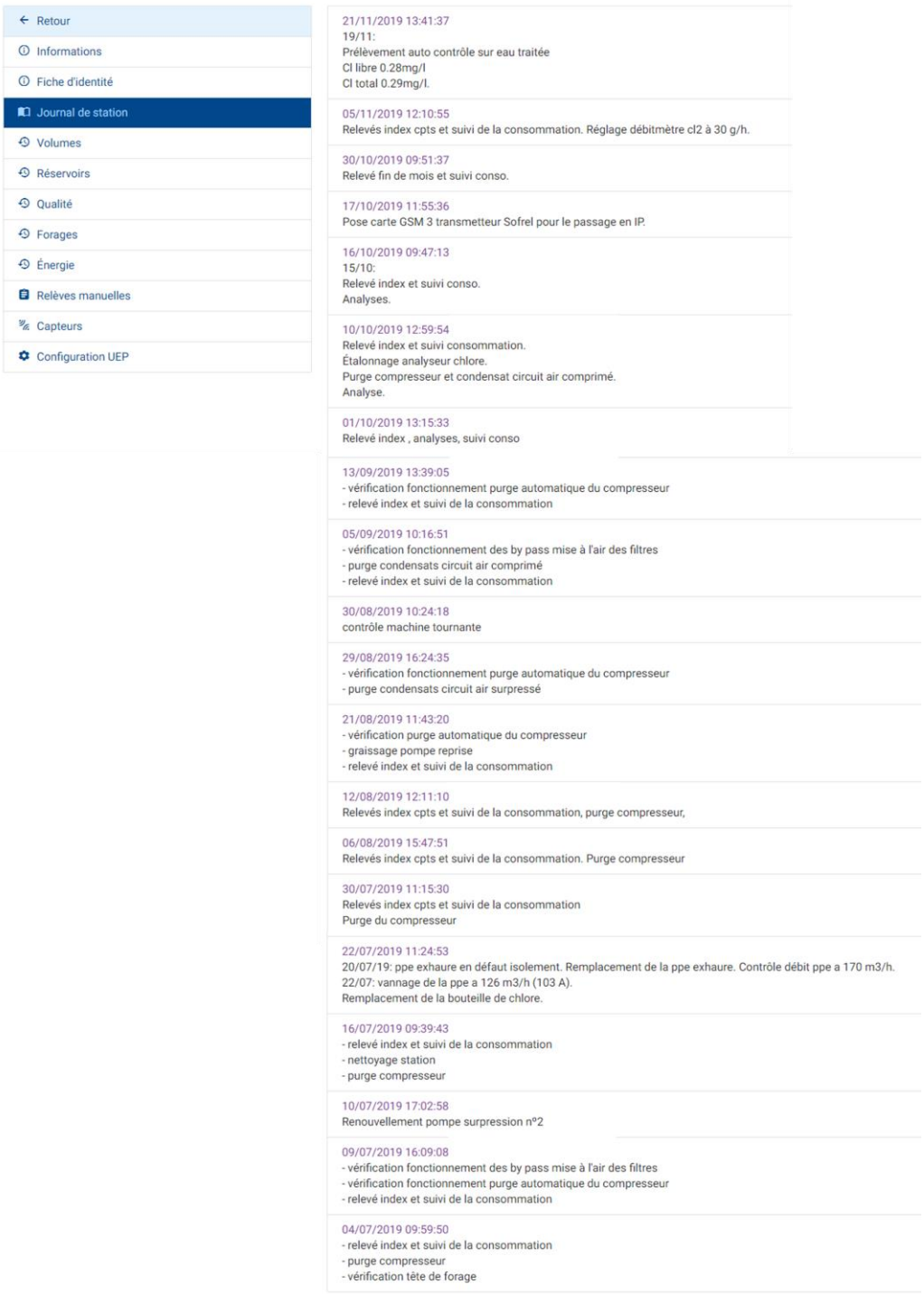
Les lavages de réservoirs ont été réalisés aux dates suivantes :

- Réservoir, le 13 Novembre 2019
- Bâche, le 22 Octobre 2019

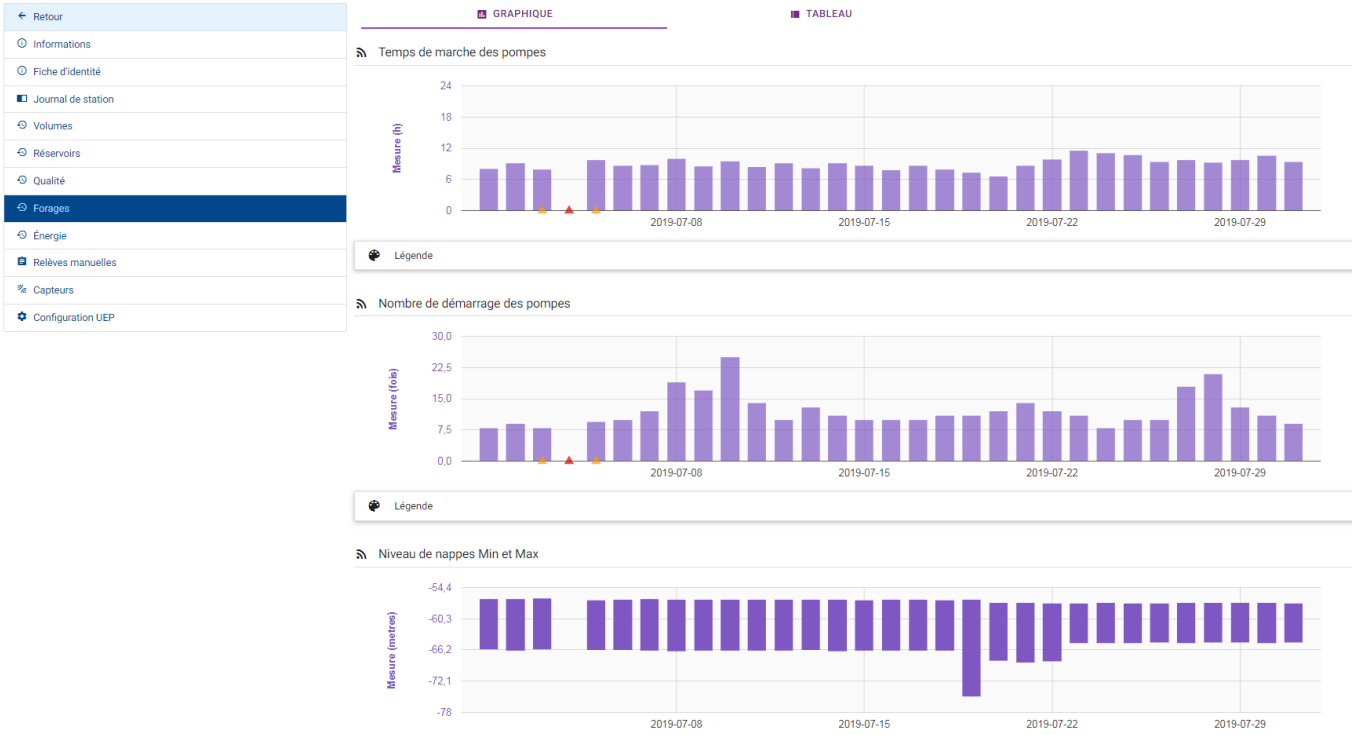
Pour l'exploitation quotidienne, l'applicatif FluksAqua est utilisé pour les stations de production d'eua potable.
FluksAqua a été développé en collaboration avec les exploitants, pour être un outil du quotidien. Il permet de regrouper l'intégralité des données sur des pages synthétiques.
Les données sont directement issues des systèmes de télégestion et de tous les capteurs télégérés, des saisies manuellement peuvent également être faites (par exemple : résultat d'analyses, compteur non télégéré, …).



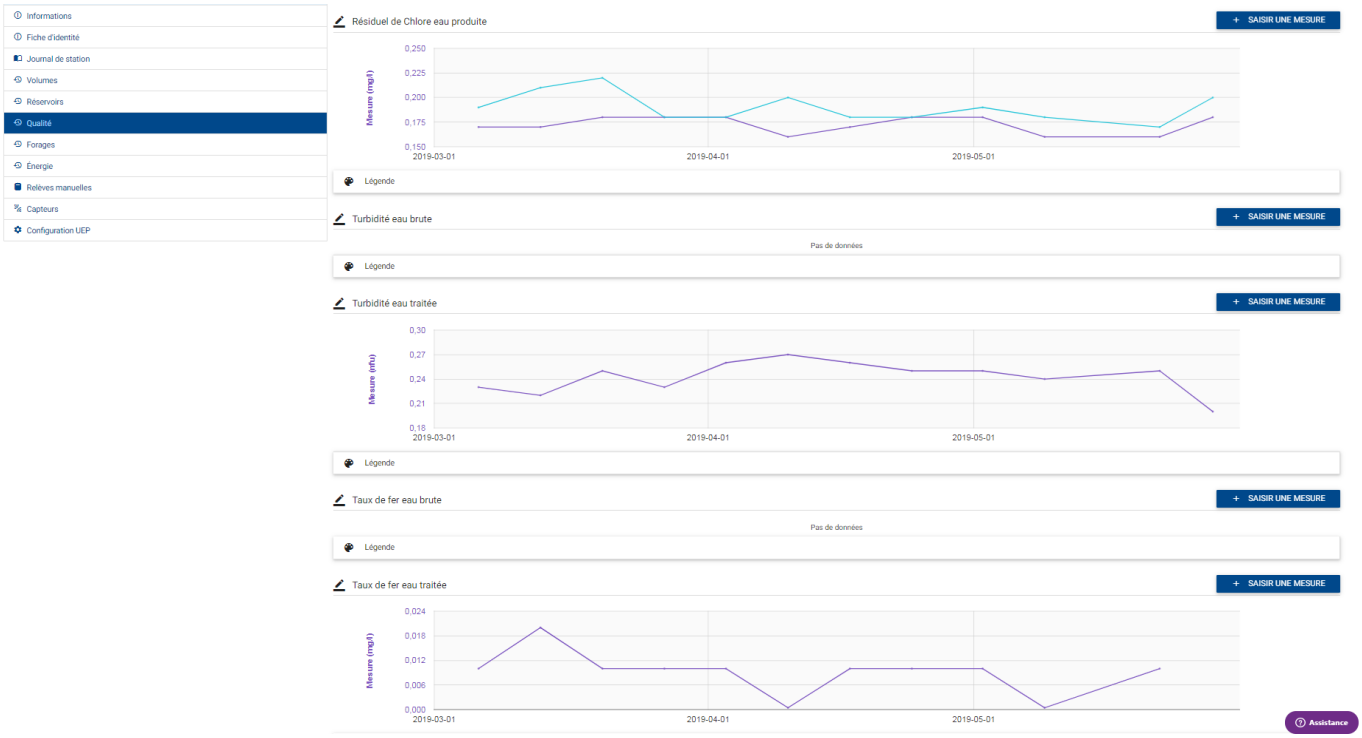
Le journal de bord permet de garder un historique des interventions, des renouvellements, des maintenances, accessible par l'ensemble des collaborateurs.



Le module de suivi des forages permet d'accéder aux données sur les temps de marche et nombre de démarrages des pompes ainsi que les niveaux de nappe. Des seuils d'alerte personnalisables permettent de détecter les comportements anormaux et d'intervenir sur les dysfonctionnements.




Le module qualité permet aux exploitants de saisir les mesures d'auto-contrôle, et ainsi, en un coup d'œil,contrôler que toutes les normes sont respectées pour produire une eau de la meilleur qualité possible. Les données peuvent également remonter par les analyseurs en continu grâce à la télégestion.



### 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.

#### Réparation de fuites sur canalisations et sur équipements

| COMMUNE | DATE | ADRESSE | DETAILS |
|---|---|---|---|
| CHAMBRAY-LES-TOURS(37) | 03/02/2019 | AVENUE DE LA REPUBLIQUE | PVC DN 75 |
| CHAMBRAY-LES-TOURS(37) | 07/02/2019 | AVENUE DU GRAND SUD | FONTE GRISE DN 100 |
| CHAMBRAY-LES-TOURS(37) | 16/02/2019 | CHEMIN DE CHAMBRAY A IZERNAY | FONTE GRISE DN 100 |
| CHAMBRAY-LES-TOURS(37) | 16/05/2019 | RUE MICHAEL FARADAY | FONTE DUCTILE DN 300 |
| CHAMBRAY-LES-TOURS(37) | 19/06/2019 | RUE HORIZON VERT | PVC DN 140 |
| CHAMBRAY-LES-TOURS(37) | 10/10/2019 | RUE LOUIS BLERIOT | PVC DN 110 |
| CHAMBRAY-LES-TOURS(37) | 17/11/2019 | RUE GUILLAUME LOUIS | |

#### Réparation de fuites sur branchements

| COMMUNE | DATE | ADRESSE | DETAILS |
|---|---|---|---|
| CHAMBRAY-LES-TOURS(37) | 10/01/2019 | 15 RUE DES ROITELETS | |
| CHAMBRAY-LES-TOURS(37) | 05/04/2019 | 31 AVENUE DE LA REPUBLIQUE | |
| CHAMBRAY-LES-TOURS(37) | 28/05/2019 | LA BARAUDIERE | |
| CHAMBRAY-LES-TOURS(37) | 04/10/2019 | RUE DES TAMARIS | |
| CHAMBRAY-LES-TOURS(37) | 08/11/2019 | AVENUE DU GRAND SUD | |
| CHAMBRAY-LES-TOURS(37) | 13/11/2019 | 14 ALLEE DES PERVENCHES | |

## Réparation de fuites sur postes de comptages

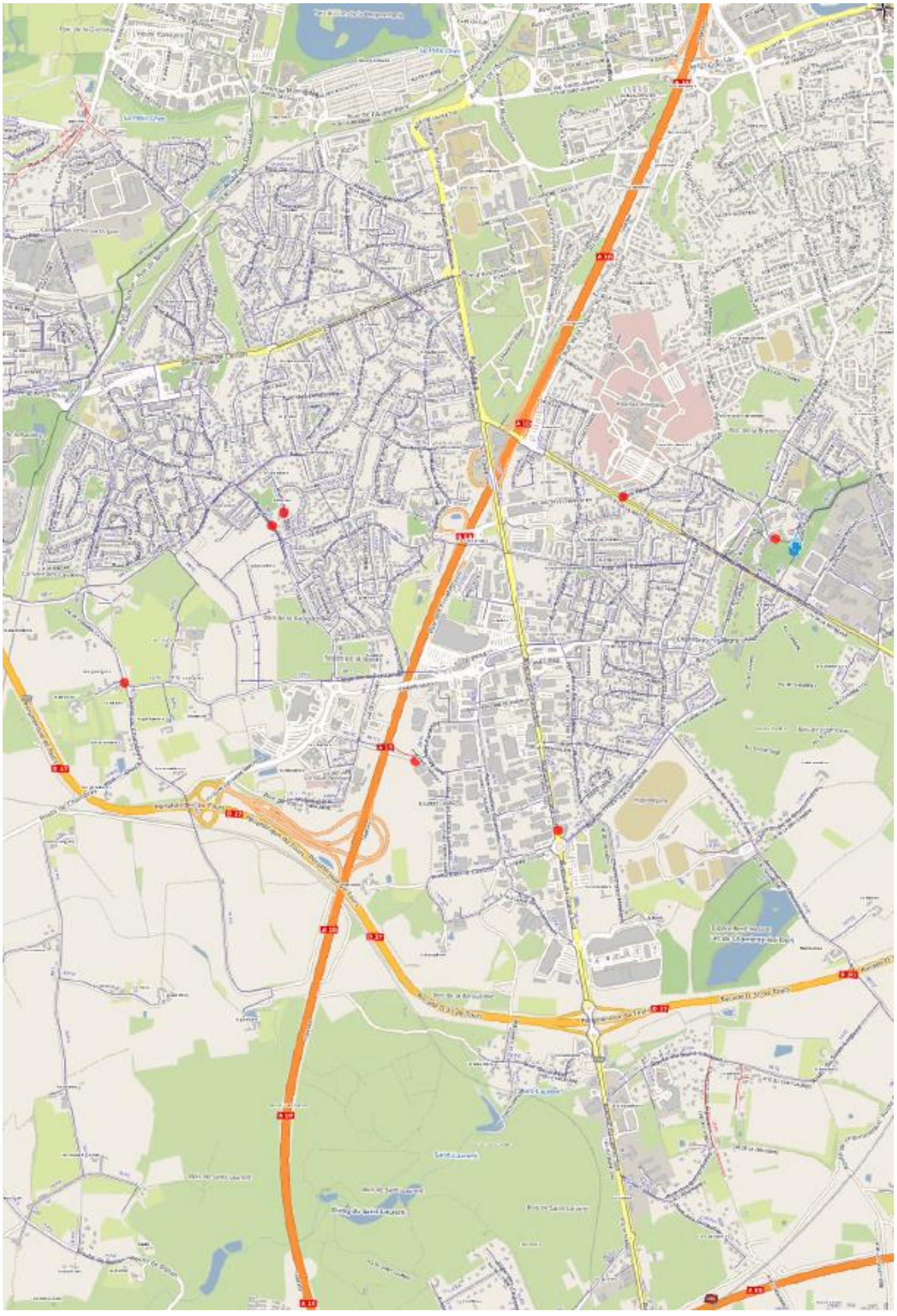
| Date | Voie | Commune |
|---|---|---|
| 10/01/2019 | 48 ALL DU CLOS LUCE | CHAMBRAY LES TOURS |
| 10/01/2019 | 12 RUE DE L'HIPPODROME | CHAMBRAY LES TOURS |
| 11/01/2019 | 20 RUE BARBARA | CHAMBRAY LES TOURS |
| 11/01/2019 | 186B AVENUE GRAND SUD | CHAMBRAY LES TOURS |
| 14/01/2019 | 6 ALL JEAN GOUJON | CHAMBRAY LES TOURS |
| 14/01/2019 | 12 RUE DE L'HIPPODROME | CHAMBRAY LES TOURS |
| 16/01/2019 | 12 RUE DE L'HIPPODROME | CHAMBRAY LES TOURS |
| 17/01/2019 | 12 RUE LA BERCHOTTIERE | CHAMBRAY LES TOURS |
| 17/01/2019 | 5 RUE LAENNEC | CHAMBRAY LES TOURS |
| 29/01/2019 | 5 RUE G ROUAULT | CHAMBRAY LES TOURS |
| 31/01/2019 | 10 RUE DES MESLIERS | CHAMBRAY LES TOURS |
| 11/02/2019 | 3 ALL RODIN | CHAMBRAY LES TOURS |
| 13/02/2019 | 43 RUE DES PERRIERS | CHAMBRAY LES TOURS |
| 21/02/2019 | 6 RUE DE LA BARILLERIE | CHAMBRAY LES TOURS |
| 28/02/2019 | 59 RTE DU SAINT LAURENT | CHAMBRAY LES TOURS |
| 18/03/2019 | ALL DE RIGNY USSE | CHAMBRAY LES TOURS |
| 18/03/2019 | LA COUDRE | CHAMBRAY LES TOURS |
| 26/03/2019 | 5 RUE PH MAUPAS | CHAMBRAY LES TOURS |
| 30/03/2019 | 3 allées des aulnes | CHAMBRAY LES TOURS |
| 10/04/2019 | 48 RUE DE LA PLAINE | CHAMBRAY LES TOURS |
| 18/04/2019 | 3 RUE DES TAMARIS | CHAMBRAY LES TOURS |
| 18/04/2019 | 20 RUE DE L'AVENIR | CHAMBRAY LES TOURS |
| 24/04/2019 | 9 AV DU BOIS LOPIN | CHAMBRAY LES TOURS |
| 26/04/2019 | 8 RUE P BONNARD | CHAMBRAY LES TOURS |
| 07/05/2019 | 28 ALL DU CLOS LUCE | CHAMBRAY LES TOURS |
| 20/05/2019 | 10 RUE G ROUAULT | CHAMBRAY LES TOURS |
| 27/05/2019 | LE BOIS CHOLETTERIE | CHAMBRAY LES TOURS |
| 27/05/2019 | 4 RUE THERESE PLANIOL | CHAMBRAY LES TOURS |
| 17/06/2019 | 31 RUE LA GRENOUILLERE | CHAMBRAY LES TOURS |
| 19/06/2019 | 9 RUE DU FER À CHEVAL | CHAMBRAY LES TOURS |
| 26/06/2019 | 2 ALL CAMILLE PISSARRO | CHAMBRAY LES TOURS |
| 22/07/2019 | CHE DE LA TORCERIE | CHAMBRAY LES TOURS |
| 22/07/2019 | 37 RUE L BLERIOT | CHAMBRAY LES TOURS |
| 22/07/2019 | 6B RUE J PERRIN | CHAMBRAY LES TOURS |
| 29/07/2019 | 1 RUE MAUDY PIOT | CHAMBRAY LES TOURS |
| 01/08/2019 | 9 ALL CAMILLE PISSARRO | CHAMBRAY LES TOURS |
| 18/08/2019 | 15 ALL DES GENETS | CHAMBRAY LES TOURS |
| 30/08/2019 | 17 allée de valencay | CHAMBRAY LES TOURS |
| 12/09/2019 | 8 RUE FONTAINE BLANCHE | CHAMBRAY LES TOURS |
| 18/09/2019 | 15 RUE DU FER À CHEVAL | CHAMBRAY LES TOURS |
| 18/09/2019 | 7 RUE P BONNARD | CHAMBRAY LES TOURS |
| 01/10/2019 | 22 RUE J MONOD | CHAMBRAY LES TOURS |
| 02/10/2019 | L'ARCHE MADELAINE | CHAMBRAY LES TOURS |
| 02/10/2019 | RUE PAUL LANGEVIN | CHAMBRAY LES TOURS |
| 15/10/2019 | AV DE L HOMMELAYE | CHAMBRAY LES TOURS |
| 28/10/2019 | 2 RUE DES PETITS CLOS | CHAMBRAY LES TOURS |

| | | |
|---|---|---|
| 06/11/2019 | 4 RUE MAUDY PIOT | CHAMBRAY LES TOURS |
| 18/11/2019 | 14 RUE DES POMMIERS | CHAMBRAY LES TOURS |
| 02/12/2019 | 254 AVENUE GRAND SUD | CHAMBRAY LES TOURS |
| 06/12/2019 | 33 RUE DE LA PLAINE | CHAMBRAY LES TOURS |
| 11/12/2019 | 33 RUE DE LA PLAINE | CHAMBRAY LES TOURS |
| 26/12/2019 | 24 RUE DE LA MADELEINE | CHAMBRAY LES TOURS |

### Interventions clientèle diverses

| CHAMBRAY LES TOURS | Nombre d'interventions |
|---|---|
| Abonnement | 500 |
| Informer d'un arrêt d'eau | 3 |
| Enquêtes eau | 270 |
| Fuites sur installations | 29 |
| Fuites avant compteur | 23 |
| Qualité eau | 16 |
| Aspect | 2 |
| Goût et Couleur | 14 |
| Manque d'eau | 8 |
| Manque de pression | 4 |
| Surpression | 1 |
| **Total** | **870** |

Ci-dessous le plan des fuites sur canalisation sur la commune de Chambray-les-Tours :

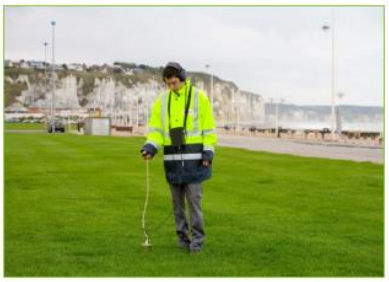


### 4.3.3. LES RECHERCHES DE FUITES

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 télégérés. 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.

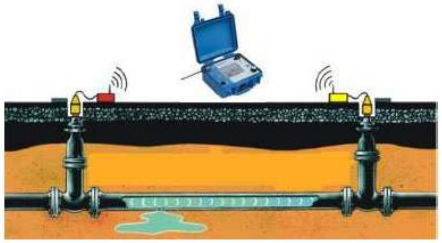
### → *La recherche de fuite sur le terrain*

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 Chambray-lès-Tours en 2019, les interventions suivantes ont été réalisées :

| Date | Commune | voie |
|---|---|---|
| 04/01/2019 | CHAMBRAY-LES-TOURS | Sectorisation à partir du réservoir jusqu'au secteur des petites maisons |
| 07/01/2019 | CHAMBRAY-LES-TOURS | Nouvelle sectorisation à partir du débitmètre des Buissons |
| 08/01/2019 | CHAMBRAY-LES-TOURS | Ecoute sur sectorisation chemin des agneaux |
| 09/01/2019 | CHAMBRAY-LES-TOURS | Suite sectorisation sur le secteur du buisson y compris rue de l'Hippodrome |
| 10/01/2019 | CHAMBRAY-LES-TOURS | Remise en service des vannes fermées et arrêt de l'alimentation par la commune de Joué-les-Tours |
| 23/01/2019 | CHAMBRAY-LES-TOURS | Suite sectorisation à partir du secteur du Buisson |
| 07/02/2019 | CHAMBRAY-LES-TOURS | Corrélation sur 50 ml et écoute au sol sur fuite avenue Grand Sud |
| 14/02/2019 | CHAMBRAY-LES-TOURS | Recherche à l'hélium Allée des Pervenches |
| 14/05/2019 | CHAMBRAY-LES-TOURS | Sectorisation à partir du débitmètre le Buisson |
| 15/05/2019 | CHAMBRAY-LES-TOURS | Sectorisation à partir du débitmètre Le télégraphe |
| 15/05/2019 | CHAMBRAY-LES-TOURS | Corrélation sur 50 ml rue Faraday |

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

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nombre de fuites sur canalisations | 24 | 18 | 16 | 20 | 7 | -65,0% |
| Nombre de fuites par km de canalisations | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,1 | -50,0% |
| Nombre de fuites sur branchement | 18 | 12 | 10 | 13 | 6 | -53,8% |
| Nombre de fuites pour 100 branchements | 0,4 | 0,3 | 0,2 | 0,3 | 0,1 | -66,7% |
| Nombre de fuites sur compteur | 0 | 0 | 41 | 33 | 52 | 57,6% |
| Nombre de fuites sur équipement | 0 | 0 | 3 | 3 | 0 | -100,0% |
| Nombre de fuites réparées | 42 | 30 | 69 | 69 | 65 | -5,8% |

# 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.

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource** | **80 %** | **80 %** | **80 %** | **80 %** | **80 %** |

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** | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|---|
| Le Bois Cormier | 80 % | 80 % | 80 % | 80 % | 80 % |

| **Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource pour chaque achat à un autre service d'eau potable** | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|---|
| JOUE LES TOURS | 80 % | 80 % | 80 % | 80 % | 80 % |

## 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.

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Energie relevée consommée (kWh)** | **585 681** | **577 506** | **559 384** | **716 620** | **594 754** | **-17,0%** |
| Installation de production | 585 681 | 577 506 | 559 384 | 716 620 | 594 754 | -17,0% |

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.

| | 2019 |
|---|---|
| Chlore gazeux | 245 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.

# 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 1er février 2016.

### → *Le CARE*

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

**VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX** **Version Finale**

**Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation**
**Année 2019**
**(en application du décret du 14 mars 2005)**

**Collectivité: D0180 - CHAMBRAY LES TOURS** **Eau**

| LIBELLE | 2018 | 2019 | Ecart % |
|---|---|---|---|
| **PRODUITS** | **858 731** | **1 101 310** | **28.25 %** |
| Exploitation du service | 395 057 | 603 064 | |
| Collectivités et autres organismes publics | 398 630 | 413 374 | |
| Travaux attribués à titre exclusif | 30 842 | 50 018 | |
| Produits accessoires | 34 201 | 34 854 | |
| **CHARGES** | **898 995** | **1 102 546** | **22.64 %** |
| Personnel | 132 121 | 126 967 | |
| Energie électrique | 46 696 | 44 918 | |
| Achats d'eau | 32 | 93 | |
| Produits de traitement | 875 | 377 | |
| Analyses | 4 767 | 635 | |
| Sous-traitance, matièreset fournitures | 125 110 | 146 716 | |
| Impôts locaux et taxes | 1 378 | 8 817 | |
| Autres dépenses d'exploitation | 37 747 | 49 502 | |
| *télécommunications, poste et telegestion* | *5 053* | *7 920* | |
| *engins et véhicules* | *19 889* | *17 595* | |
| *informatique* | *15 394* | *23 463* | |
| *assurances* | *2 589* | *2 726* | |
| *locaux* | *9 181* | *14 378* | |
| *autres* | *- 14 360* | *- 16 581* | |
| Contribution des services centraux et recherche | 26 444 | 44 654 | |
| Collectivités et autres organismes publics | 398 630 | 413 374 | |
| Charges relatives aux renouvellements | 90 095 | 261 129 | |
| *pour garantie de continuité du service* | *10 843* | *0* | |
| *programme contractuel ( renouvellements )* | *16 973* | *0* | |
| *fonds contractuel ( renouvellements )* | *62 279* | *261 129* | |
| Charges relatives aux investissements | 31 104 | 0 | |
| *programme contractuel ( investissements )* | *31 104* | *0* | |
| Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement | 3 997 | 5 362 | |
| **RESULTAT AVANT IMPOT** | **- 40 264** | **- 1 236** | **NS** |
| Impôt sur les sociétés (calcul normatif) | 0 | 0 | |
| **RESULTAT** | **- 40 264** | **- 1 236** | **NS** |

**Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006** 3/30/2020

### → *L'état détaillé des produits*

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

**VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX** **Version Finale**

**Etat détaillé des produits (1)**
**Année 2019**

**Collectivité: D0180 - CHAMBRAY LES TOURS** **Eau**

| LIBELLE | 2018 | 2019 | Ecart % |
|---|---|---|---|
| Recettes liées à la facturation du service | 384 037 | 583 899 | NS |
| *dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)* | *393 214* | *528 601* | |
| *dont variation de la part estimée sur consommations* | *- 9 177* | *55 298* | |
| Autres recettes liées à l'exploitation du service | 11 021 | 19 165 | NS |
| *dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)* | *11 021* | *19 165* | |
| **Exploitation du service** | **395 057** | **603 064** | **NS** |
| Produits : part de la collectivité contractante | 187 669 | 200 223 | 6.69 % |
| *dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)* | *192 896* | *196 869* | |
| *dont variation de la part estimée sur consommations* | *- 5 227* | *3 354* | |
| Redevance prélèvement (Agence de l'Eau) | 43 624 | 46 382 | 6.32 % |
| *dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)* | *44 967* | *45 516* | |
| *dont variation de la part estimée sur consommations* | *- 1 344* | *866* | |
| Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau) | 167 338 | 166 769 | -0.34 % |
| *dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)* | *170 704* | *164 663* | |
| *dont variation de la part estimée sur consommations* | *- 3 366* | *2 106* | |
| **Collectivités et autres organismes publics** | **398 630** | **413 374** | **3.70 %** |
| **Produits des travaux attribués à titre exclusif** | **30 842** | **50 018** | **NS** |
| **Produits accessoires** | **34 201** | **34 854** | **1.91 %** |

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

3/30/20

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

# 5.2. Situation des biens

### → *Variation du patrimoine immobilier*

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

### → *Inventaire des biens*

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

### → *Situation des biens*

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

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

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

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

# 5.3. Les investissements et le renouvellement

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

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

### → *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.

**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 :

| Fiche de fonds - D0180 - CHAMBRAY LES TOURS AEP | |
|---|---|
| **Début contrat** | 01/01/2019 |
| **Fin de contrat** | 31/12/2028 |
| **Dotation initiale** | 86 129,00 € |
| **Actualisation du solde** | Non |
| **Majoration taux légal** | Non |
| **Engagement** | Equipements - Compteurs |
| **Retraitement** | Non |
| **Plafond** | Non |
| **Dispositions fin de contrat** | Solde à la charge du délégataire si négatif |

| Suivi Solde | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **ANNEE** | **K ACTU DOTATION** | **ACTU DOTATION** | **K ACTU SOLDE** | **ACTU SOLDE** | **CHARGES** | **CHARGES RETRAITEES** | **PRODUITS** | **SOLDE** |
| 2019 | 1,00000 | 86 129,00 € | 1,00000 | 0,00 € | 59 412,25 € | 59 412,25 € | 0,00 € | 26 716,75 € |

| Détail des charges de l'année | | |
|---|---|---|
| **ANNEE** | **MONTANT** | **LIBELLE** |
| 2019 | 1 336,93 € | Démarreur électronique |
| 2019 | 41 716,24 € | Reprise de l'hydraulique de la distribution |
| 2019 | 970,59 € | Débimètre Buisson |
| 2019 | 14 978,13 € | COMPTEURS EAU DIA: 12- 20 Equipé |
| 2019 | 410,36 € | EMETTEURS RADIO-RELEVE |

| Fiche de fonds - D0180 - CHAMBRAY LES TOURS AEP | |
|---|---|
| **Début contrat** | 01/01/2019 |
| **Fin de contrat** | 31/12/2028 |
| **Dotation initiale** | 175 000,00 € |
| **Actualisation du solde** | Non |
| **Majoration taux légal** | Non |
| **Engagement** | Travaux |
| **Retraitement** | Non |
| **Plafond** | Non |
| **Dispositions fin de contrat** | Solde à la charge du délégataire si négatif |

**Suivi Solde**

| ANNEE | K ACTU DOTATION | ACTU DOTATION | K ACTU SOLDE | ACTU SOLDE | CHARGES | CHARGES RETRAITEES | PRODUITS | SOLDE |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2019 | 1,00000 | 175 000,00 € | 1,00000 | 0,00 € | 12 065,77 € | 12 065,77 € | 0,00 € | 162 934,23 € |

**Détail des charges de l'année**

| ANNEE | MONTANT | LIBELLE |
|---|---|---|
| 2019 | 12 065,77 € | Le Breuil - Tranche 2 |

# 5.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

## 5.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

### → *Régularisations de TVA*

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

- Le nouvel exploitant est assujetti à la TVA[2] : aucun flux financier n'est nécessaire. Une simple déclaration des montants des immobilisations, dont la mise à disposition est transférée, doit être adressée aux Services de l'Etat.
- Le nouvel exploitant n'est pas assujetti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia du montant dû à l'Administration Fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

### → *Biens de retour*

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

### → *Biens de reprise*

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

### → *Autres biens ou prestations*

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

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

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

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

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

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

### 5.4.2. DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL

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

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

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

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

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

Le statut applicable à ces salariés au moment du transfert et pendant les trois mois suivants est celui en vigueur chez Veolia. Au-delà de ces trois mois, le statut Veolia est soit maintenu pendant une période de douze mois maximum, avec maintien des avantages individuels acquis au-delà de ces douze mois, soit aménagé au statut du nouvel exploitant.
Lorsque l'entité sortante ne constitue pas une entité économique autonome mais que le nouvel exploitant entre dans le champ d'application de la Convention collective Nationale des entreprises d'eau et

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

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

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

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

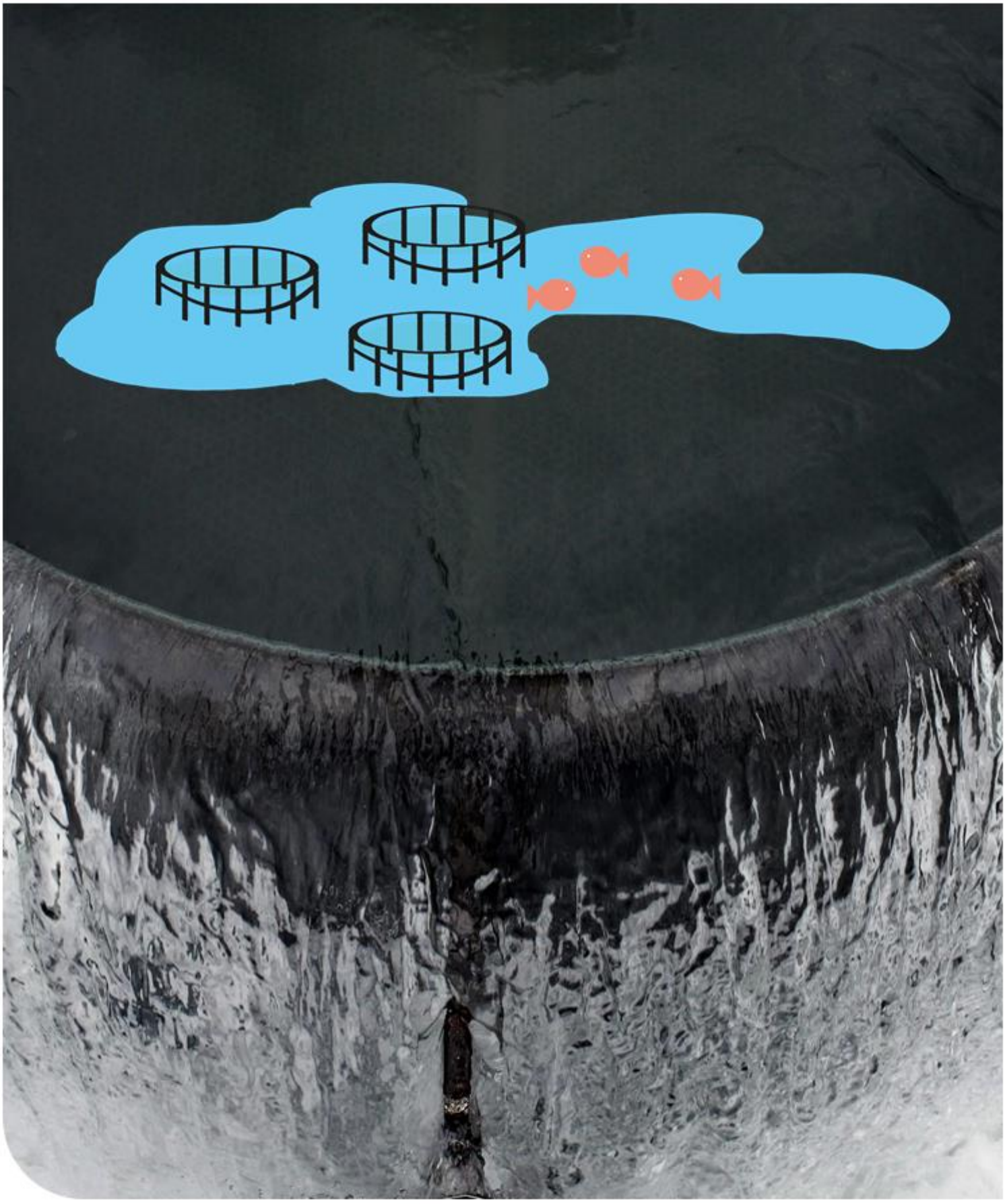
### → *Comptes entre employeurs successifs*

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

- de manière générale, dispositions identiques à celles appliquées en début du contrat,
- concernant les salaires et notamment salaires différés : chaque employeur supporte les charges afférentes aux salaires (et les charges sociales ou fiscales directes ou indirectes y afférant) rattachables à la période effective d'activité dont il a bénéficié ; le calcul est fait sur la base du salaire de référence ayant déterminé le montant de la charge mais plafonné à celui applicable au jour de transfert : ce compte déterminera notamment les prorata 13ème mois, de primes annuelles, de congés payés, décomptes des heures supplémentaires ou repos compensateurs,….,
- concernant les autres rémunérations : pas de 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



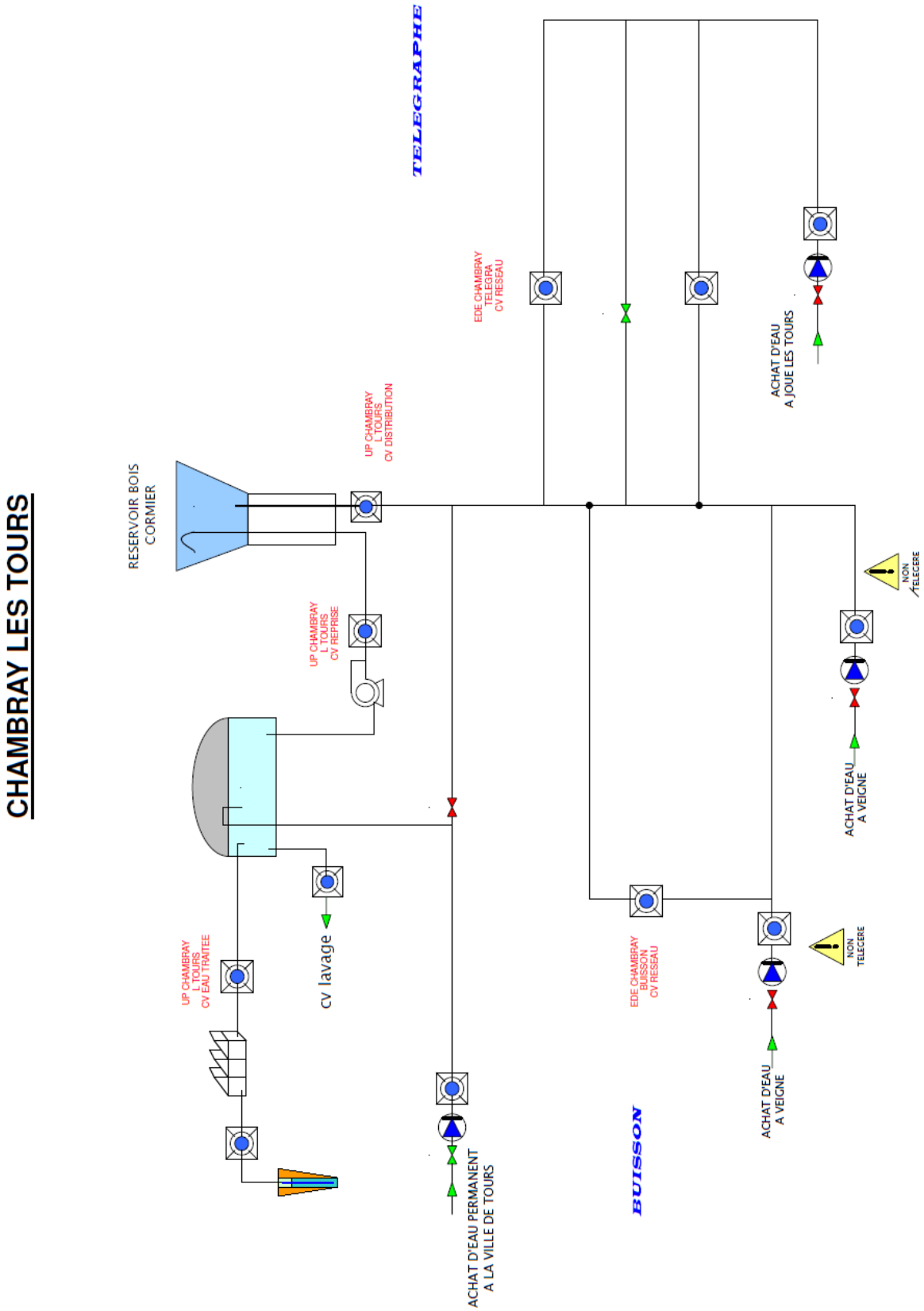
# 6.1. La facture 120 m³

| CHAMBRAY LES TOURS | m³ | Prix au 01/01/2020 | Montant au 01/01/2019 | Montant au 01/01/2020 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Production et distribution de l'eau** | | | **101,98** | **101,36** | **-0,61%** |
| **Part délégataire** | | | **65,20** | **66,45** | **1,92%** |
| Abonnement | | | 11,50 | 11,72 | 1,91% |
| Consommation | 120 | 0,4561 | 53,70 | 54,73 | 1,92% |
| **Part communale** | | | **29,82** | **29,82** | **0,00%** |
| Consommation | 120 | 0,2485 | 29,82 | 29,82 | 0,00% |
| **Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)** | **120** | **0,0424** | **6,96** | **5,09** | **-26,87%** |
| **Collecte et dépollution des eaux usées** | | | **141,60** | **141,60** | **0,00%** |
| **Part autre(s) collectivité(s)** | | | **141,60** | **141,60** | **0,00%** |
| Consommation | 120 | 1,1800 | 141,60 | 141,60 | 0,00% |
| **Organismes publics et TVA** | | | **68,69** | **68,65** | **-0,06%** |
| Lutte contre la pollution (agence de l'eau) | 120 | 0,2300 | 27,60 | 27,60 | 0,00% |
| Modernisation du réseau de collecte | 120 | 0,1500 | 18,00 | 18,00 | 0,00% |
| TVA | | | 23,09 | 23,05 | -0,17% |
| **TOTAL € TTC** | | | **312,27** | **311,61** | **-0,21%** |

## 6.2. Les données consommateurs par commune

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **CHAMBRAY LES TOURS** | | | | | | |
| Nombre d'habitants desservis total (estimation) | 10 881 | 11 021 | 11 237 | 11 271 | 11 686 | 3,7% |
| Nombre d'abonnés (clients) | 4 570 | 4 618 | 4 627 | 4 632 | 4 729 | 2,1% |
| Volume vendu (m³) | 746 831 | 774 906 | 853 700 | 762 658 | 820 082 | 7,5% |

# 6.3. Le synoptique du réseau



# 6.4. La qualité de l'eau

## 6.4.1. LA RESSOURCE

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

| | Contrôle sanitaire | |
|---|---|---|
| | **Nb total de résultats d'analyses** | **Nb de résultats d'analyses conformes** |
| Microbiologique | 3 | 3 |
| Physico-chimique | 264 | 264 |

Tous les résultats sont conformes.

## 6.4.2. 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 Délégataire** | | **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 | 26 | 26 | 14 | 14 | 40 | 40 |
| Physico-chimie | 23 | 23 | 0 | 0 | 23 | 23 |

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

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

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

### → *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 qualité[4] :

| | Contrôle sanitaire | | Surveillance par le délégataire | |
|---|---|---|---|---|
| | **Nb total de résultats d'analyses** | **Conformité aux limites / Respect des Références** | **Nb total de résultats d'analyses** | **Conformité aux limites / Respect des Références** |
| **Paramètres soumis à Limite de Qualité** | | | | |
| Microbiologique | 52 | 52 | 28 | 28 |
| Physico-chimique | 766 | 766 | | |
| **Paramètres soumis à Référence de Qualité** | | | | |
| Microbiologique | 104 | 102 | 38 | 38 |
| Physico-chimique | 285 | 285 | 35 | 35 |
| **Autres paramètres analysés** | | | | |
| Microbiologique | | | | |
| Physico-chimique | 248 | | | |

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

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

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

**PC - STATION DU BOIS CORMIER**

| Paramètre | Mini | Moyen | Maxi | Nb d'analyse(s) | Unité | Norme |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Bactéries Coliformes | 0 | | 0 | 1 | n/100ml | |
| E.Coli /100ml | 0 | | 0 | 1 | n/100ml | <= 20000 |
| Entérocoques fécaux | 0 | | 0 | 1 | n/100ml | <= 10000 |
| Carbonates | 0 | 0 | 0 | 1 | mg/l CO3 | |
| CO2 libre calculé | 37.2 | 37.2 | 37.2 | 1 | mg/l | |
| Equ.Calco (0;1;2;3;4) | 0 | | 0 | 1 | Qualitatif | |
| Hydrogénocarbonates | 348 | 348 | 348 | 1 | mg/l | |
| pH à température de l'eau | 7.3 | 7.3 | 7.3 | 1 | Unité pH | |
| Titre Alcalimétrique | 0 | 0 | 0 | 1 | °F | |
| Titre Alcalimétrique Complet | 28.5 | 28.5 | 28.5 | 1 | °F | |
| Titre Hydrotimétrique | 9 | 9 | 9 | 1 | °F | |
| Aspect (0 = RAS, 1 sinon) | 0 | | 0 | 1 | Qualitatif | |
| Couleur (0=RAS 1 sinon) | 0 | | 0 | 1 | Qualitatif | |
| Odeur (0=RAS, 1 sinon) | 1 | | 1 | 1 | Qualitatif | |
| Turbidité | 0.64 | 0.64 | 0.64 | 1 | NFU | |
| Hydrocarbure dissous (indice) | 0 | 0 | 0 | 1 | mg/l | <= 1 |
| Température de l'eau | 17.8 | 17.8 | 17.8 | 1 | °C | <= 25 |
| Fer dissous | 0 | 0 | 0 | 1 | µg/l | |
| Fer total | 183 | 183 | 183 | 1 | µg/l | |
| Manganèse total | 4.7 | 4.7 | 4.7 | 1 | µg/l | |
| Calcium | 24.6 | 24.6 | 24.6 | 1 | mg/l | |
| Chlorures | 79 | 79 | 79 | 1 | mg/l | <= 200 |
| Conductivité à 20°C | 711 | 711 | 711 | 1 | µS/cm | |
| Conductivité à 25°C in situ | 794 | 794 | 794 | 1 | µS/cm | |
| Magnésium | 9.7 | 9.7 | 9.7 | 1 | mg/l | |
| Potassium | 12.4 | 12.4 | 12.4 | 1 | mg/l | |
| Silicates (en mg/l de SiO2) | 11.7 | 11.7 | 11.7 | 1 | mg/l | |
| Sodium | 147 | 147 | 147 | 1 | mg/l | <= 200 |
| Sulfates | 45 | 45 | 45 | 1 | mg/l | <= 250 |
| Carbone Organique Total | 0.8 | 0.8 | 0.8 | 1 | mg/l C | <= 10 |
| H2S Qualit.(0= RAS 1 présence) | 1 | | 1 | 1 | Qualitatif | |
| Oxygène dissous | 1 | 1 | 1 | 1 | mg/l | |
| Ammonium | 0.65 | 0.65 | 0.65 | 1 | mg/l | <= 4 |
| Nitrates | 0 | 0 | 0 | 1 | mg/l | <= 100 |
| Nitrites | 0 | 0 | 0 | 1 | mg/l | |
| Phosphore total (en P2O5) | 0 | 0 | 0 | 1 | mg/l P2O5 | |
| Antimoine | 0 | 0 | 0 | 1 | µg/l | |
| Arsenic | 0.26 | 0.26 | 0.26 | 1 | µg/l | <= 100 |
| Bore | 390 | 390 | 390 | 1 | µg/l | |
| Cadmium | 0 | 0 | 0 | 1 | µg/l | <= 5 |
| Fluorures | 1090 | 1090 | 1090 | 1 | µg/l | |
| Nickel | 0.5 | 0.5 | 0.5 | 1 | µg/l | |
| Sélénium | 0 | 0 | 0 | 1 | µg/l | <= 10 |
| Dibromométhane | 0 | 0 | 0 | 1 | µg/l | |
| Dichloroéthane-1,2 | 0 | 0 | 0 | 1 | µg/l | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Tetra + Trichloroéthylène | 0 | 0 | 0 | 1 | µg/l | |
| Tétrachloroéthylène-1,1,2,2 | 0 | 0 | 0 | 1 | µg/l | |
| Trichloroéthylène | 0 | 0 | 0 | 1 | µg/l | |
| Radon 222 | 0 | 0 | 0 | 1 | mBq/l | <= 100000 |

**UP - USINE BOIS-CORMIER - CHAMBRAY**

| Paramètre | Mini | Moyen | Maxi | Nb d'analyse(s) | Unité | Norme |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Bact et spores sulfito-rédu | 0 | | 3 | 13 | n/100ml | = 0 |
| Bact Revivifiables à 22°C 68h | 0 | | 10 | 13 | n/ml | |
| Bact Revivifiables à 36°C 44h | 0 | | 30 | 13 | n/ml | |
| Bactéries Coliforme /kit quant | 0 | | 0 | 5 | n/100ml | = 0 |
| Bactéries Coliformes | 0 | | 0 | 8 | n/100ml | = 0 |
| E.Coli /kit quant | 0 | | 0 | 5 | n/100ml | = 0 |
| E.Coli /100ml | 0 | | 0 | 8 | n/100ml | = 0 |
| Entérocoques fécaux | 0 | | 0 | 8 | n/100ml | = 0 |
| Entérocoques fécaux /kit quant | 0 | | 0 | 5 | n/100ml | = 0 |
| ESA métolachlore | 0 | 0.009 | 0.017 | 3 | µg/l | <= 0.1 |
| Chlorobenzène | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | |
| Carbonates | 0 | 0 | 0 | 3 | mg/l CO3 | |
| CO2 libre calculé | 4.7 | 6.1 | 7.6 | 3 | mg/l | |
| Equ.Calco (0;1;2;3;4) | 1 | | 1 | 3 | Qualitatif | [1 - 2] |
| Hydrogénocarbonates | 266 | 271 | 275 | 3 | mg/l | |
| pH à température de l'eau | 7.5 | 7.85 | 8.1 | 8 | Unité pH | [6,5 - 9] |
| Titre Alcalimétrique | 0 | 0 | 0 | 3 | °F | |
| Titre Alcalimétrique Complet | 21.8 | 22.7 | 24.1 | 6 | °F | |
| Titre Hydrotimétrique | 10 | 10.483 | 11.2 | 6 | °F | |
| Aspect (0 = RAS, 1 sinon) | 0 | | 0 | 6 | Qualitatif | |
| Couleur (0=RAS 1 sinon) | 0 | | 0 | 6 | Qualitatif | |
| Odeur (0=RAS, 1 sinon) | 0 | | 1 | 6 | Qualitatif | |
| Saveur (0=RAS, 1 sinon) | 0 | | 1 | 6 | Qualitatif | |
| Turbidité | 0 | 0.095 | 0.29 | 10 | NFU | <= 2 |
| Acrylamide | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | <= 0.1 |
| Epichlorohydrine | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | <= 0.1 |
| Température de l'eau | 14.8 | 17.188 | 20.9 | 8 | °C | <= 25 |
| Fer total | 0 | 10.285 | 20 | 13 | µg/l | <= 200 |
| Manganèse total | 0 | 0 | 0 | 6 | µg/l | <= 50 |
| Calcium | 27.5 | 29 | 30.2 | 3 | mg/l | |
| Chlorures | 66 | 71.333 | 77 | 6 | mg/l | <= 250 |
| Conductivité à 20°C | 618 | 635.125 | 667 | 8 | µS/cm | [180 - 2000] |
| Conductivité à 25°C in situ | 690 | 708.625 | 744 | 8 | µS/cm | <= 1100 |
| Magnésium | 8.35 | 8.543 | 8.65 | 3 | mg/l | |
| Potassium | 9.37 | 9.543 | 9.66 | 3 | mg/l | |
| Sodium | 108 | 109.333 | 110 | 3 | mg/l | <= 200 |
| Sulfates | 37 | 40.333 | 45 | 6 | mg/l | <= 250 |
| Carbone Organique Total | 0.3 | 0.625 | 1.4 | 8 | mg/l C | <= 2 |
| Ammonium | 0 | 0.023 | 0.09 | 6 | mg/l | <= 0.5 |
| Nitrates | 0 | 4.25 | 6.2 | 6 | mg/l | <= 50 |
| Nitrites | 0 | 0.005 | 0.03 | 6 | mg/l | <= 0.1 |
| Aluminium total | 0 | 0 | 0 | 3 | mg/l | <= 0.2 |
| Arsenic | 0 | 0.333 | 1 | 3 | µg/l | <= 10 |
| Baryum | 0.014 | 0.014 | 0.015 | 3 | mg/l | <= 0.7 |
| Bore | 280 | 283.333 | 290 | 3 | µg/l | <= 1000 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Cyanures totaux | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | <= 50 |
| Fluorures | 671 | 681.667 | 695 | 3 | µg/l | <= 1500 |
| Mercure | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | <= 1 |
| Sélénium | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | <= 10 |
| Chlorure de vinyl monomère | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | <= 0.5 |
| Dibromométhane | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | |
| Dichloroéthane-1,1 | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | |
| Dichloroéthane-1,2 | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | <= 3 |
| Dichloroéthylène-1,1 | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | |
| Dichloroéthylène-1,2 cis | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | |
| Dichloroéthylène-1,2 trans | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | |
| Dichlorométhane | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | |
| Tetra + Trichloroéthylène | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | <= 10 |
| Tétrachloroéthylène-1,1,2,2 | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | |
| Tétrachlorure de carbone | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | |
| Trichloroéthane-1,1,1 | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | |
| Trichloroéthane-1,1,2 | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | |
| Trichloroéthylène | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | |
| Trichlorofluorométhane | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | |
| Pesticides totaux | 0 | 0.009 | 0.017 | 3 | µg/l | <= 0.5 |
| Activité alpha totale | 0 | 0 | 0 | 3 | Bq/l | |
| Activité bêta due au K40 | 259 | 263.667 | 267 | 3 | mBq/l | |
| Activité béta résiduelle | -0.18 | -0.033 | 0.06 | 3 | Bq/l | |
| Activité béta totale | 0.08 | 0.23 | 0.32 | 3 | Bq/l | |
| Dose totale indicative | 0 | 0 | 0 | 3 | mSv/an | <= 0.1 |
| Tritium (activité due au) | 0 | 0 | 0 | 3 | Bq/l | <= 100 |
| Chlore libre | 0.1 | 0.207 | 0.4 | 10 | mg/l | |
| Chlore total | 0.12 | 0.257 | 0.58 | 10 | mg/l | |
| Bromates | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | <= 10 |
| Bromoforme | 0.35 | 2.36 | 6.37 | 3 | µg/l | |
| Chlorite | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | <= 200 |
| Chloroforme | 1.09 | 1.407 | 1.76 | 3 | µg/l | |
| Dibromomonochlorométhane | 1.08 | 1.43 | 1.68 | 3 | µg/l | |
| Dichloromonobromométhane | 1.06 | 1.367 | 1.54 | 3 | µg/l | |
| Trihalométhanes totaux (4) | 3.58 | 6.563 | 10.92 | 3 | µg/l | <= 100 |
| Benzène | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | <= 1 |
| Butyl benzène sec | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | |
| Ethylbenzène | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | |
| Toluène | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | |
| Triméthylbenzène-1,2,3 | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | |
| Xylènes (somme O+M+P) | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | |

**ZD - CHAMBRAY LES TOURS**

| Paramètre | Mini | Moyen | Maxi | Nb d'analyse(s) | Unité | Norme |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Bact et spores sulfito-rédu | 0 | | 0 | 27 | n/100ml | = 0 |
| Bact Revivifiables à 22°C 68h | 0 | | 2 | 18 | n/ml | |
| Bact Revivifiables à 36°C 44h | 0 | | 10 | 18 | n/ml | |
| Bactéries Coliforme /kit quant | 0 | | 0 | 9 | n/100ml | = 0 |
| Bactéries Coliformes | 0 | | 0 | 18 | n/100ml | = 0 |
| E.Coli /kit quant | 0 | | 0 | 9 | n/100ml | = 0 |
| E.Coli /100ml | 0 | | 0 | 18 | n/100ml | = 0 |
| Entérocoques fécaux | 0 | | 0 | 18 | n/100ml | = 0 |
| Entérocoques fécaux /kit quant | 0 | | 0 | 9 | n/100ml | = 0 |
| pH à température de l'eau | 7.7 | 7.983 | 8.2 | 18 | Unité pH | [6,5 - 9] |
| Aspect (0 = RAS, 1 sinon) | 0 | | 0 | 17 | Qualitatif | |
| Couleur (0=RAS 1 sinon) | 0 | | 0 | 17 | Qualitatif | |
| Odeur (0=RAS, 1 sinon) | 0 | | 1 | 17 | Qualitatif | |
| Saveur (0=RAS, 1 sinon) | 0 | | 1 | 17 | Qualitatif | |
| Turbidité | 0 | 0.102 | 0.98 | 23 | NFU | <= 2 |
| Acrylamide | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | <= 0.1 |
| Epichlorohydrine | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | <= 0.1 |
| Température de l'eau | 11.9 | 17.767 | 24.2 | 18 | °C | <= 25 |
| Fer total | 5.9 | 16.194 | 109 | 17 | µg/l | <= 200 |
| Manganèse total | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | <= 50 |
| Conductivité à 20°C | 594 | 633.778 | 687 | 18 | µS/cm | [180 - 2000] |
| Conductivité à 25°C in situ | 663 | 707.333 | 767 | 18 | µS/cm | <= 1100 |
| Ammonium | 0 | 0.025 | 0.1 | 17 | mg/l | <= 0.5 |
| Nitrates | 0 | 3.606 | 6.8 | 17 | mg/l | <= 50 |
| Nitrites | 0 | 0 | 0 | 3 | mg/l | <= 0.5 |
| Antimoine | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | <= 5 |
| Cadmium | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | <= 5 |
| Chrome total | 0.7 | 0.753 | 0.86 | 3 | µg/l | <= 50 |
| Cuivre | 0.008 | 0.012 | 0.019 | 3 | mg/l | <= 2 |
| Nickel | 0 | 0.183 | 0.55 | 3 | µg/l | <= 20 |
| Plomb | 0 | 0.073 | 0.22 | 3 | µg/l | <= 10 |
| Chlorure de vinyl monomère | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | <= 0.5 |
| Acénaphtène | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | |
| Anthracène | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | |
| Benzanthracène | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | |
| Benzo(a)pyrène | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | <= 0.01 |
| Benzo(11,12)fluoranthène | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | <= 0.1 |
| Benzo(1,12)pérylène | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | <= 0.1 |
| Benzo(3,4)fluoranthène | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | <= 0.1 |
| Chrysène | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | |
| Dibenzo(a,h)anthracène | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | |
| Fluoranthène | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | |
| Fluorène | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | |
| Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | <= 0.1 |
| Indéno(1,2,3-cd) Pyrène | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | <= 0.1 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Naphtalène | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | |
| Phénantrène | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | |
| Pyrène | 0 | 0 | 0 | 3 | µg/l | |
| Chlore libre | 0.04 | 0.159 | 0.33 | 24 | mg/l | |
| Chlore total | 0.06 | 0.186 | 0.36 | 24 | mg/l | |
| Bromoforme | 0.56 | 4.427 | 7.9 | 3 | µg/l | |
| Chloroforme | 1.05 | 1.517 | 1.94 | 3 | µg/l | |
| Dibromomonochlorométhane | 1.56 | 1.627 | 1.74 | 3 | µg/l | |
| Dichloromonobromométhane | 1.19 | 1.493 | 1.69 | 3 | µg/l | |
| Trihalométhanes totaux (4) | 4.36 | 9.063 | 13.02 | 3 | µg/l | <= 100 |

# 6.5. Le bilan énergétique du patrimoine

→ ***Bilan énergétique détaillé du patrimoine***

**Installation de production**

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Le Bois Cormier** | | | | | | |
| Energie relevée consommée (kWh) | 585 681 | 577 506 | 559 384 | 716 620 | 594 754 | -17,0% |
| Consommation spécifique (Wh/m³) | 661 | 651 | 630 | 706 | 657 | -7% |
| Volume produit refoulé (m³) | 885 478 | 887 208 | 887 489 | 1 014 534 | 904 737 | -10,8% |

La baisse de la consommation énergétique est liée à la production et à l'augmentation des volumes achetés.

# 6.6. Annexes financières

## → *Les modalités d'établissement du CARE*

### *Introduction générale*

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

Le CARE établi au titre de 2019 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

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

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

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

Par ailleurs, à l'écoute de ses clients et des consommateurs, Veolia Eau est convaincu que si l'eau est au cœur des grands défis du 21eme siècle, il convient aussi d'être très attentif à la quête grandissante de transparence, de proximité et d'implication des collectivités ainsi qu'à la recherche constante d'efficacité et de qualité.

L'organisation de Veolia Eau, construite depuis 2018 selon une logique « gLocale » dans le cadre du projet d'entreprise « Osons 20/20 », répond à ces enjeux. 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 65 « Territoires », avec des moyens renforcés pour l'exploitation, toujours plus ancrés localement 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.

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

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

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

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

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

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

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

## ***Faits Marquants***

Comme évoqué précédemment, Veolia Eau a mis en œuvre à compter de 2018 une nouvelle organisation plus adaptée aux enjeux du secteur. Quelques actions complémentaires ont eu lieu en 2019 pour achever ce déploiement et, à ce titre, des coûts de restructuration, par nature exceptionnels, ont été engendrés et repartis entre les contrats de la Société.

### 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 et comptabilisée. Les éventuels écarts d'avec les facturations sont comptabilisés dans les comptes de l'année suivante . Les dégrèvements comptabilisés (dont ceux consentis au titre de la loi dite « Warsmann » du 17 mai 2011 qui fait obligation à la Société d'accorder – dans certaines conditions - des dégrèvements aux usagers ayant enregistré des surconsommations d'eau et d'assainissement du fait de fuites sur leurs installations après compteur) sont quant à eux portés en minoration des produits d'exploitation de l'année où ils sont accordés.

S'agissant des produits des travaux attribués à titre exclusif, 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 les produits facturés au cours de l'exercice et ceux résultant de la variation de la part estimée des consommations.

### 2. Charges

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

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

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

### 2.1. Charges exclusivement imputables au contrat

Ces charges comprennent :

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

#### 2.1.1. Dépenses courantes d'exploitation

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

En cours d'année, les imputations directes de dépenses de personnel opérationnel au contrat ou au chantier sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote-part de frais « d'environnement » (véhicule, matériel et outillage, frais de déplacement, encadrement de proximité…). En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau du Service Local dont dépendent les agents et le coût standard imputé fait l'objet d'une répartition au prorata des heures imputées sur les contrats du Service Local. Cet écart est ventilé selon sa nature sur trois rubriques des CARE (personnel, véhicules, autres charges).

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

Ces régularisations sont enregistrées dans les CARE lors de leur versement effectif. A ce titre , les CARE présentés au titre de 2019 peuvent comprendre des remboursements obtenus au titre de consommations d'électricité survenues en 2016, 2017 et 2018. Ces régularisations sont imputées au contrat selon les points de livraison de l'électricité consommée.

#### 2.1.2. Charges calculées

Un certain nombre de charges doivent faire l'objet d'un calcul économique. Les éléments correspondants résultent de l'application du principe selon lequel : "Pour que les calculs des coûts et des résultats

fournissent des valeurs correctes du point de vue économique...il peut être nécessaire en comptabilité analytique, de substituer à certaines charges calculées en comptabilité générale selon des critères fiscaux ou sociaux, les charges correspondantes calculées selon des critères techniques et économiques" (voir note 1 ci-après).

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

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

- Garantie pour continuité du service

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

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

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

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

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

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

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

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

- Programme contractuel

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

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

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

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

- Fonds contractuel de renouvellement

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

**Charges relatives aux investissements :**

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

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

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

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

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

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

- 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'emprunt

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

- Impact des avances remboursables à taux zéro

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

- Investissements du domaine privé

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

- Provisions pour investissements futurs

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

### 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 2019 correspond au taux de l'impôt sur les sociétés applicable aux entreprises de plus de 250 M€ de CA (33,33 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,3%, mais aussi sans tenir compte des taux de base plus faibles applicables à de plus petites sociétés ou encore à la première tranche de bénéfice imposable .

### 2.2. Charges réparties

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

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

#### 2.2.1. Principe de répartition

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

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

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

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

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

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

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

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

Le coût de ces plateformes intègre à l'origine différentes composantes : des coûts de personnel, des loyers, de la sous traitance… Dans une logique de simplification, le coût des plateformes répartie sur chaque

contrat est en revanche regroupée pour être enregistrée sur la seule ligne « sous traitance » (indépendamment de la décomposition par nature de cette charge au sein desdites plateformes donc).

A noter toutefois que dans le contexte de poursuite de la montée en puissance de cette nouvelle organisation et des contraintes associées, le coût de ces plateformes a été réparti de la façon suivante : comme en 2018, une pré répartition du coût des plateformes vers les Territoires a été effectuée en tenant compte de l'organisation antérieure et sur la base de la valeur ajoutée simplifiée de 2017. La répartition entre les contrats s'est ensuite effectuée selon la clef de la valeur ajoutée simplifiée 2019 tel qu'exposé au paragraphe 2.2.

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.

Enfin, les charges relatives aux travaux exclusifs étant en général suivies globalement au niveau d'un service alors que les produits correspondant sont suivis au niveau du contrat, il est techniquement impossible de recourir à la clé valeur ajoutée pour répartir ces charges ; elles sont donc réparties au prorata des produits.

#### 2.2.2. Prise en compte des frais centraux

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

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

### 2.3. Autres charges

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

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

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

La quote-part de frais ainsi attribuée aux différents chantiers est portée en diminution des charges indirectes réparties selon les règles exposées au § 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 2019 au titre de l'exercice 2018.

### 2.4. Autres informations

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

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

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

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

Notes :

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

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

3. *L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:*

- *le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire,*
- *la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours.*

4. *Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 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.

# 6.7. Reconnaissance et certification de service

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

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

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

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

afaq
AFNOR CERTIFICATION

Certificat
Certificate

N° 2015/69288.4 Page 1 / 6

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

**VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX**

pour les activités suivantes :
*for the following activities:*

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

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

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

**ISO 50001 : 2011**

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

| Adresse | N° SIREN |
|---|---|
| Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS | 572025526 |

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

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

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour) *This certificate is valid from (year/month/day)* 2018-11-11 Jusqu'au *until* 2021-08-20

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

Flashez ce QR Code pour vérifier la validité du certificat

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 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

afnor CERTIFICATION

# Certificat

*Certificate*

**N° 2015/69287.5** **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 & D'EAU DE PROCESS.**
**COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES.**
**ACCUEIL ET SERVICE AUX CONSOMMATEURS.**

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

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

## ISO 9001 : 2015

**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 annexes** / Complementary list of certified locations on appendix

| | | | |
|---|---|---|---|
| Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)<br>*This certificate is valid from (year/month/day)* | **2018-11-10** | Jusqu'au<br>*Until* | **2021-11-09** |

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 probationary value.*

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

*Flashez ce QR Code pour vérifier la validité du certificat*

Seul le certificat électronique, consultable sur www.afnor.org, fait foi en temps réel de la certification de l'organisme. The electronic certificate only, available at www.afnor.org, attests in real time that the company is certified. Accréditation COFRAC n°4-0001, Certification de Systèmes de Management, Portée disponible sur www.cofrac.fr.
COFRAC accreditation n°4-0001, Management Systems Certification, Scope available on www.cofrac.fr.
AFAQ est une marque déposée. AFAQ is a registered trademark. CERTI F 0998.7/11-2014

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

# Certificat
Certificate

**N° 2015/69286.5** 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 & D'EAU DE PROCESS.**
**COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES.**
**ACCUEIL ET SERVICE AUX CONSOMMATEURS.**

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

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

## ISO 14001 : 2015

**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 annexes /** Complementary list of certified locations on appendix

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour) *This certificate is valid from (year/month/day)* **2018-11-10** Jusqu'au *Until* **2021-11-09**

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

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

*Flashez ce QR Code pour vérifier la validité du certificat*

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 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.

# 6.8. Actualité réglementaire 2019

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*

### ➔ *Loi Engagement et Proximité et transfert de compétences*

La loi 2019-1461 du 27 décembre 2019, complétée par une note ministérielle d'information du 29 décembre 2019, modifie certaines modalités de transfert des compétences « eau » et « assainissement » introduites par la loi NOTRe du mois d'août 2015. Ces modifications portent essentiellement sur deux éléments du dispositif :

- L'exercice de la "minorité de blocage" prévu par la loi 2018-702 du 3 août 2018 permettant dans certaines conditions un report au 1er janvier 2026 du transfert obligatoire des compétences « eau » et « assainissement » aux communautés de communes, qui prenait fin initialement au 1er juillet 2019 a été repoussé au 1er janvier 2020.
- Un mécanisme à la carte de "délégation de compétence" est instauré par la loi. Une communauté de communes ou une communauté d'agglomération peut déléguer par convention à l'une de ses communes membres, tout ou partie, de sa compétence eau potable, assainissement ou gestion des eaux pluviales urbaines. En cas de demande de délégation par une commune, le conseil communautaire dispose d'un délai de 3 mois pour statuer et doit motiver tout refus éventuel. Le contenu de la convention est fixé par la loi.

Enfin, les syndicats compétents en matière d'eau, d'assainissement et de gestion des eaux pluviales urbaines, inclus en totalité dans le périmètre d'une communauté d'agglomérations ou communauté de communes, dits "syndicats infracommunautaires" et existant au 1er janvier 2019, sont maintenus pendant une durée de 6 mois suivant la prise de compétence de la communauté d'agglomération ou communauté de communes.

### ➔ *Commande publique*

Une série de 23 arrêtés et 5 avis sont parus en date du 22 mars 2019 portant diverses modifications mineures du code de la commande publique. Bon nombre de ces dispositions concerne le déroulement formel d'une procédure, notamment, l'accès aux documents de la consultation, les modalités d'ouverture de la copie de sauvegarde ou encore l'envoi d'un accusé de réception électronique.

Le 30 octobre 2019 la Commission Européenne a modifié les seuils applicables aux concessions et aux marchés publics de fournitures, services et travaux qui sont passés respectivement de 5 548 000€ à 5 350 000€ et de 443 000€ à 428 000€.

En fin d'année, le décret 2019-1344 du 12 décembre 2019 a porté à effet du 1er janvier 2020 de 25 000€ à 40 000€ le seuil à compter duquel les acheteurs publics doivent procéder à une mise en concurrence des marchés publics et contrats de concessions.

De même le décret 2019-1375 du 17 décembre 2019 a porté de 209 000€ à 214 000€ le montant des marchés publics devant être présentés au contrôle de légalité, et ceci pour les marchés dont la procédure a été lancée à compter du 2 janvier 2020.

### ➔ *Facturation électronique*

La loi 2019-486 du 22 mai 2019 dite "loi PACTE" modifie quelques dispositions du code de la commande publique mais aussi du code de la consommation principalement en matière de traçabilité de la facturation électronique. Un décret 2019-748 du 18 juillet 2019 apporte des précisions complémentaires.

### ➔ *ICPE /IOTA / Evaluation environnementale*

L'arrêté du 28 mars 2019 (JO du 14 juin 2019) fixe le nouveau formulaire de demande d'autorisation environnementale. Ce formulaire (CERFA n° 15964*01) a été publié plus de deux ans après l'entrée en vigueur du dispositif. Dans le document Cerfa, on notera notamment :

- l'emploi de l'acronyme AIOT (activités, installations, ouvrages ou travaux), résultant de la volonté de regrouper les ICPE et les IOTA ;
- dans le cadre de la nature de l'objet de la demande, la distinction entre le nouveau projet d'AIOT et l'extension/modification substantielle.

Le décret n° 2029-1352 du 12 décembre 2019 simplifie la procédure d'instruction des demandes d'autorisation environnementale notamment sur la dématérialisation des dossiers de demande d'autorisation et la suppression de certaines consultations jusqu'ici obligatoires.

### ➔ *Amiante*

Un arrêté interministériel en date du 1er octobre 2019 (JO du 20 octobre 2019) définit les compétences des laboratoires pour procéder aux analyses des échantillons de matériaux et de produits susceptibles de contenir de l'amiante. Cet arrêté s'inscrit dans le cadre du repérage de l'amiante avant travaux qui rend obligatoire le recours à des laboratoires, accrédités par le Comité français d'accréditation (Cofrac), pour analyser les prélèvements réalisés par les opérateurs réalisant le repérage de l'amiante.

### ➔ *Travaux à proximité des réseaux*

Une décision du 2 décembre 2019 (JO du 8 décembre 2019) porte approbation des mises à jour du fascicule 1 « dispositions générales » et du fascicule 3 « formulaires et autres documents pratiques » du guide d'application de la réglementation anti-endommagement. Cette mise à jour du guide technique d'application fait suite aux évolutions réglementaires intervenues fin 2018.

Dans la continuité des évolutions réglementaires intervenues fin 2018, trois arrêtés sont venus préciser les conditions de délivrance de l'Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux (AIPR). Deux arrêtés du 15 janvier 2019 (JO du 28 février 2019) et l'arrêté du 29 avril 2019 (JO du 25 juillet 2019) fixent la liste des compétences et diplômes professionnels délivrés par les ministres chargés de l'éducation et de l'enseignement supérieur permettant la délivrance de l'AIPR par l'employeur.

L'arrêté du 5 novembre 2019 (JO du 24 novembre 2019) fixe, pour l'année 2019, le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement au titre du financement, par les exploitants des réseaux enterrés, du « Guichet Unique » administré par l'Inéris. Ce téléservice (www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr) référencie les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux.

### ➔ *Prévention des maladies vectorielles transmises par les insectes*

La prévention des maladies vectorielles transmises par les insectes est une préoccupation croissante des autorités de santé.

- Le décret 2019-258 du 29 mars 2019 précise les modalités de mise en œuvre des missions de surveillance et d'intervention autour des nouvelles implantations de moustiques et des cas suspects confiées aux agences régionales de santé pour prévenir les épidémies de maladies vectorielles, ainsi que d'autres mesures de prévention et d'information. Au titre des mesures de prévention, ce décret mentionne l'article L2213-31 du Code Général des Collectivités Territoriales qui permet au maire de prescrire aux propriétaires de terrains bâtis ou non bâtis, les mesures nécessaires pour lutter, contre l'insalubrité que constitue le développement des insectes vecteurs dans les zones urbanisées. Les zones de stagnation de l'eau y sont identifiées comme des « points à risque ».
- Un premier arrêté du 23 juillet 2019 (JO du 26 juillet 2019) inscrit la totalité des 101 départements français sur la liste des départements où est constatée l'existence de conditions entraînant le

développement ou un risque de développement d'arboviroses transmises par les moustiques et constituant une menace pour la santé de la population.

- Un second arrêté du 23 juillet 2019 (JO du 28 juillet 2019) précise les modalités de mise en œuvre des missions de surveillance entomologique (c-à-d, des insectes), d'intervention autour des détections et de prospection, de traitement et travaux autour des lieux fréquentés par les cas humains de maladies transmises par les moustiques vecteurs.

# Service public de l'eau

### ➔ *Facture d'eau et d'assainissement*

Le décret 2019-1356 du 13 décembre 2019 modifie la taxe perçue jusque-là par Voies Navigables de France (VNF) auprès des titulaires d'ouvrages hydrauliques pour la prise d'eau en une redevance de prise et de rejet d'eau. Cette redevance est dorénavant due tant pour le prélèvement que pour l'évacuation des volumes d'eau. Une contre-valeur de la redevance sera répercutée sur chaque abonné des services d'eau et maintenant d'assainissement. Cette redevance dont le montant sera fixé par VNF est applicable à l'exercice 2019.

### ➔ *Captages d'eau potable*

L'article 61 de la loi 2019-774 du 24 juillet 2019 (JO du 26 juillet 2019) relative à l'organisation et à la transformation du système de santé introduit une disposition visant à simplifier la procédure d'instauration et de renouvellement des périmètres de protection des captages d'eau potable. Cet article prévoit d'instaurer un unique périmètre de protection immédiate pour les captages d'eau d'origine souterraine à faible débit, à savoir, moins de 100 m3 par jour. Les modalités d'établissement de ce périmètre feront l'objet d'un arrêté ministériel. Lorsque les résultats d'analyse de la qualité de l'eau ne satisferont pas aux critères de qualité établis par cet arrêté, un périmètre de protection rapprochée, voire éloignée, pourront être dans ce cas instaurés.

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

**Méthodes d'analyse et conditions d'agrément des laboratoires**

L'arrêté du 11 janvier 2019 (JO du 23 janvier 2019) modifie les arrêtés du 5 juillet 2016 (relatif aux conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux) et l'arrêté du 19 octobre 2017 (relatif aux méthodes d'analyse utilisées dans le cadre du contrôle sanitaire des eaux)**.** Cet arrêté vise à harmoniser les conditions d'agrément pour les prélèvements et les analyses des eaux minérales naturelles avec celles des eaux destinées à la consommation humaine et des eaux de loisirs. Les normes mentionnées dans l'arrêté du 5 juillet 2016 sont précisées dans un avis publié également au JO du 23 janvier 2019. Cet avis a fait l'objet de deux mises à jour à fin 2019.

**Gestion des non-conformités dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine**

L'instruction de la Direction Générale de la Santé, DGS/EA4/2019/46, en date du 27 février 2019 (mise en ligne le 17 avril 2019) précise le rôle des ARS dans le déploiement progressif d'un dispositif de surveillance des signaux sanitaires mettant en évidence de façon automatique des cas groupés de gastro-entérites aiguës médicalisées en lien avec une origine hydrique plausible. Cette méthode a été développée par Santé Publique de France.

L'instruction de la Direction Générale de la Santé, DGS/EA4/2019/142, du 21 juin 2019 (mise en ligne le 16 septembre 2019) définit les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de présence de chrome dans les eaux destinées à la consommation humaine (EDCH). Cette instruction s'inscrit dans la perspective de la révision de la Directive Européenne sur l'eau potable et deux précédents avis de l'ANSES de 2012 et 2018 qui préconisaient de prioriser la présence éventuelle de Chrome VI (ou chrome hexavalent), que la limite de qualité en chrome total dans l'eau soit ou non dépassée.

### ➔ *Equipements sous pression*

Par une décision mise en ligne le 28 février 2019, la Direction Générale de la Prévention des Risques approuve le guide relatif aux « Inspections réglementaires des équipements sous pression revêtus extérieurement et/ou intérieurement », établi par l'Association pour la qualité des appareils à pression, Ce guide encadre l'application de l'arrêté ministériel du 20 novembre 2017 relatif au suivi en service des équipements sous pression et des récipients à pression simples.

# *Biodiversité et Qualité des milieux*

### ➔ *Substances dans les milieux*

L'arrêté du 29 novembre 2019 (JO du 10 décembre 2019) établit la liste des substances définies à l'article L. 213-10-8 du code de l'environnement relatif à la redevance pour pollutions diffuses. Cette redevance prélevée par les agences de l'eau s'applique aux produits phytopharmaceutiques et aux semences traitées au moyen de ces produits. L'arrêté du 29 novembre 2019 classe les substances contenues dans les produits phytopharmaceutiques figurant dans chacune des catégories soumise à cette redevance.

L'arrêté du 27 décembre 2019 (JO du 29 décembre 2019) précise les mesures de protection des personnes lors de l'utilisation de produits phytopharmaceutiques et modifie l'arrêté du 4 mai 2017 relatif à la mise sur le marché et à l'utilisation des produits phytopharmaceutiques et de leurs adjuvants visés à l'article L. 253-1 du code rural et de la pêche maritime. Notamment, cet arrêté modifie les règles d'application des produits phytopharmaceutiques à proximité immédiate des cours d'eau (considérée comme des « zones de non-traitement »), telles qu'elles étaient fixées par l'arrêté du 4 mai 2017.

### ➔ *Surveillance des milieux aquatiques*

**Evaluation des masses d'eau**

La note technique de la Direction de l'Eau et de la Biodiversité à destination des Préfets coordonnateurs de bassin du 19 décembre 2019 abroge la circulaire du 23 octobre 2012 relative à l'application de l'arrêté du 17 décembre 2008 et de ses annexes qui établissent les critères d'évaluation et les modalités de détermination de l'état des eaux souterraines et des tendances significatives et durables de dégradation de l'état chimique des eaux souterraines.

**Zones vulnérables et zones sensibles**

Deux arrêtés du 20 février 2019 publiés respectivement aux JO du 23 et 27 février 2019 précisent les actions renforcées à mettre en œuvre dans les zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole ainsi que le contenu du bilan, réalisé par le préfet de région, de la mise en œuvre du dispositif qui réduit la pression d'épandage d'azote de toutes origines de chaque exploitation ou élevage en cas de dépassement de la valeur de référence dans le cadre du dispositif de surveillance de l'azote.

Dans une note technique du 6 juin 2019 (mise en ligne le 10 juin 2019) à destination des Préfets coordonnateurs de bassin, de région et de département, le ministère de la Transition écologique et solidaire incite à la mise à jour rapide des zones sensibles à l'eutrophisation, où le traitement des stations d'épuration doit être renforcé pour limiter les rejets de phosphore et d'azote dans le milieu. Il précise également certaines modalités de calendrier ainsi que les principes à retenir pour le classement de ces zones.

# 6.9. 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 délégataire 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 : $m^3$/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 délégataire.

**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.

**Consommateur – abonné (client) :**

Le consommateur abonné 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..). Il 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 consommateurs eau, les consommateurs assainissement collectif et les consommateurs assainissement non collectif. Il perd sa qualité de consommateur 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 consommateur abonné correspond à un abonnement : le nombre de consommateurs abonnés est égal au nombre d'abonnements.

**Consommation individuelle unitaire :**

Consommation annuelle des consommateurs particuliers individuels divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de consommateurs particuliers individuels et collectifs (unité : $m^3$/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 : $m^3$/consommateur/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 $m^3$/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 $m^3$/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 consommateurs 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 :

Objectif Rdt Grenelle 2 = Min (A + 0,2 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 mensualisation :**

Pourcentage du nombre total de clients (consommateurs particuliers, clients industriels, etc.) ayant opté pour un règlement mensuel par prélèvement bancaire.

**Taux de prélèvement :**

Pourcentage du nombre total de clients (consommateurs particuliers, clients industriels, etc.) 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 délégataire 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 consommateurs) rapporté au nombre total de consommateurs, 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**