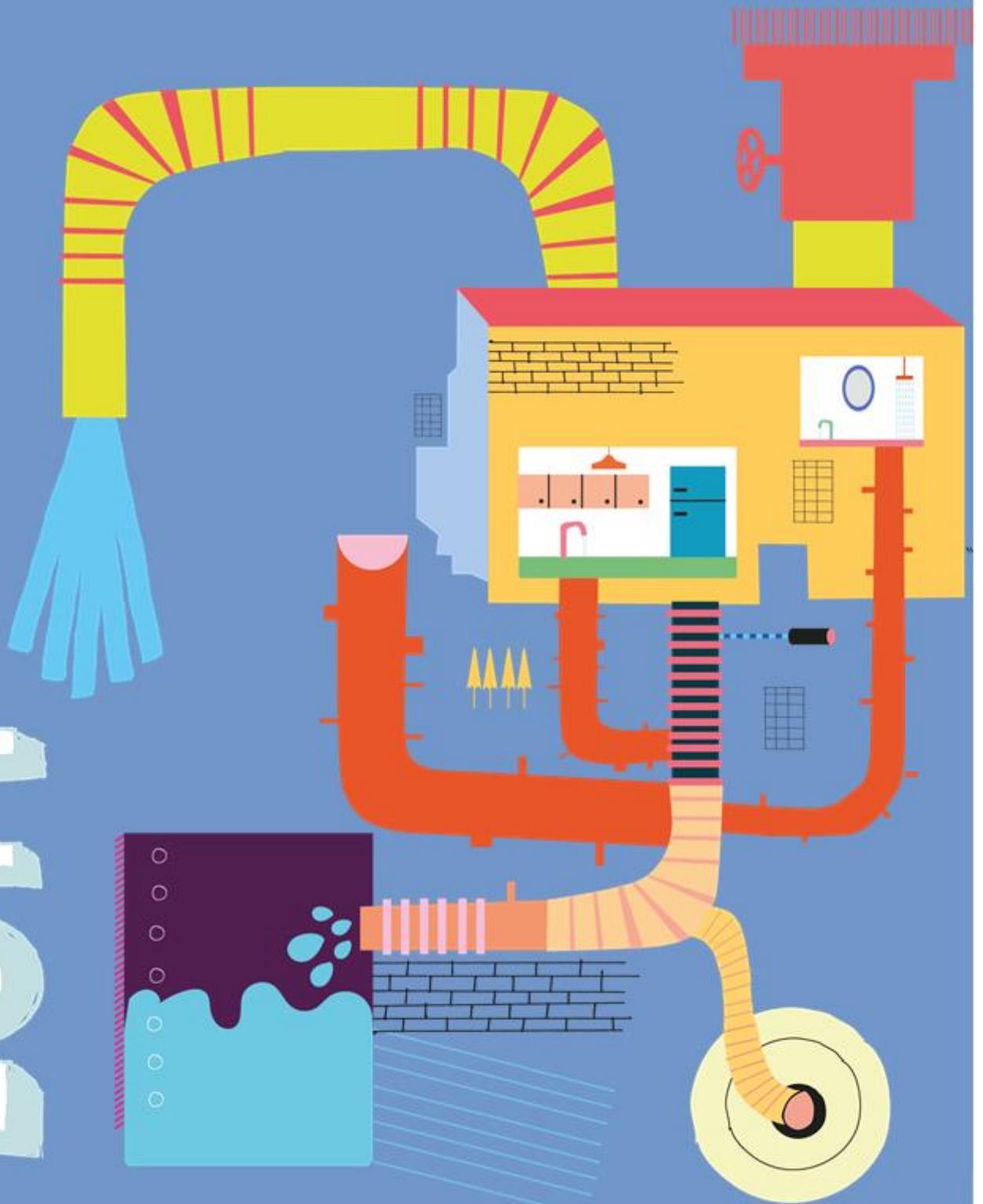


# RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE  
ROCHECORBON - PARCAY MESLAY

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.

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

<b>Gestion du document</b>	<b>Auteur</b>	<b>Date</b>
Validé	R. COLLIN – C. SOMPAYRAC	30/04/2020



# L'édito



## Veolia – Rapport annuel du délégataire 2019

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous adresser le Rapport Annuel du Délégué 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

<b>1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE .....</b>	<b>9</b>
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 .....	32
1.6. Autres chiffres clés de l'année 2019 .....	33
1.7. Le prix du service public de l'eau .....	35
<b>2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION .....</b>	<b>37</b>
2.1. Les consommateurs abonnés du service .....	39
2.2. La satisfaction des consommateurs .....	40
2.3. Données économiques.....	41
<b>3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....</b>	<b>43</b>
3.1. L'inventaire des installations.....	44
3.2. L'inventaire des réseaux .....	45
3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine .....	47
3.4. Gestion du patrimoine .....	49
<b>4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE .....</b>	<b>55</b>
4.1. La qualité de l'eau .....	56
4.2. La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau .....	59
4.3. La maintenance du patrimoine .....	69
4.4. L'efficacité environnementale .....	81
<b>5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE .....</b>	<b>83</b>
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE) .....	84
5.2. Situation des biens .....	86
5.3. Les investissements et le renouvellement.....	87
5.4. Les engagements à incidence financière .....	90
<b>6. ANNEXES .....</b>	<b>93</b>
6.1. La facture 120 m <sup>3</sup> .....	94
6.2. Les données consommateurs par commune .....	96
6.3. Le synoptique du réseau .....	97
6.4. La qualité de l'eau .....	98
6.5. Le bilan énergétique du patrimoine.....	106
6.6. Reconnaissance et certification de service .....	107
6.7. Actualité réglementaire 2019 .....	110
6.8. Glossaire.....	114



# 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](http://WWW.SERVICE-CLIENT.VEOLIAEAU.FR)
- 💧 **SUR VOTRE SMARTPHONE VIA NOS APPLICATIONS IOS ET ANDROID.**

## VOS URGENCES 7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24



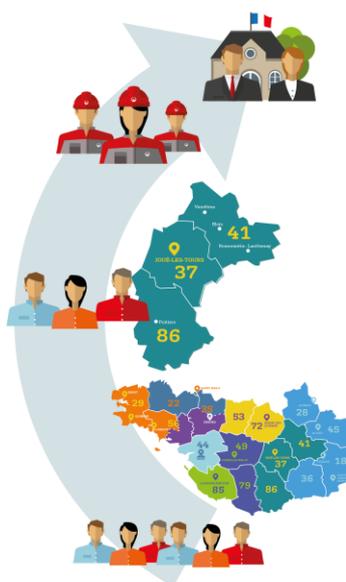
*Pour toute fuite, incident concernant la qualité de l'eau ou fait anormal touchant le réseau, un branchement, une installation de stockage ou de production d'eau, nous intervenons jour et nuit.*

## LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS COTES

Photo	Fonction	Nom
	<b>Directeur de Territoire</b>	Bruno LONGEPE
	<b>Manager de Service Local</b>	Raphaël COLLIN
	<b>Responsable Réseaux</b>	Nicolas CORRUE
	<b>Responsable Usines</b>	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.

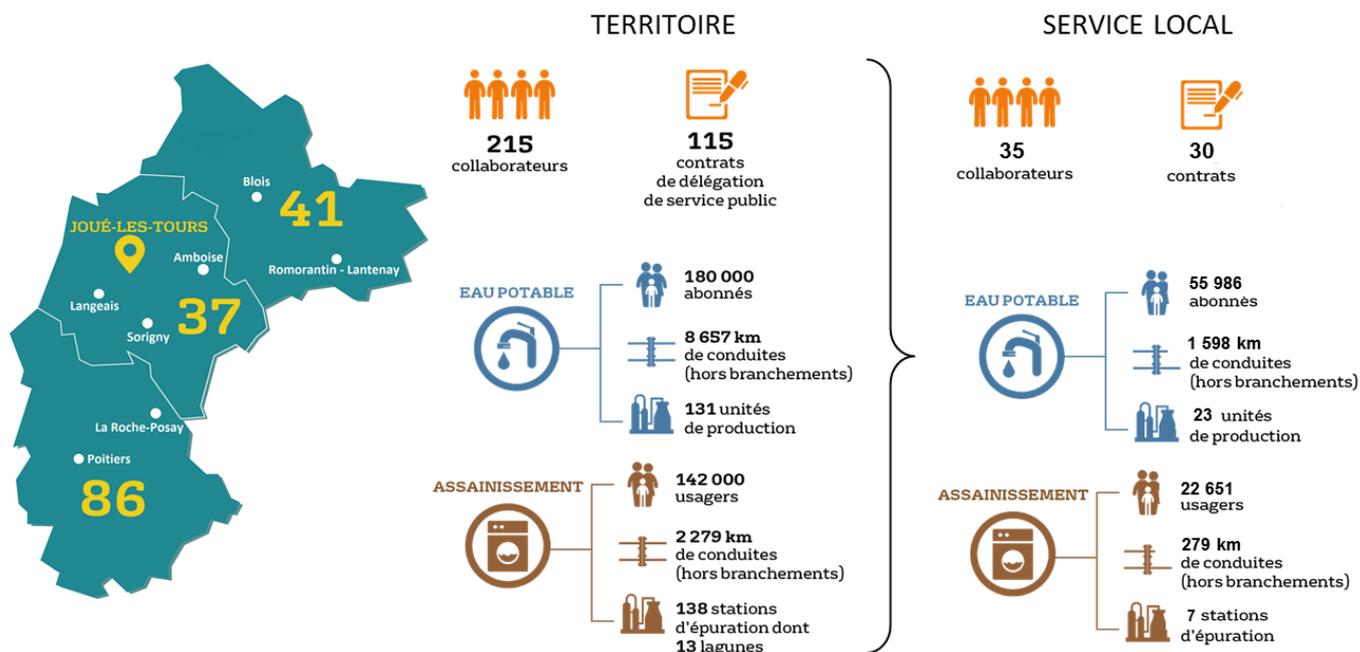
Son siège est basé à JOUE LES TOURS (Indre et Loire).

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 audient 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...).

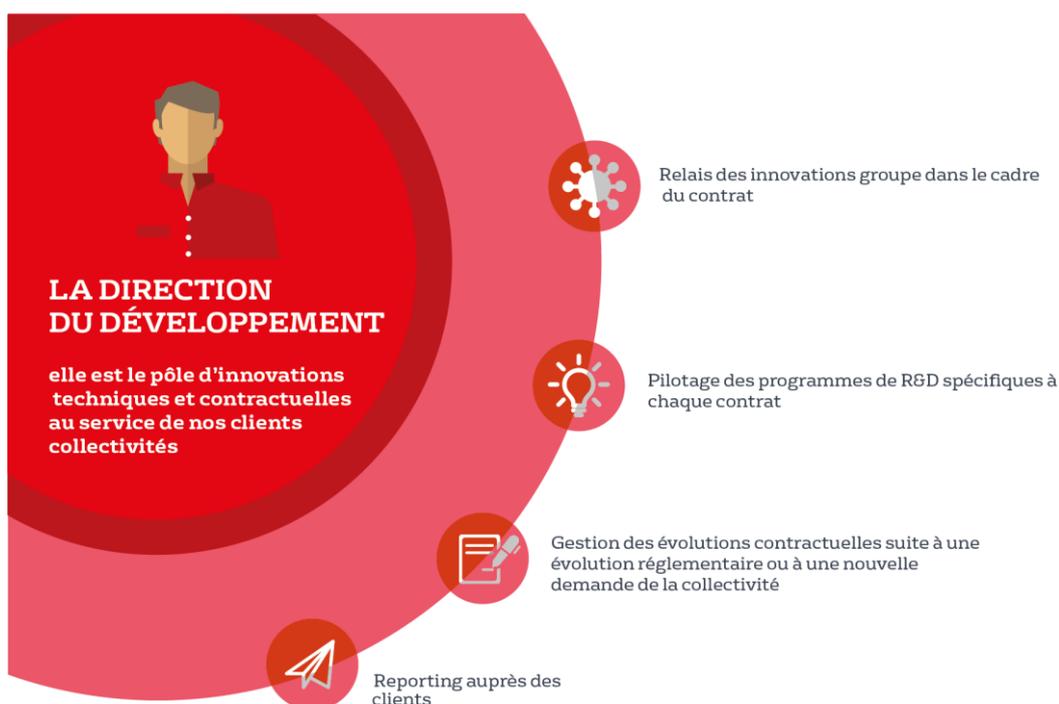
Chaque logiciel permet l'édition de statistiques et de tableaux de bords qui alimentent notre reporting vers la collectivité. Leur analyse nous permet de contrôler la bonne exécution du service mais aussi de détecter des tendances, des problèmes récurrents. Elles aident à la prise de décision : renforcer 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



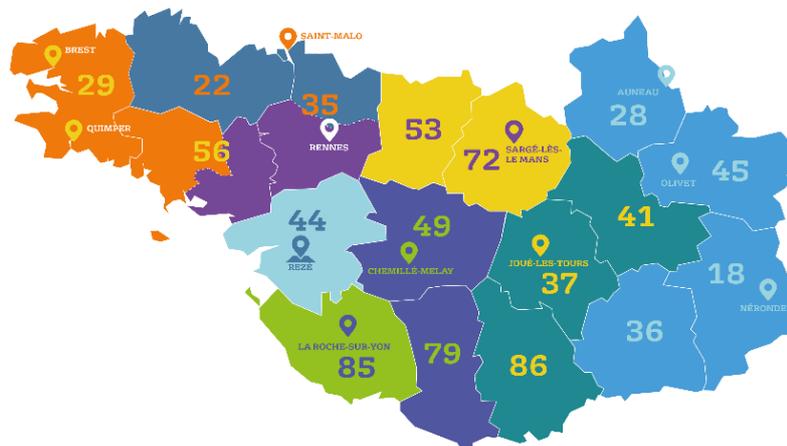
## LA REGION CENTRE-OUEST

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

💧 <b>Déléataire</b>	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
💧 <b>Périmètre du service</b>	PARCAY MESLAY, ROCHECORBON
💧 <b>Numéro du contrat</b>	D0134
💧 <b>Nature du contrat</b>	Affermage
💧 <b>Date de début du contrat</b>	01/09/2014
💧 <b>Date de fin du contrat</b>	31/08/2022
💧 <b>Les engagements vis-à-vis des tiers</b>	

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	SIAEP VOUVRAY-VERNOU SUR BRENNE	Achat d'eau - Vouvray
achat	TOURS	Convention d'achat d'eau à la Ville de Tours
vente	SIAEP VOUVRAY-VERNOU SUR BRENNE	Vente d'eau à Vouvray

Une interconnexion existe entre le SIAEP de Rochecorbon – Parçay Meslay et le SIAEP de Notre Dame d'Oé en limite des communes de Parçay Meslay et de Chanceaux sur Choisille. Le transfert peut être fait dans les 2 sens (import ou export) et sert de secours.

L'interconnexion avec le SIAEP de Vouvray se situe en limite des communes de Rochecorbon et de Vouvray et peut permettre d'alimenter toute la commune de Vouvray dans un sens ou une partie de Rochecorbon (très limitée) dans l'autre sens

L'interconnexion avec la ville de Tours se situe en limite de la commune de Parçay Meslay. Cette ressource alimente une partie importante du périmètre de la délégation

#### 💧 Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
1	01/01/2017	Exclusivité de la réalisation des branchements - Caducité de la convention avec la Ville de Tours - Création d'un fonds de travaux de renouvellement des canalisations - Nouveau règlement de service

## 1.3. Les chiffres clés

TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE - ROCHECORBON PARCAY MESLAY

### Chiffres clés



**5 550**

Nombre d'habitants desservis



**2 931**

Nombre d'abonnés  
(clients)



**1**

Nombre d'installations de  
production



**3**

Nombre de réservoirs



**109**

Longueur de réseau  
(km)



**100,0**

Taux de conformité  
microbiologique (%)



**82,6**

Rendement de réseau (%)



**138**

Consommation moyenne (l/hab/j)

## 1.4. L'essentiel de l'année 2019

### 1.4.1. PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

#### RESEAUX – EXPLOITATION

Sur l'exercice 2019, le rendement de réseau est en légère augmentation par rapport à l'année 2018 mais reste relativement stable au vu des 5 dernières années, soit un rendement moyen sur 5 ans de 82,3 %.

Le nombre de fuites sur canalisation est stable avec 11 fuites sur canalisations sur l'exercice 2019 contre 12 en moyenne sur les années précédentes.

Comme pour les années précédentes, environ deux tiers des fuites sur canalisations se produisent sur la fonte grise. Ce matériau représente pourtant moins d'un tiers du linéaire des conduites de Rochecorbon et Parçay-Meslay.

Les photos suivantes permettent d'illustrer quelques unes des interventions effectuées en 2019.

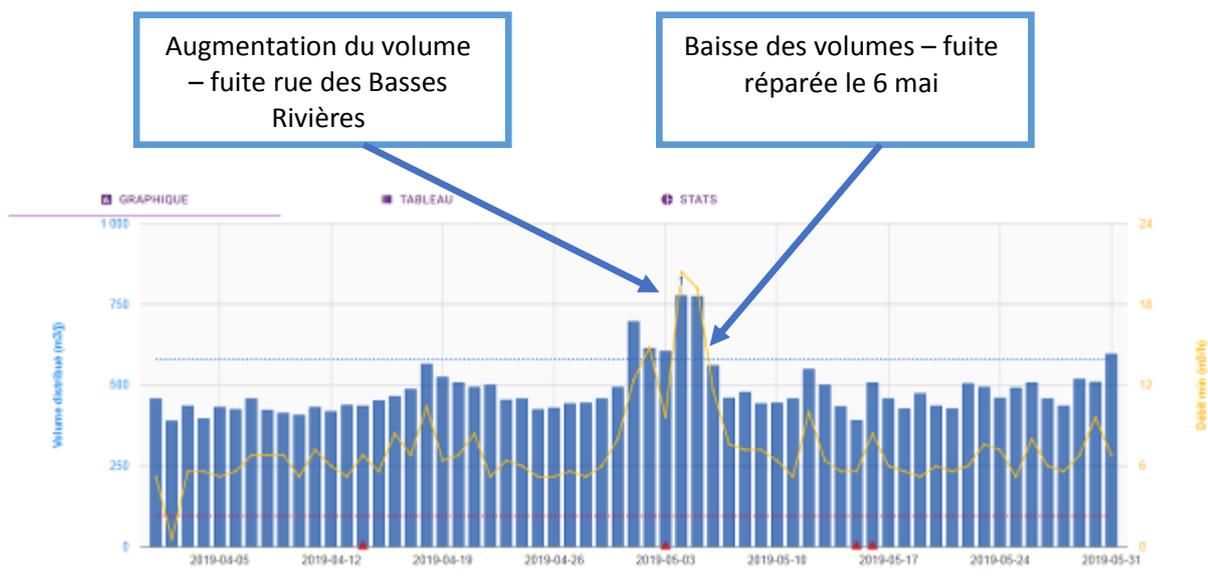
- [Fuite rue de la Bourdonnière – Rochecorbon](#)



La photo précédente a été prise sur la commune de Rochecorbon le 24/10/2019 au niveau du 47 rue de la Bourdonnière. La fuite se trouvait en bout de réseau sur une conduite en PVC DN 90 mm.

Etant donné le fort temps pluvieux, il a été nécessaire de nettoyer la route à la suite de la réparation. En effet, la pluie ainsi que l'eau de la fuite ont eu pour conséquence de déverser une grande quantité de sable sur la route.

- [Fuite rue des basses Rivières - Rochecorbon](#)



Le graphique précédent est une extraction de l'outil Fluksaqua qui permet, entre autre, à l'exploitant d'avoir une visu macroscopique des volumes mis en distribution sur un secteur. Par exemple, ici, la sortie du réservoir de Rochecorbon où l'on peut remarquer un pic que cela soit sur les volumes mis en distribution (bleu) et les débits minimums (jaune).

On remarque entre le 4 et 5 mai une hausse anormale sur les volumes mis en distribution, ce volume correspondant à la fuite rue des Basses Rivières sur la commune de Rochecorbon.

Cette fuite a été réparée le 6 mai.

- [Fuite rue du Cassantin – Parcay-Meslay](#)

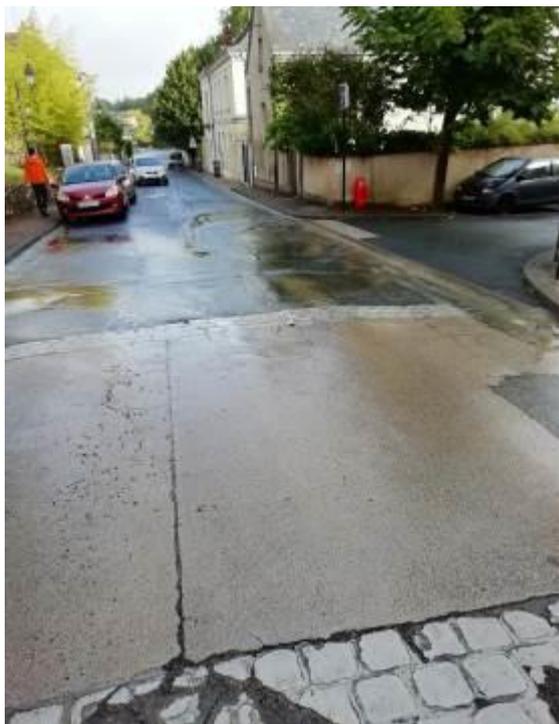


Ci-dessus, les photos de l'intervention réalisée le 11/12/2019 rue du Cassantin sur la commune de Parcay-Meslay.

Le problème venait du serrage à la pose de l'adaptateur à bride pris sur la vanne DN 250 mm.

L'intervention se trouvant sur une rue passante, il était essentiel de bien sécuriser l'intervention via la mise en place de panneaux de signalisation et de barrières pour protéger la zone de travail.

- Fuite rue du Docteur Lebled – Rochecorbon



Les photos précédentes permettent de retracer l'intervention du 26 septembre 2019 sur la réparation de la fuite rue du Docteur Lebled sur la commune de Rochecorbon :

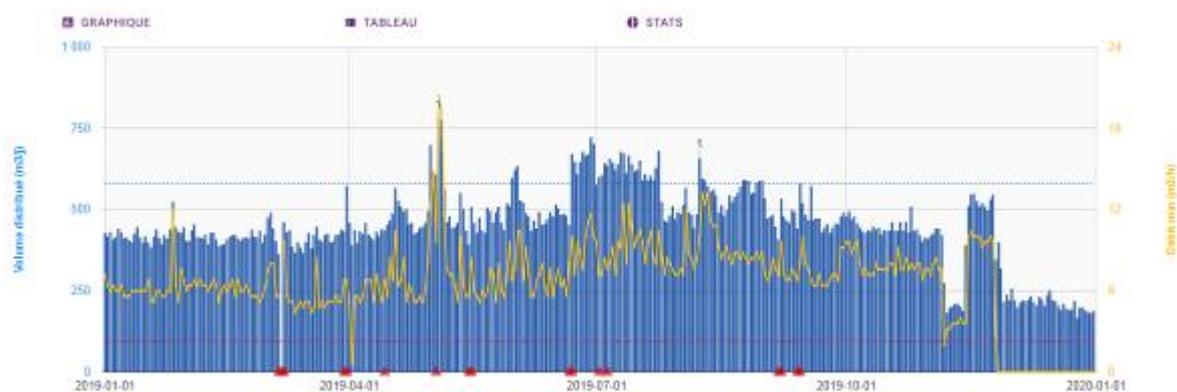
- Identifier le lieu de la fuite avec une recherche de fuite précise ;
- Mettre en place le balisage, circulation alternée, sécurisation du chantier ;
- Terrassement – confirmation de fuite sur fonte grise DN 150 mm ;
- Mise en place d'une coquille tout inox pour réparation ;
- Remblaiement – réfection.

- [Fuite Le Petit Vaudanière – Rochecorbon](#)



Ci-dessous, une fuite signalée en astreinte le 26 mai 2019 et réparée le lendemain avec une recherche de fuite en complément pour affiner le lieu du terrassement. Il s'agit d'une fuite sur PVC DN 50 mm au niveau du lieu-dit Le Petit Vaudanière sur la commune de Rochecorbon.

- [Fluksaqua](#)



Le graphique ci-dessus indique sur Rochecorbon :

- le volume distribué chaque jour en 2019 en m<sup>3</sup> (histogramme bleu) ;
- le débit minimum enregistré pendant la nuit en m<sup>3</sup>/h (courbe jaune).

Il est constaté une hausse de la distribution ainsi que du débit minimum pendant l'été. Cela correspond à l'augmentation des consommations, systématiquement constatée pendant les périodes chaudes (arrosage, remplissages de piscines, etc...). Les pics ponctuels peuvent correspondre à des fuites sur le réseau, à des prises d'eau sur poteau incendie, à des manœuvres de vannes lors de recherches de fuite par sectorisation, ou encore à des non-remontées des informations.

- [Interconnexions Rochecorbon - Vouvray](#)

Le contexte de sécheresse de cette année 2019 a amené à secourir en eau d'autres communes en dehors du périmètre de Tours Métropole. C'est notamment le cas des communes de Vouvray et Vernou qui sont interconnectées avec la commune de Rochecorbon.

En effet, suite à un niveau particulièrement bas de La Loire, la production d'eau sur ces communes ne pouvait pas être assurée à 100 % . Il a donc été nécessaire à partir de fin juillet 2019 jusqu'au mois d'octobre 2019 d'ouvrir les interconnexions entre les communes de Rochecorbon et Vouvray.

Les volumes sont distribués via deux interconnexions :

- rue des Patys



- rue de Sens



Au total, plus de 28 000 m<sup>3</sup> ont transité de la commune de Rochecorbon vers celle de Vouvray. Ces volumes étant non négligeable au quotidien, il a été nécessaire de diminuer sur la commune de Rochecorbon le champ d'influence du réservoir de manière à maintenir la continuité de service.

Une grande majorité des habitants de Rochecorbon a donc directement été alimentée par Parçay-Meslay via deux stabilisateurs de pressions.

Cela entraîna tout de même dans les premiers jours un manque de pression sur les habitations situées les plus hautes en altimétrie, notamment rue des Pelus et rue des Vignes.

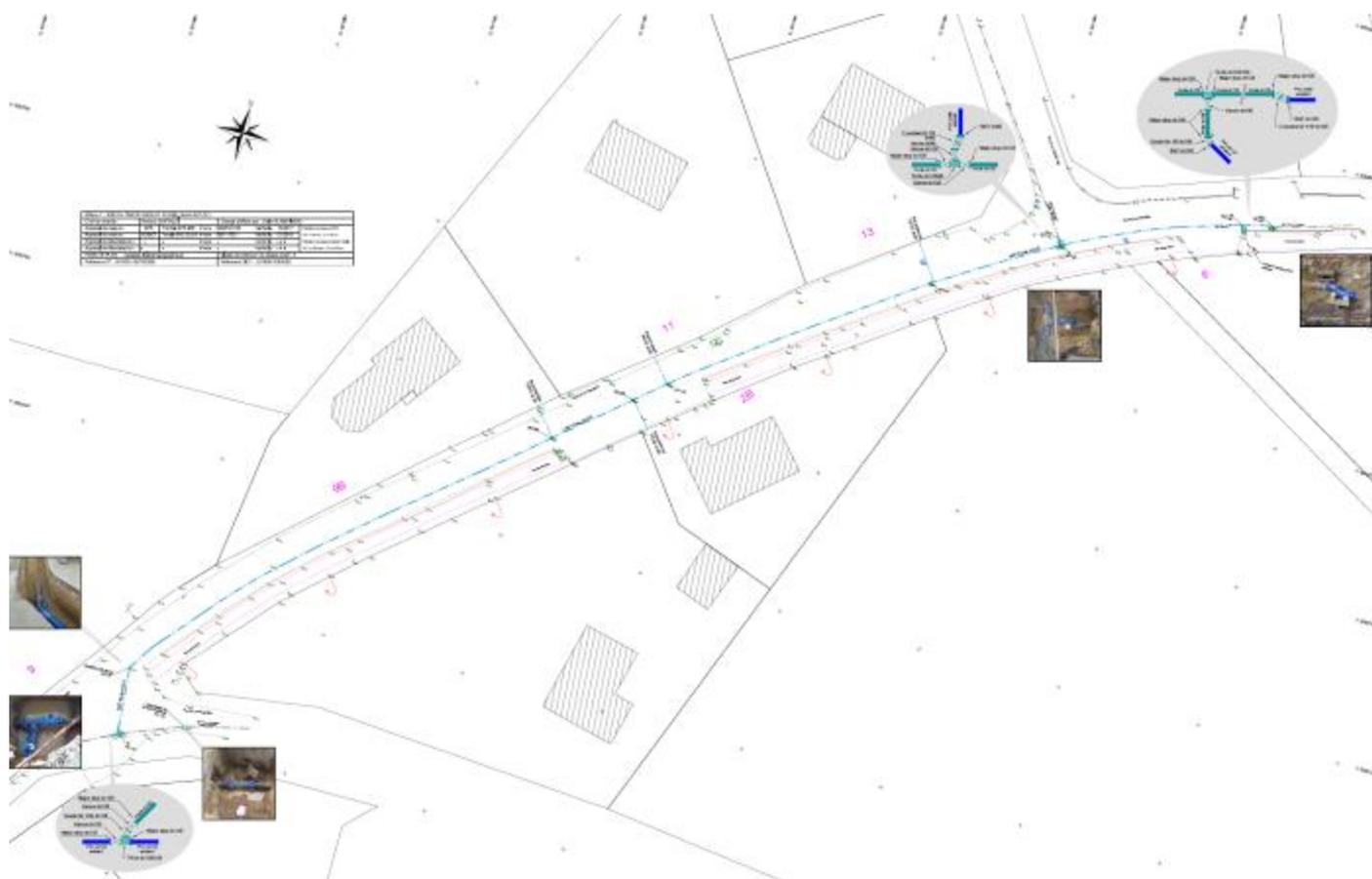
Cette zone a finalement été rebasculée sur le secteur du réservoir de manière à redonner une pression de confort à tous les usagers.

## RESEAUX – TRAVAUX

La collectivité a fait renouveler 510 ml de conduite sur les communes de Rochecorbon et Parçay-Meslay sur l'année 2019 :

- Rue de la Dorerie
- Allée des Perrières
- Rue Saint Georges

Le délégataire a renouvelé 170 ml de conduite rue de la Chanterie sur la commune de Parçay-Meslay. La conduite DN 110 PVC existante a été renouvelée par une fonte ductile DN 125 mm.



Ci-dessous quelques photos du chantier, notamment au niveau des raccordements avec rue de la Russinerie et la rue de la Quillonnière :



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.

En parallèle, Tours Métropole a lancé une étude globale d'alimentation sur le contrat de Rochecorbon-Parçay-Meslay. En effet, Tours Métropole souhaite mener une réflexion approfondie quant à l'usage de l'interconnexion entre Parçay Meslay et Tours et de façon plus générale quant aux possibilités d'amélioration de cette interconnexion voire la création de nouvelles infrastructures avec un fonctionnement dans les 2 sens le cas échéant en situation de secours.

L'objectif est également de s'inscrire dans le schéma départemental, de sécuriser le secteur de distribution de Tours Nord / Parçay Meslay et de réduire le prélèvement opéré sur le cénomaniens.

Tours Métropole Val de Loire souhaite réaliser une étude hydraulique de manière à définir le dimensionnement de solutions d'interconnexion entre Tours Nord et Parçay Meslay.

L'objectif pour la collectivité est de mieux connaître le fonctionnement de son réseau d'Eau Potable permettant une gestion et une sécurisation optimale de ce secteur de distribution.

### RESEAUX – PRISES D'EAU ILLICITES

L'année 2019 a été encore fortement impactée par les prises d'eau illicites, ayant des impacts sur :

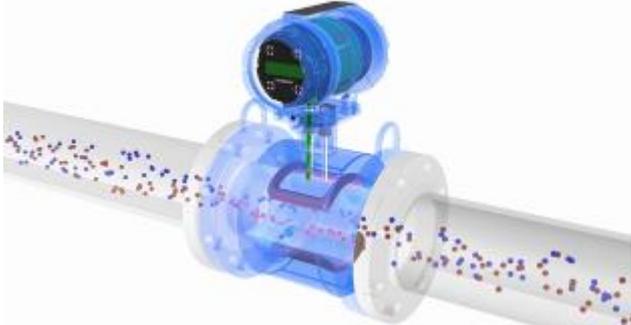
- L'état des hydrants et du réseau ;
- La qualité de l'eau ;
- Le rendement de réseau.

Les points de prise d'eau utilisés de façon systématique chaque année sont principalement situés dans les zones du Papillon et du Cassentin.



## 1.4.2. PROPOSITIONS D'AMELIORATION

Lieu ou ouvrage	Voie
Géo-référencement en classe A	<p>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.</p> 
Renouvellement / renforcement de conduites	<p>Il est nécessaire de poursuivre le remplacement voire le renforcement des canalisations les plus vétustes en fonte grise.</p>  <p>Depuis 2015, deux tiers des fuites canalisations se produisent sur des conduites en fonte grise (100 % en 2017), alors que ce type de matériau représente moins de 14 % du linéaire total du réseau. Quelques secteurs concernés :</p> <p>A noter qu'il est important de prioriser le renouvellement des conduites en fonte grise situées sur les coteaux en élévation étant donné le risque d'effondrement en cas de fuite ou d'avarie sur la conduite.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rochecorbon - Quai de la Loire / rue de Saint-Roch / Sentier des Patys / rue Vauvert : 3,7 kms</li> <li>- Rochecorbon - rue Saint-Georges (continuité des travaux 2019) : 1,2 kms</li> <li>- Rochecorbon - rue de la Bourdonnerie / imp de la Butte : 500 ml</li> <li>- Rochecorbon - rue du Dr Lebled : 930 ml</li> <li>- Rochecorbon - rue du Moulin / rue des Clouets / rue de l'église : 1,4 kms</li> <li>- Rochecorbon - rue de Bellevue / rue des Pelus - 1,2 kms</li> <li>- Rochecorbon - rue et sentier du Peu Boulin - 700 ml</li> <li>- Rochecorbon - rue de Fontenailles - 240 ml</li> <li>- Rochecorbon - rue des Bourdaisières - 530 ml</li> <li>- Rochecorbon - rue des Fontenelles / la Valinière - 2,8 kms</li> <li>- Rochecorbon - les Chesnaux - 310 ml</li> <li>- Parçay-Meslay - le Grand Calvaire / rue de la Dorerie (continuité des travaux 2019) : 1,1 kms</li> <li>- Parçay-Meslay - rue de Parçay / la Charronnerie / rue de la Croix Hallée : 1,6 kms</li> <li>- Parçay-Meslay - rue et résidence de Frasne : 875 ml</li> <li>- Parçay-Meslay - rue de la Mairie / rue de la Pinsonnière : 1,1 kms</li> <li>- Parçay-Meslay - rue de la Logerie : 280 ml</li> </ul>

<p>Bornes de puisage</p>	<p>Les prises d'eau illicites sur les poteaux incendie ont plusieurs impacts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détérioration des poteaux incendie</li> <li>- Trouble de la qualité de l'eau pour les riverains</li> <li>- Risque de provocation de fuites</li> <li>- Pertes en eau</li> </ul> <p>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.</p> 
<p>Recherche de fuites</p>	<p>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.</p>  <p>Le réseau de Rochecorbon et de Parçay-Meslay étant composé sur 36 km de conduites métalliques, l'installation de prélocalisateurs acoustique fixes permettrait de détecter les fuites plus rapidement.</p> 
<p>Gestion patrimoniale</p>	<p>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.</p> <p>La mise en place d'un outil de gestion patrimoniale permet de répondre parfaitement à cette problématique, car il permet de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 ;</li> <li>- Construire un programme pluriannuel d'interventions en optimisant l'ordonnancement des chantiers.</li> </ul> 

Lieu ou Ouvrage	Description
Château d'eau Bois Soleil (Rochecharbon)	<p>Le revêtement intérieur du réservoir continue : présence de cloques. Afin d'interrompre le phénomène de cloquage, le remplacement du revêtement sera à prévoir pour pérenniser l'intégrité de l'ouvrage.</p>
	<p>Une rambarde de sécurité serait à prévoir sur le dôme du château d'eau afin de prévenir tout risque de chute. (Visites très fréquentes sur le dôme en raison de la présence d'antennes de télécommunication). rambarde de sécurité serait à prévoir sur le dôme du château d'eau afin de prévenir les risques de chute.</p> 
Station de la Thibaudière (Parcay-Meslay)	<p>Afin de sécuriser les mesures des paramètres physico-chimiques, l'installation d'un analyseur de chlore en continu ainsi que d'un turbidimètre permettrait de les raccorder sur le transmetteur existant et créer des seuils d'alarme.</p>
	<p>Pour maintenir un taux de chlore stable dans la bache où se mélangent l'eau de Tours et du forage de la Thibaudière, il serait souhaitable de créer un asservissement de la chloration en fonction du résiduel de chlore.</p>
Station du Cimetière (Parcay-Meslay)	<p>Une fissure a été constatée autour de la bache.  Cette station étant à l'arrêt depuis Décembre 2018, il serait judicieux de procéder à la condamnation de cette station.</p> 



### **ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES**

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)	5 536	5 550
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m <sup>3</sup> TTC	Délégataire	1,87 Euro/m <sup>3</sup>	1,81 Euro/m <sup>3</sup>
[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)	90	90
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	81,8 %	82,6 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	2,93 m <sup>3</sup> /jour/km	2,79 m <sup>3</sup> /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	2,33 m <sup>3</sup> /jour/km	2,37 m <sup>3</sup> /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	1,23 %	1,16 %
[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)	3	2
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	139	109
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	0,00 u/1000 abonnés	0,34 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	2,85 %	0,78 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,35 u/1000 abonnés	1,36 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 CCSP

## 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	217 877 m <sup>3</sup>	178 569 m <sup>3</sup>
VP.059	Volume produit	Délégataire	213 070 m <sup>3</sup>	174 335 m <sup>3</sup>
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	208 630 m <sup>3</sup>	274 518 m <sup>3</sup>
	Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> )	Délégataire	421 700 m <sup>3</sup>	420 058 m <sup>3</sup>
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	10 116 m <sup>3</sup>	7 768 m <sup>3</sup>
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	344 737 m <sup>3</sup>	341 916 m <sup>3</sup>
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	34	53
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
	Nombre d'installations de production	Délégataire	1	1
	Capacité totale de production	Délégataire	1 500 m <sup>3</sup> /j	1 500 m <sup>3</sup> /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	4	4
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	2 900m <sup>3</sup>	2 900 m <sup>3</sup>
	Longueur de réseau	Délégataire	109 km	109 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	91 km	90 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	520 ml	170 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	2 816	2 831
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	26	3
	Nombre de compteurs	Délégataire	3 039	3 107
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	110	192
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
	Nombre de communes	Délégataire	2	2
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	2 872	2 931
	- Abonnés domestiques	Délégataire	2 872	2 930
	- Abonnés non domestiques	Délégataire		
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire		1
	Volume vendu	Délégataire	324 735 m <sup>3</sup>	328 088 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	324 735 m <sup>3</sup>	328 088 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	0 m <sup>3</sup>	0 m <sup>3</sup>
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	0 m <sup>3</sup>	28 795 m <sup>3</sup>
	Consommation moyenne	Délégataire	122 l/hab/j	138 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	92 m <sup>3</sup> /abo/an	101 m <sup>3</sup> /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

<b>LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2018</b>	<b>VALEUR 2019</b>
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Délégataire	<b>Mesure statistique d'entreprise</b>	<b>Mesure statistique d'entreprise</b>
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	<b>86 %</b>	<b>84 %</b>
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	<b>Non</b>	<b>Oui</b>
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>
<b>LES CERTIFICATS</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2018</b>	<b>VALEUR 2019</b>
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	<b>En vigueur</b>	<b>En vigueur</b>
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>
<b>L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2018</b>	<b>VALEUR 2019</b>
Energie relevée consommée	Délégataire	<b>242 002 kWh</b>	<b>225 836 kWh</b>

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

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

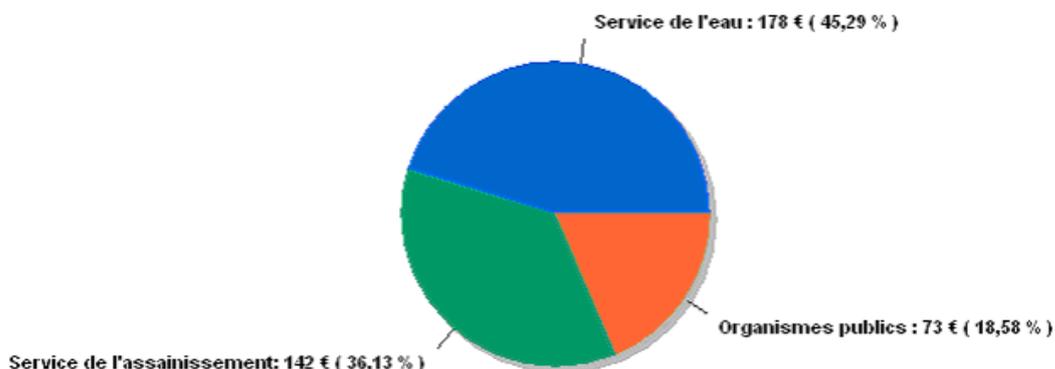
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120m<sup>3</sup> représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

A titre indicatif sur la commune de ROCHECORBON, l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m<sup>3</sup> [D102.0] pour 120 m<sup>3</sup>, au tarif en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier, est la suivante :

ROCHECORBON 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
<b>Part délégataire</b>			<b>126,92</b>	<b>129,77</b>	<b>2,25%</b>
Abonnement			38,43	39,29	2,24%
Consommation	120	0,7540	88,49	90,48	2,25%
<b>Part syndicale</b>			<b>48,25</b>	<b>48,25</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			14,47	14,47	0,00%
Consommation	120	0,2815	33,78	33,78	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0000</b>	<b>9,36</b>	<b>0,00</b>	<b>-100,00%</b>
<b>Organismes publics</b>			<b>27,60</b>	<b>27,60</b>	<b>0,00%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
<b>Total € HT</b>			<b>212,13</b>	<b>205,62</b>	<b>-3,07%</b>
TVA			11,67	11,31	-3,08%
<b>Total TTC</b>			<b>223,80</b>	<b>216,93</b>	<b>-3,07%</b>
<b>Prix TTC du service au m3 pour 120 m3</b>			<b>1,87</b>	<b>1,81</b>	<b>-3,21%</b>

Le graphique ci-dessous présente la répartition du prix pour 120 m<sup>3</sup> pour la commune de ROCHECORBON :

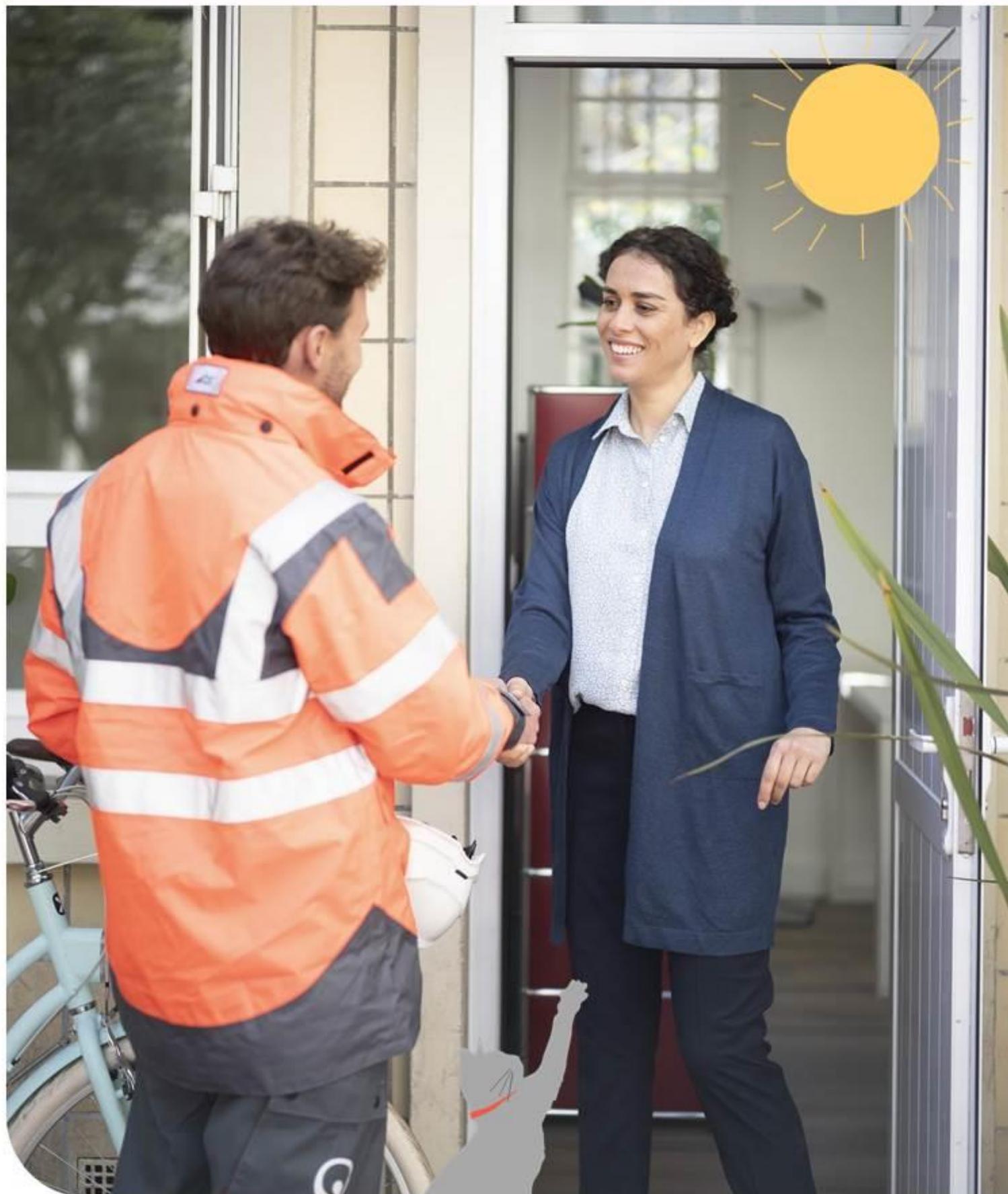
### Facture 120m<sup>3</sup> / Répartition du prix du service de l'Eau





# 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
<b>Nombre total d'abonnés (clients)</b>	<b>2 786</b>	<b>2 832</b>	<b>2 864</b>	<b>2 872</b>	<b>2 931</b>	<b>2,1%</b>
domestiques ou assimilés	2 786	2 832	2 864	2 872	2 930	2,0%

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

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client			205	289	334	15,6%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	235	241	229	216	300	38,9%
Taux de clients mensualisés			35,3 %	36,9 %	38,9 %	5,4%
Taux de clients prélevés hors mensualisation			20,4 %	22,0 %	23,3 %	5,9%
Taux de mutation	8,6 %	8,6 %	8,1 %	7,6 %	10,4 %	36,8%

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
<b>Taux d'impayés</b>	<b>0,07 %</b>	<b>0,32 %</b>	<b>0,74 %</b>	<b>2,85 %</b>	<b>0,78%</b>
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	360	1 816	4 289	17 544	4 723
Montant facturé N - 1 en € TTC	545 863	564 027	583 382	615 469	604 814

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 .109€

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	3	0	0	3	2
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	77,77	0,00	0,00	139,37	109,22
Volume vendu selon le décret (m <sup>3</sup> )	326 958	323 512	331 975	324 735	356 883

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	42	35	23	19	9

# 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 (m <sup>3</sup> /j)
Parçay-Meslay : La Thibaudière	1 500
<b>Capacité totale</b>	<b>1 500</b>

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m <sup>3</sup> )
Parçay-Meslay : La Thibaudière	1 500
Parçay-Meslay : Frasnes	200
Roche-corbon : Bois Soleil	600
<b>Capacité totale</b>	<b>*2 300</b>

\*La baisse de la capacité de stockage est due à l'arrêt complet de l'utilisation de la bache du Cimetière depuis Décembre 2018.

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m <sup>3</sup> /h)
Parçay-Meslay : Le Cimetière	20
Parçay-Meslay : Laboratoire de Touraine	40 (x3)



## 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
<b>Canalisations</b>						
Longueur totale du réseau (km)	102,6	107,1	108,4	109,2	109,1	-0,1%
Longueur d'adduction (ml)	0				0	
Longueur de distribution (ml)	102 638	107 138	108 367	109 227	109 115	-0,1%
<i>dont canalisations</i>	84 512	88 872	89 961	90 639	90 422	-0,2%
<i>dont branchements</i>	18 126	18 266	18 406	18 588	18 693	0,6%
<b>Equipements</b>						
Nombre d'appareils publics	178	179	187	187	187	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	160	162	169	169	169	0,0%
<i>dont bouches d'incendie</i>	1	1	1	1	1	0,0%
<i>dont bouches de lavage</i>	12	12	12	12	12	0,0%
<i>dont bornes fontaine</i>	3	3	3	3	3	0,0%
<i>dont bouches d'arrosage</i>				0	0	0%
<b>Branchements</b>						
Nombre de branchements	2 750	2 770	2 790	2 816	2 831	0,5%
<b>Compteurs</b>						
Nombre de compteurs	2 928	2 970	3 017	3 039	3 107	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 les tableaux de la page suivante.

Matériau / Diamètre	0	40	50	60	63	75	80	90	100	110	125	140	150	160	200	250	Total général (ml)
Fonte Ductile				57					73		1 609				3 307		5 046
Fonte Grise				923			4 212		4 604		3 302		2 233		271		15 545
Fonte indéterminée									265								265
Inconnu	40					4	23		171		10	4			4		256
Polychlorure de Vinyle		769	747		3 233			3 196		9 148	1 944	4 501		771			24 309
Polyéthylène HD		22			82			368				872				71	1 415
<b>ROHECORBON</b>	<b>40</b>	<b>791</b>	<b>747</b>	<b>980</b>	<b>3 315</b>	<b>4</b>	<b>4 235</b>	<b>3 564</b>	<b>5 113</b>	<b>9 148</b>	<b>6 865</b>	<b>5 377</b>	<b>2 233</b>	<b>771</b>	<b>3 582</b>	<b>71</b>	<b>46 836</b>

Matériau / Diamètre	40	50	60	63	75	80	90	100	110	125	140	150	160	180	200	250	300	Total général (ml)
Acier															43			43
Fonte Ductile								205	1	1 116		1 991			1 949	2 736	3 298	11 296
Fonte Grise			502			936		1 732		939		30				88		4 227
Inconnu						7	9	12	79	14	64				9	17	6	217
Polychlorure de Vinyle	254	321		2 693	160		3 336		8 944	1 096	5 526		2 061	24	1 263			25 678
Polyéthylène HD				121					14									135
PVC Bi-Orienté															29	1 962		1 991
<b>PARCAY-MESLAY</b>	<b>254</b>	<b>321</b>	<b>502</b>	<b>2 814</b>	<b>160</b>	<b>943</b>	<b>3 345</b>	<b>1 949</b>	<b>9 038</b>	<b>3 165</b>	<b>5 590</b>	<b>2 021</b>	<b>2 061</b>	<b>24</b>	<b>3 293</b>	<b>4 803</b>	<b>3 304</b>	<b>43 587</b>

Matériau / Diamètre	0	40	50	60	63	75	80	90	100	110	125	140	150	160	180	200	250	300	Total général (ml)
Acier																43			43
Fonte Ductile				57	0				277	1	2 725		1 991			5 256	2 736	3 298	16 341
Fonte Grise				1 425			5 148		6 336		4 241		2 263			271	88		19 772
Fonte indéterminée									265										265
Inconnu	40					4	30	9	183	79	24	68				13	17	6	473
Polychlorure de Vinyle		1 023	1 068		5 926	160		6 532		18 092	3 040	10 027		2 832	24	1 263			49 987
Polyéthylène HD		22			203			368		14		872					71		1 550
PVC Bi-Orienté																29	1 962		1 991
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>40</b>	<b>1 045</b>	<b>1 068</b>	<b>1 482</b>	<b>6 129</b>	<b>164</b>	<b>5 178</b>	<b>6 909</b>	<b>7 061</b>	<b>18 186</b>	<b>10 030</b>	<b>10 967</b>	<b>4 254</b>	<b>2 832</b>	<b>24</b>	<b>6 875</b>	<b>4 874</b>	<b>3 304</b>	<b>90 422</b>

## 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
<b>Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)</b>	<b>0,91</b>	<b>0,97</b>	<b>1,09</b>	<b>1,23</b>	<b>1,16</b>
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	84 512	88 872	89 961	90 639	90 422
Longueur renouvelée totale (ml)	2 122	492	602	1 343	680
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	520	170

### 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	90	90	90	90	90

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau		Barème	Valeur ICGPR
<b>Code VP</b>	<b>Partie A : Plan des réseaux (15 points)</b>		
<b>VP.236</b>	Existence d'un plan des réseaux	10	10
<b>VP.237</b>	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
<b>Code VP</b>	<b>Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)</b>		
<b>VP.238</b>	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
<b>VP.239</b>	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		99,73 %
<b>VP.240</b>	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
<b>Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240</b>	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
<b>VP.241</b>	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	15
<b>Total Parties A et B</b>		<b>45</b>	<b>45</b>
<b>Code VP</b>	<b>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)</b>		
<b>VP.242</b>	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
<b>VP.243</b>	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
<b>VP.244</b>	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
<b>VP.245</b>	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
<b>VP.246</b>	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	0
<b>VP.247</b>	Localisation des autres interventions	10	10
<b>VP.248</b>	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	0
<b>VP.249</b>	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
<b>Total:</b>		<b>120</b>	<b>90</b>

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 renouvellements réalisés en 2019



## Station de production La Thibaudière

Renouvellement  
électrovanne eau  
filtrée



Il est à noter que le fonds de renouvellement n'a pas été utilisé à hauteur de la dotation car il est attendu les résultats du schéma directeur afin de pouvoir procéder aux renouvellements en adéquation avec le nouveau mode de fonctionnement choisi.

Cependant, il est essentiel d'avoir une définition du mode de gestion rapidement afin de pouvoir renouveler les équipements électromécaniques correspondants.

### → *Les compteurs*

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

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

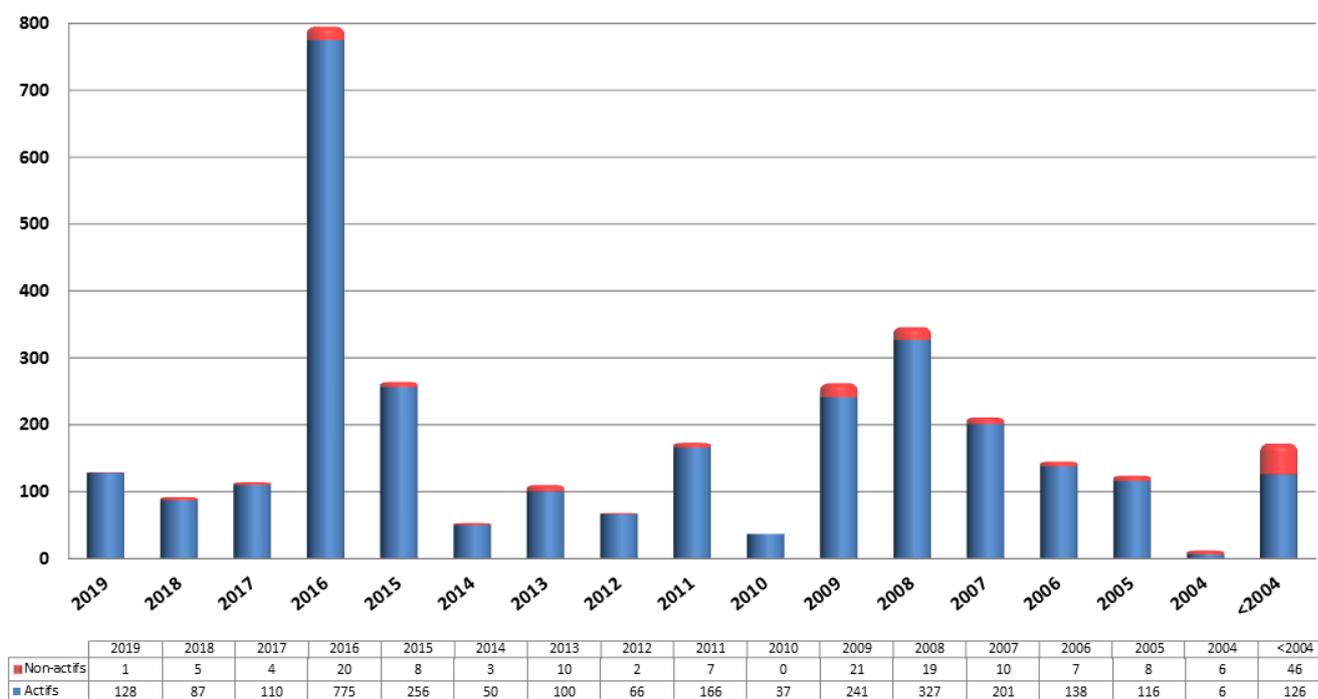
Un carnet métrologique comprenant les informations demandées par la décision du 30 décembre 2008 est tenu à jour pour chaque compteur éligible.

Veolia a été autorisé par décision ministérielle à utiliser la procédure de contrôle statistique par le détenteur pour les compteurs qu'elle détient ou gère au titre d'un contrat de délégation de service public. Le système qualité de Veolia est accrédité (accréditation n° 3-1316 (précédemment accréditation n° 2 – 5146 jusqu'au 1<sup>er</sup> 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	2 928	2 970	3 017	3 039	3 107	2,2%
Nombre de compteurs remplacés	204	712	71	110	192	74,5%
Taux de compteurs remplacés	7,0	24,0	2,4	3,6	6,2	72,2%

Pyramide compteurs 2019



## Travaux de renouvellements réalisés en 2019 sur les réseaux :

Commune	Voie	Détails
<b>PARCAY MESLAY</b>	RUE DE LA CHANTERIE MOA : VEOLIA MOE : VEOLIA Entreprise : SADE	Renouvellement de 170 ml de canalisation DN 110 PVC en fonte ductile DN 125
<b>PARCAY MESLAY</b>	RUE DE LA DORERIE MOA : TMVL MOE : TMVL Entreprise : SOGEA	Renouvellement de 50 ml de canalisation DN 80 fonte grise en fonte ductile DN 100
<b>PARCAY MESLAY</b>	ALLÉE DES PERRIÈRES MOA : TMVL MOE : TMVL Entreprise : EHTP	Renouvellement de 85 ml
<b>ROCHECORBON</b>	RUE SAINT GEORGES MOA : TMVL MOE : TMVL Entreprise : EHTP	Renouvellement de 373 ml

### → Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre de branchements	2 750	2 770	2 790	2 816	2 831	0,5%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	0	0	0	0	0	0%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	0	0	0	0	0%

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

(\*\*) par le Délégué et par la Collectivité

### 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
PARCAY MESLAY	5 RUE DU CHATEAU D'EAU	2 Branchements neufs
PARCAY MESLAY	1 B RUE DES AUVANNES	Branchement neuf
PARCAY MESLAY	ARROSAGE RUE DES SPORTS	Branchement neuf
PARCAY MESLAY	SANITAIRE RUE DES SPORTS	Branchement neuf
PARCAY MESLAY	18 RUE DE LA QUILLONNIÈRE	Branchement neuf
PARCAY MESLAY	14 RUE DE LA DORERIE	Branchement neuf
PARCAY MESLAY	9 TER RUE DE LA PINOTIÈRE	Branchement neuf
ROCHECORBON	6 ALLEE DE CHATENAY	Branchement neuf
ROCHECORBON	RUE DE LA CROIX ROUGE	Branchement neuf
ROCHECORBON	20 RUE DES PELUS	Branchement neuf
ROCHECORBON	RUE DU COMMANDANT M MATT	Branchement neuf
ROCHECORBON	47 RUE SAINT GEORGE	Branchement neuf
ROCHECORBON	12 RUE DU MOULIN	Branchement neuf
ROCHECORBON	CHEMIN DE LA VINETTERIE	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	114	28
Physico-chimique	895	45

### 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 :

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégataire	Valeur du seuil et unité
Bact et spores sulfito-rédu	0	1	1	0	19	0	0 n/100ml

Cette analyse résulte de l'eau en provenance de Tours, qui a recensé des spores, une analyse réseau a montré un résiduel sur le réseau de Parçay-Meslay.

Une purge a été réalisée pour renouveler complètement l'eau du tronçon.

La contre-analyse a levé l'anomalie.

### → 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 du contrôle sanitaire :

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	55,10	70,20	2	mg/l	Sans objet
Chlorures	29	42	5	mg/l	250
Fluorures	0	211	2	µg/l	1500
Magnésium	7,61	10,70	2	mg/l	Sans objet
Nitrates	0	16	17	mg/l	50
Pesticides totaux	0,02	0,03	2	µg/l	0,5
Potassium	4,11	5,07	2	mg/l	Sans objet
Sodium	20,20	32,30	2	mg/l	200
Sulfates	17	23	5	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	16,30	22,10	5	°F	Sans objet

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

#### → Historique des données du contrôle officiel (ARS)

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

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Paramètres microbiologiques</b>					
<b>Taux de conformité microbiologique</b>	<b>100,00 %</b>				
Nombre de prélèvements conformes	16	17	17	14	19
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	16	17	17	14	19
<b>Paramètres physico-chimique</b>					
<b>Taux de conformité physico-chimique</b>	<b>100,00 %</b>				
Nombre de prélèvements conformes	14	14	15	12	17
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	14	14	15	12	17

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 :**

↪ **aucune non-conformité n'a été constatée 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'intégralité de l'eau prélevée sur le périmètre provient des ressources souterraines du Cénomaniens. Depuis 2017, un achat d'eau permanent en provenance de la Ville de Tours, permet de réduire les sollicitations sur les ressources profondes.

#### → Le volume prélevé

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m <sup>3</sup> /h)	Volume journalier (m <sup>3</sup> /jour)
Parçay Meslay : La Thibaudière	75	1 500

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

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>Volume prélevé (m<sup>3</sup>)</b>	<b>538 232</b>	<b>414 913</b>	<b>224 483</b>	<b>217 877</b>	<b>178 569</b>	<b>-18,0%</b>
<b>Volume prélevé par ressource (m<sup>3</sup>)</b>						
Parçay Meslay : La Thibaudière	538 235	414 913	224 483	217 877	178 569	-18,0%
<b>Volume prélevé par nature d'eau (m<sup>3</sup>)</b>						
Eau souterraine non influencée	538 235	414 913	224 483	217 877	178 569	-18,0%

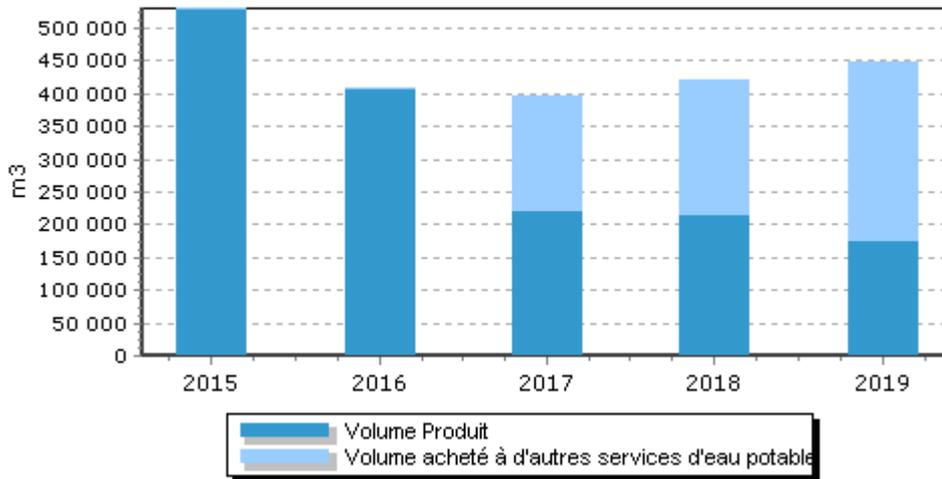
La baisse du volume produit à la Thibaudière est induite par l'import mis en place depuis Tours.

#### → 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
<b>Volume prélevé (m<sup>3</sup>)</b>	<b>538 232</b>	<b>414 913</b>	<b>224 483</b>	<b>217 877</b>	<b>178 569</b>	<b>-18,0%</b>
Besoin des usines	8 157	7 273	3 078	4 807	4 234	-11,9%
<b>Volume produit (m<sup>3</sup>)</b>	<b>530 075</b>	<b>407 640</b>	<b>219 853</b>	<b>213 070</b>	<b>174 335</b>	<b>-18,2%</b>
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	437	243	176 582	208 630	274 518	31,6%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	94	116	2	0	28 795	100%
<b>Volume mis en distribution (m<sup>3</sup>)</b>	<b>530 418</b>	<b>407 767</b>	<b>396 433</b>	<b>421 700</b>	<b>420 058</b>	<b>-0,4%</b>

## 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
<b>Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m³)</b>	<b>437</b>	<b>243</b>	<b>176 582</b>	<b>208 630</b>	<b>274 518</b>	<b>31,6%</b>
SIAEP VOUVRAY-VERNOU SUR BRENNE	0	193	0	0	0	
TOURS	178	0	176 517	208 630	274 518	31,6%
Autre(s) engagement(s)	259	50	65	0	0	

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

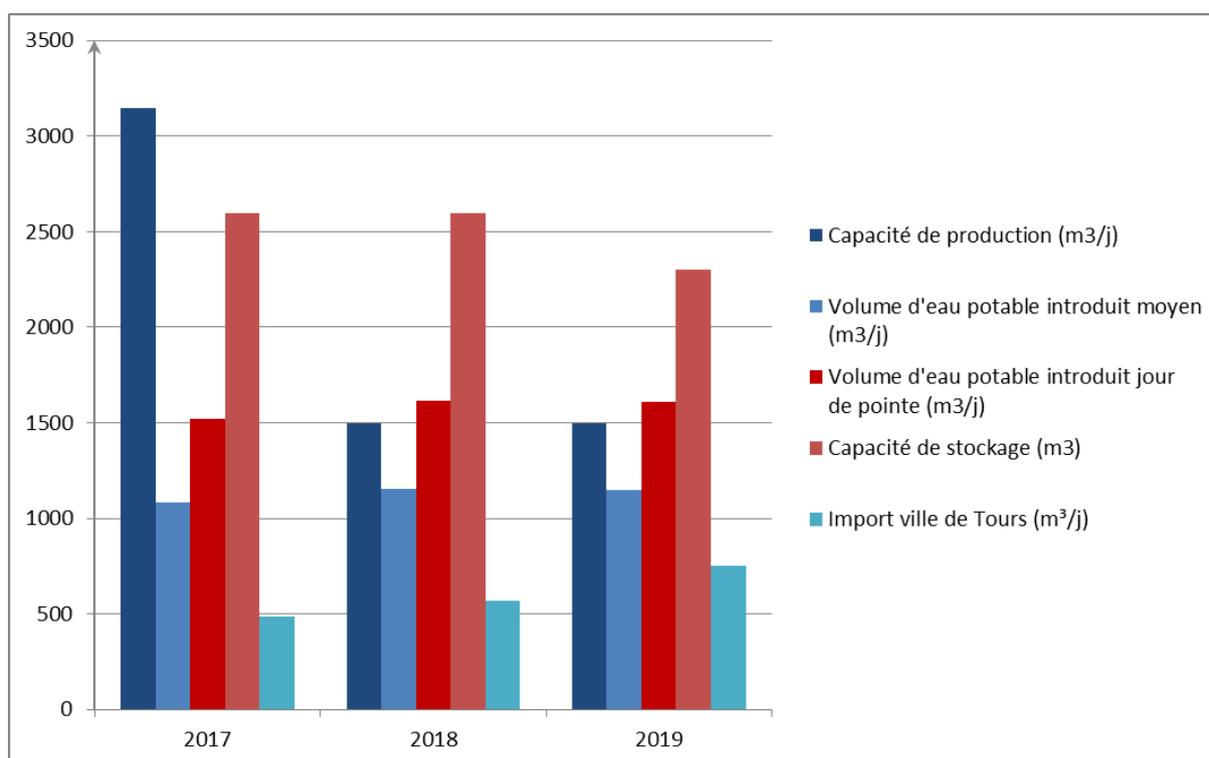
- Déferrisation de la Thibaudière :
  - o Volume de lavage des filtres à sable : 1 089 m<sup>3</sup> (compteur de lavage)
  - o Volume analyseurs eau traitée : 2 535 m<sup>3</sup> (compteur analyseurs)
  - o Volume de lavage de la bâche : 450 m<sup>3</sup> (estimation : 30 % du volume)
- Réservoir de Rochecorbon Bois Soleil :
  - o Volume de lavage du réservoir cuve extérieure : 60 m<sup>3</sup> (estimation : 20 % du volume)
  - o Volume de lavage du réservoir cuve intérieure : 60 m<sup>3</sup> (estimation : 20 % du volume)
- Réservoir de Parçay-Meslay Frasnés :
  - o Volume de lavage du réservoir : 40 m<sup>3</sup> (estimation : 20 % du volume)

Soit en 2019 un volume de service total pour les usines, de l'ordre de 4 234 m<sup>3</sup>.

Pour rappel, les capacités de production et de stockage de Rochecorbon et Parçay-Meslay sont détaillées ci-après :

	2017	2018	2019
Capacité de production (m <sup>3</sup> /j)	3 150	1 500	1 500
Volume d'eau potable introduit moyen (m <sup>3</sup> /j)	1 086	1 155	1 151
Volume d'eau potable introduit jour de pointe (m <sup>3</sup> /j)	1 520	1 617	1 611
Capacité de stockage (m <sup>3</sup> )	2 600	2 600	2 300*
Import ville de Tours (m <sup>3</sup> /j)	484	571	752

\*La baisse du volume de stockage est due à l'arrêt de la station du Cimetière (300 m<sup>3</sup>)



Sans tenir compte de l'import de la ville de Tours, la capacité de production représente 1,3 fois la demande moyenne journalière et 0,9 celle de pointe.

Sur la base des données ci-dessus, la capacité de stockage correspond à 2 fois la demande journalière moyenne. En période de pointe, elle permet le stockage de la totalité de la production journalière, y compris une réserve incendie de 120 m<sup>3</sup>.

## 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
<b>Volume vendu selon le décret (m<sup>3</sup>)</b>	<b>326 958</b>	<b>323 512</b>	<b>331 975</b>	<b>324 735</b>	<b>356 883</b>	<b>9,8%</b>
<b>Sous-total volume vendu aux abonnés du service</b>	<b>326 864</b>	<b>323 396</b>	<b>331 973</b>	<b>324 735</b>	<b>328 088</b>	<b>1,0%</b>
domestique ou assimilé	326 864	323 396	331 973	324 735	328 088	1,0%
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable</b>	<b>94</b>	<b>116</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>28 795</b>	<b>100%</b>

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

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>Volume vendu (m<sup>3</sup>)</b>	<b>326 958</b>	<b>323 512</b>	<b>331 975</b>	<b>324 735</b>	<b>356 883</b>	<b>9,8%</b>
<i>dont clients individuels</i>	244 812	251 041	254 643	245 565	271 264	10,4%
<i>dont clients domestiques SRU</i>	91	81	48	54	109	101,9%
<i>dont clients industriels</i>	62 245	62 443	65 232	68 896	47 034	-31,7%
<i>dont clients collectifs</i>	1 299	1 429	1 810	1 642	2 174	32,4%
<i>dont irrigations agricoles</i>	1 723	2 375	2 009	2 338	2 257	-3,5%
<i>dont volume vendu autres collectivités</i>	94	116	2	0	28 795	100%
<i>dont bâtiments communaux</i>	16 559	5 078	7 643	6 038	5 109	-15,4%
<i>dont appareils publics</i>	135	109	216	202	141	-30,2%

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

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m<sup>3</sup>)</b>	<b>94</b>	<b>116</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>28 795</b>	<b>100%</b>
Autre(s) engagement(s)	94	116	2	0	28 795	100%

### → Le volume consommé

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

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m <sup>3</sup> )	326 864	323 396	331 973	324 735	333 338	2,6%
<b>Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m<sup>3</sup>)</b>	<b>326 864</b>	<b>323 396</b>	<b>331 973</b>	<b>324 735</b>	<b>333 338</b>	<b>2,6%</b>
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	366	365	365	365	0,0%
Volume consommateurs sans comptage (m <sup>3</sup> )	85 000	1 002	1 018	9 886	6 060	-38,7%
Volume de service du réseau (m <sup>3</sup> )	12 000	8 461	7 013	10 116	7 768	-23,2%
<b>Volume consommé autorisé 365 jours (m<sup>3</sup>)</b>	<b>423 864</b>	<b>332 859</b>	<b>340 004</b>	<b>344 737</b>	<b>341 916</b>	<b>-0,8%</b>

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

- À l'eau utilisée en toute connaissance par l'exploitant du service pour les essais de poteaux incendie : 2 contrôles hydrauliques effectués sur l'année 2019. Ce volume comprend l'eau utilisée pour mesurer le débit du poteau (débit moyen de 108 m<sup>3</sup>/h sous 1 bar sur 2 poteaux incendie pendant un quart d'heure), ainsi que l'eau utilisée pour purger le réseau après travaux (2,5 m<sup>3</sup>/h sur chaque poteau incendie pendant 20 minutes). Il est estimé à 60 m<sup>3</sup> ;
- Au vol d'eau sur les hydrants estimé à 6 000 m<sup>3</sup> (principalement sur les zones du Cassantin et du Papillon) ;

Soit total de volume consommateur sans comptage, pour l'exercice 2019 estimé à 6 060 m<sup>3</sup>.

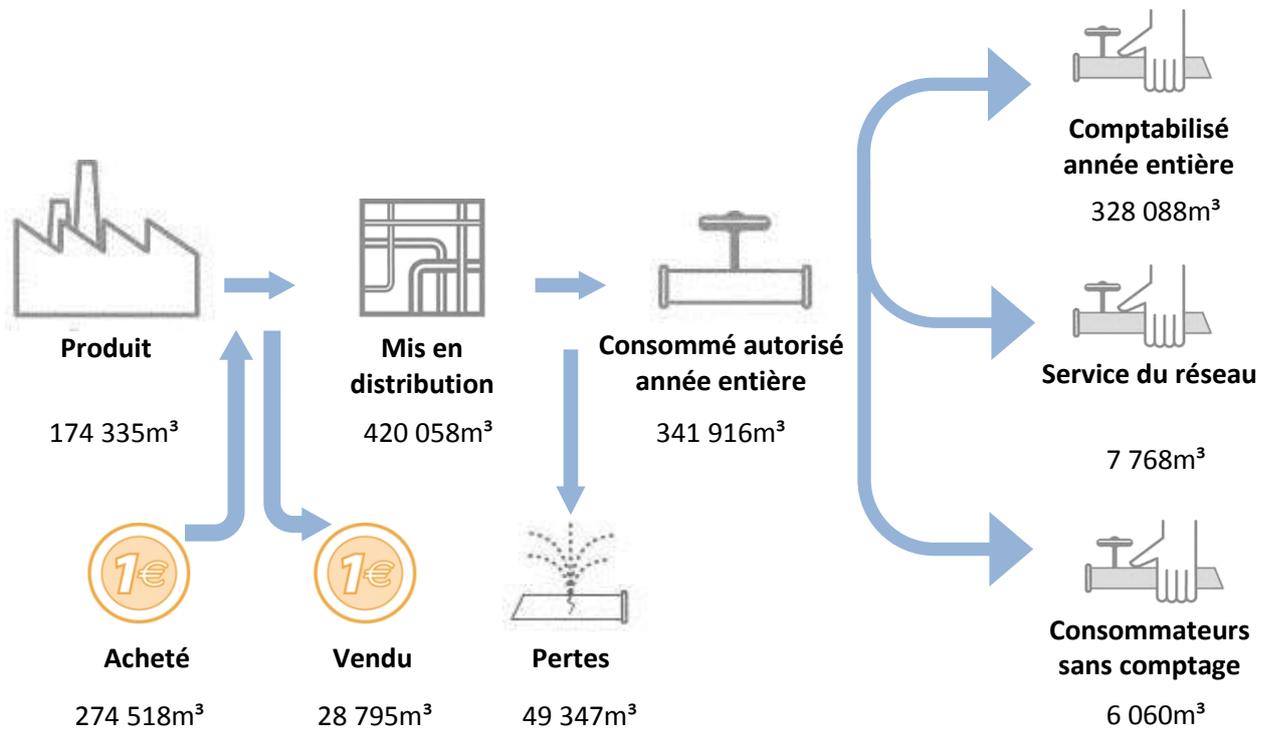
**Le volume de service « réseau » se décompose de la manière suivante :**

- Le volume dû à la réparation des fuites est calculé suivant abaque. Il se sépare en un volume perdu qui est comptabilisé avec les pertes et en un volume nécessaire à la réparation de la fuite. Ce dernier prend notamment en compte le volume de vidange de la canalisation ainsi que le volume de rinçage de la canalisation. Celui-ci est de 3 280 m<sup>3</sup> à intégrer dans le volume de service « réseau » ;
- 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 4 488 m<sup>3</sup>.

Soit pour l'exercice 2019, un volume de service réseau de 7 768 m<sup>3</sup>.

*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 (m <sup>3</sup> /j/km)	ILVNC (m <sup>3</sup> /j/km)	ILC (m <sup>3</sup> /j/km)
2019	82,6	67,25	2,37	2,63	11,23

**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 (m<sup>3</sup>/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 (m<sup>3</sup>/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 (m<sup>3</sup>/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)

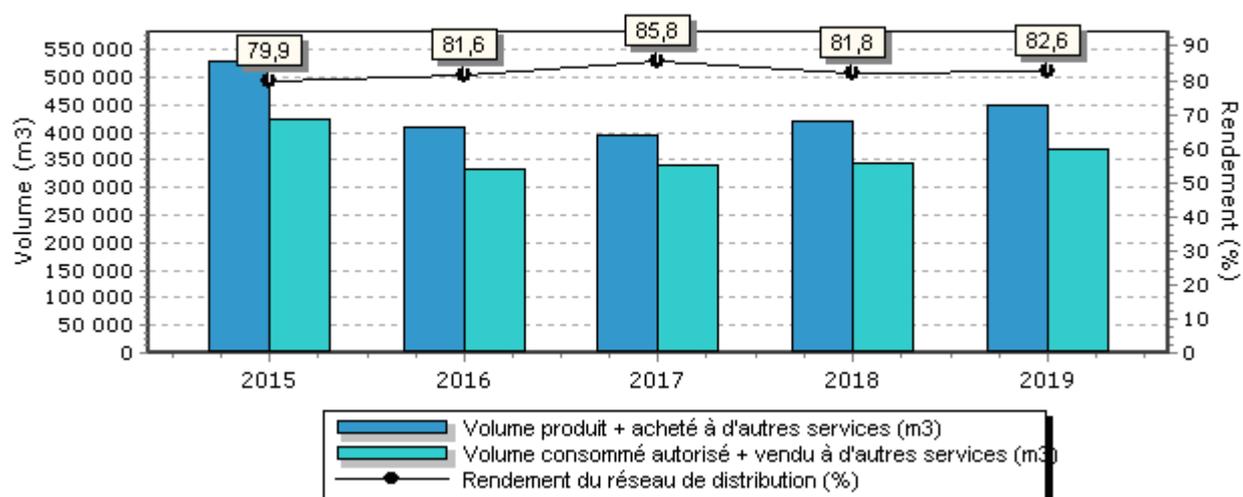
	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)</b>	<b>79,9 %</b>	<b>81,6 %</b>	<b>85,8 %</b>	<b>81,8 %</b>	<b>82,6 %</b>	<b>1,0%</b>
Volume consommé autorisé 365 jours (m <sup>3</sup> ) . . . . . A	423 864	332 859	340 004	344 737	341 916	-0,8%
Volume vendu à d'autres services (m <sup>3</sup> ) . . . . . B	94	116	2	0	28 795	100%
Volume produit (m <sup>3</sup> ) . . . . . C	530 075	407 640	219 853	213 070	174 335	-18,2%
Volume acheté à d'autres services (m <sup>3</sup> ) . . . . . D	437	243	176 582	208 630	274 518	31,6%

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

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

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

### Evolution du rendement du réseau de distribution



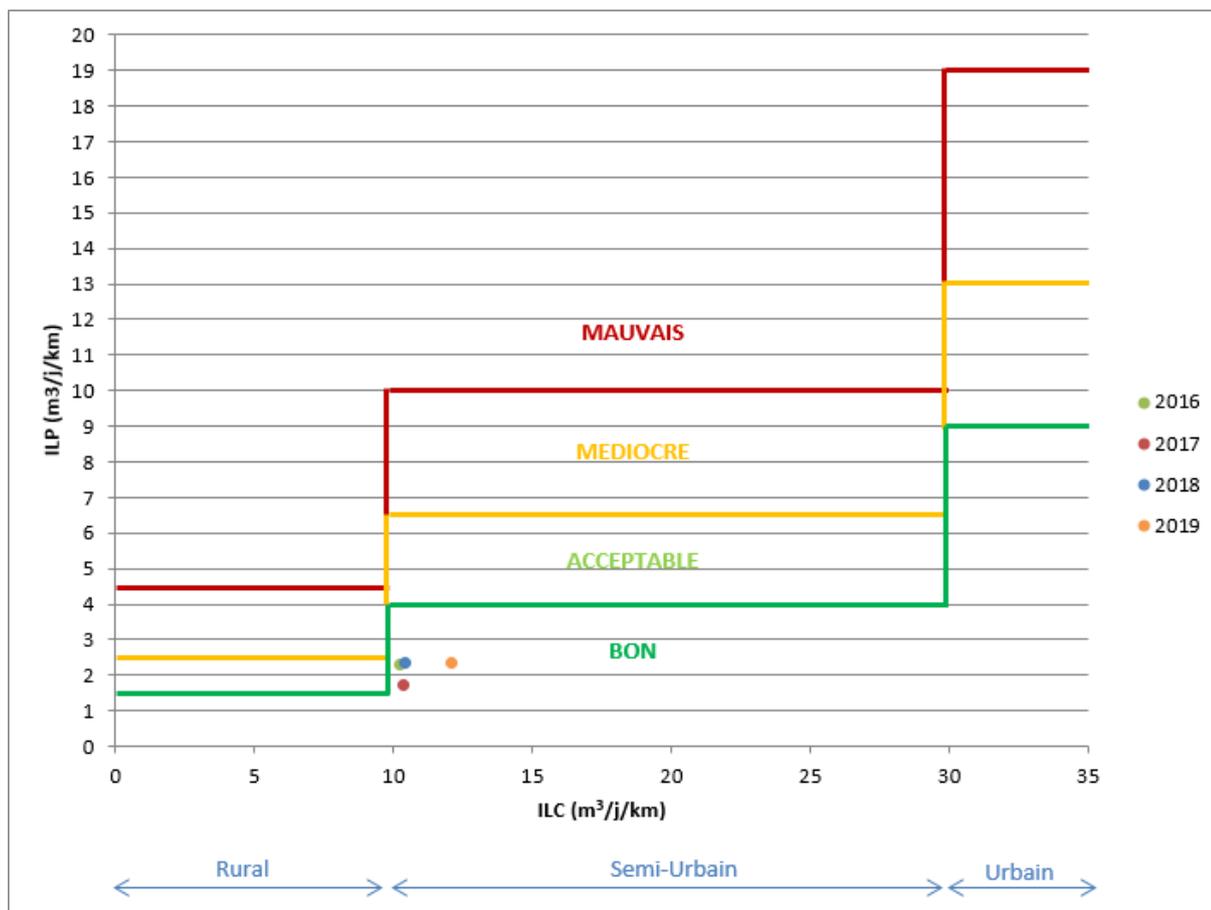
Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2019 étant supérieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'actions spécifique. Veolia poursuivra ses efforts pour améliorer la performance du réseau dans la continuité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

La classification du réseau se fait selon les critères suivants :

Type de réseau	ILC (m <sup>3</sup> /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 2016 par rapport aux différentes catégories. L'Indice Linéaire de Pertes (ILP) de Rochecorbon et Parçay-Meslay est dans la catégorie « bon » depuis 2015. A noter une augmentation important de l'Indice Linéaire de Consommation (ILC) pour l'année 2019 (12,10 m<sup>3</sup>/j/km).



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

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Indice linéaire des volumes non comptés (m<sup>3</sup>/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>6,60</b>	<b>2,59</b>	<b>1,96</b>	<b>2,93</b>	<b>2,79</b>
Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> ) . . . . . A	530 418	407 767	396 433	421 700	420 058
Volume comptabilisé 365 jours (m <sup>3</sup> ) . . . . . B	326 864	323 396	331 973	324 735	328 088
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	84 512	88 872	89 961	90 639	90 422

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Indice linéaire de pertes en réseau (m<sup>3</sup>/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>3,45</b>	<b>2,30</b>	<b>1,72</b>	<b>2,33</b>	<b>2,37</b>
Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> ) . . . . . A	530 418	407 767	396 433	421 700	420 058
Volume consommé autorisé 365 jours (m <sup>3</sup> ) . . . . . B	423 864	332 859	340 004	344 737	341 916
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	84 512	88 872	89 961	90 639	90 422

## 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
Toutes les stations	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	
Station de la Thibaudière	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 des têtes de forage
	Conduite installation	Vérification injection d'air réglage Appoint d'huile sur les compresseurs 1 et 2

Le tableau suivant détaille les interventions ponctuelles effectuées en 2019 :

Commune	Date	Installation	Intervention
PARCAY MESLAY	11/01/19	Réservoir Frasnes	Défaut secteur Sofrel – Ré-enclenchement
PARCAY MESLAY	19/08/19	Usine de Production d'Eau Potable La Thibaudiere	Modification programme sofrel et lerne
PARCAY MESLAY	03/09/19	Usine de Production d'Eau Potable La Thibaudiere	Défaut discordance EV2
PARCAY MESLAY	17/09/19	Usine de Production d'Eau Potable La Thibaudiere	Remplacement batterie Sofrel
PARCAY MESLAY	17/09/19	Usine de Production d'Eau Potable La Thibaudiere	Mise à niveau d'huile du compresseur
PARCAY MESLAY	04/10/19	Réservoir Frasnes	Remplacement batterie Sofrel

Les châteaux d'eau de Frasnes à Parçay-Meslay et Bois Soleil à Rochecorbon sont pourvus d'antennes émettrices pour les opérateurs de télécommunication, 4 ouvertures pour accéder aux aériens ont été faites au cours de l'année.

Les lavages de réservoirs ont été réalisés aux dates suivantes :

- Frasnes, le 5 Juin 2019
- Bois Soleil Cuve intérieure, le 21 Mai 2019
- Bois Soleil Cuve extérieur, le 23 Mai 2019
- Bâche Thibaudière, le 25 Septembre 2019

Pour l'exploitation quotidienne, l'appli FluksAqua est utilisé pour les stations de production d'eau 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 télégrés, des saisies manuellement peuvent également être faites (par exemple : résultat d'analyses, compteur non télégrés, ...).

- ← Retour
- ⊙ Informations
- ⊙ Fiche d'identité
- Journal de station
- ⊙ **Volumes**
- ⊙ Réservoirs
- ⊙ Qualité
- ⊙ Forages
- ⊙ Énergie
- Relevés manuels
- ⊙ Capteurs
- ⊙ Configuration UEP

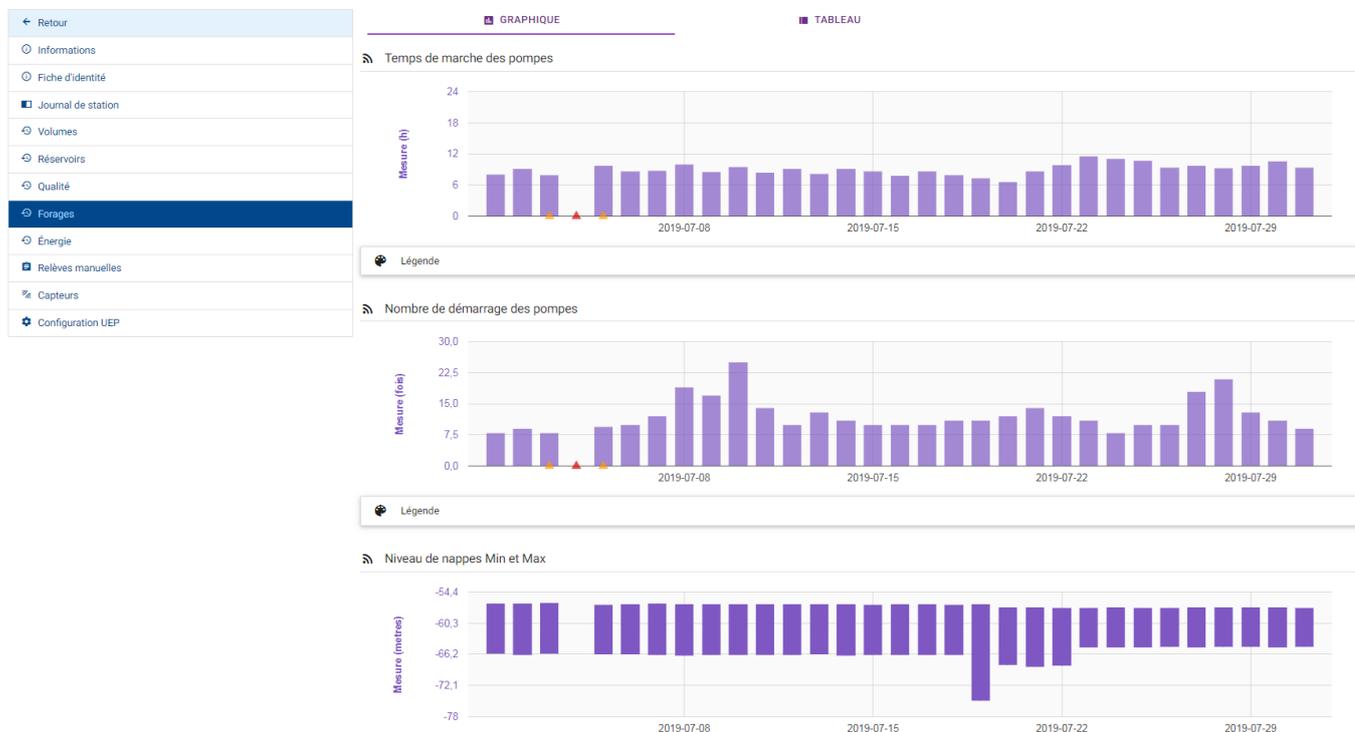


Le journal de bord permet de garder un historique des interventions, des renouvellements, des maintenances, accessible par l'ensemble des collaborateurs.

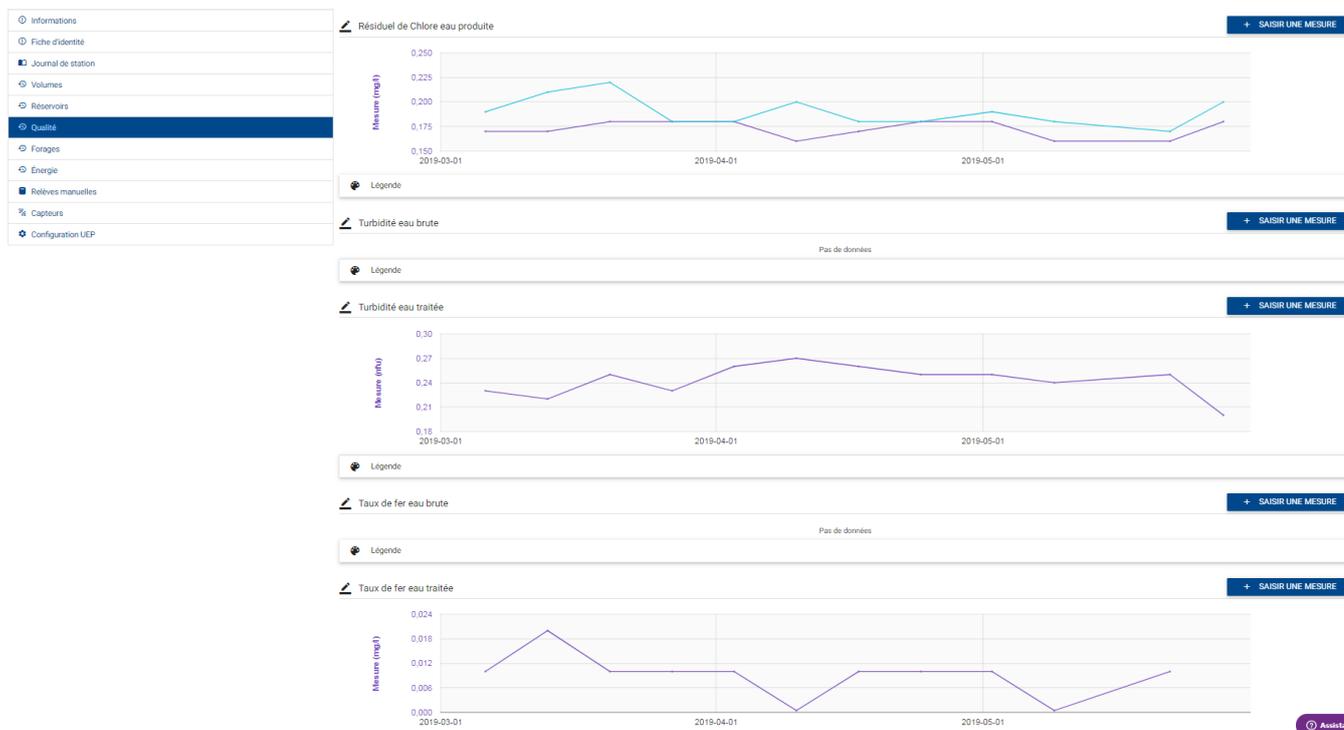
← Retour
ⓘ Informations
ⓘ Fiche d'identité
<b>📅 Journal de station</b>
📊 Volumes
🌊 Réservoirs
📈 Qualité
📍 Forages
⚡ Énergie
📄 Relèves manuelles
📊 Capteurs
⚙️ Configuration UEP

21/11/2019 13:41:37 19/11: Prélèvement auto contrôle sur eau traitée Cl libre 0.28mg/l Cl total 0.29mg/l.
05/11/2019 12:10:55 Relevés index cpts et suivi de la consommation. Réglage débitmètre cl2 à 30 g/h.
30/10/2019 09:51:37 Relevé fin de mois et suivi conso.
17/10/2019 11:55:36 Pose carte GSM 3 transmetteur Sofrel pour le passage en IP.
16/10/2019 09:47:13 15/10: Relevé index et suivi conso. Analyses.
10/10/2019 12:59:54 Relevé index et suivi consommation. Étalonnage analyseur chlore. Purge compresseur et condensat circuit air comprimé. Analyse.
01/10/2019 13:15:33 Relevé index , analyses, suivi conso
13/09/2019 13:39:05 - vérification fonctionnement purge automatique du compresseur - relevé index et suivi de la consommation
05/09/2019 10:16:51 - vérification fonctionnement des by pass mise à l'air des filtres - purge condensats circuit air comprimé - relevé index et suivi de la consommation
30/08/2019 10:24:18 contrôle machine tournante
29/08/2019 16:24:35 - vérification fonctionnement purge automatique du compresseur - purge condensats circuit air surpressé
21/08/2019 11:43:20 - vérification purge automatique du compresseur - graissage pompe reprise - relevé index et suivi de la consommation
12/08/2019 12:11:10 Relevés index cpts et suivi de la consommation, purge compresseur,
06/08/2019 15:47:51 Relevés index cpts et suivi de la consommation. Purge compresseur
30/07/2019 11:15:30 Relevés index cpts et suivi de la consommation Purge du compresseur
22/07/2019 11:24:53 20/07/19: ppe exhaure en défaut isolement. Remplacement de la ppe exhaure. Contrôle débit ppe a 170 m3/h. 22/07: vannage de la ppe a 126 m3/h (103 A). Remplacement de la bouteille de chlore.
16/07/2019 09:39:43 - relevé index et suivi de la consommation - nettoyage station - purge compresseur
10/07/2019 17:02:58 Renouvellement pompe surpression n°2
09/07/2019 16:09:08 - vérification fonctionnement des by pass mise à l'air des filtres - vérification fonctionnement purge automatique du compresseur - relevé index et suivi de la consommation
04/07/2019 09:59:50 - relevé index et suivi de la consommation - purge compresseur - vérification tête de forage

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.

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

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	14	13	9	12	11	-8,3%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	45	12	6	4	3	-25,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	1,6	0,4	0,2	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur compteur	0	21	31	16	39	143,8%
Nombre de fuites sur équipement	0	4	3	2	0	-100,0%
Nombre de fuites réparées	59	50	49	34	53	55,9%

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

Date	Commune	voie	type	DN / matériau
07/01/2019	ROCHECORBON	10 rue St Georges	Fuite canalisation	100 FG
26/01/2019	ROCHECORBON	34 rue Saint Georges	Fuite canalisation	100 FG
26/02/2019	PARCAY-MESLAY	D910 sortie autoroute	Fuite canalisation	300 FD
06/05/2019	ROCHECORBON	rue des Basses Rivière	Fuite canalisation	40 PVC
08/05/2019	PARCAY-MESLAY	9 Rue de la Haute Roche	Fuite canalisation	140 PVC
27/05/2019	ROCHECORBON	Le Petit Vaudanière	Fuite canalisation	50 PVC
16/09/2019	ROCHECORBON	50 Quai de la Loire	Fuite canalisation	60 FG
26/09/2019	ROCHECORBON	Rue du Dr Lebled angle 4 Marechaud	Fuite canalisation	150 FG
24/10/2019	ROCHECORBON	47 rue de la Bourdonnière	Fuite canalisation	90 PVC
14/11/2019	PARCAY-MESLAY	Fuite canalisation Rue de la Dorerie (Suite travaux SADE)	Fuite canalisation	80 FG
11/12/2019	PARCAY-MESLAY	Fuite canalisation Avenue du Cassantin	Fuite canalisation	250 FD

## Réparation de fuites sur branchements

Date	Commune	voie
04/02/2019	ROCHECORBON	32 rue du Dr Lebled
12/09/2019	PARCAY-MESLAY	5 Rue de Frasne
14/11/2019	PARCAY-MESLAY	Fuite branchement au 22 Rue de Logerie

## Réparation de fuites sur poste de comptages

Date	Voie	Commune
08/01/2019	5 RUE DE LA BIARDIERE	PARCAY MESLAY
30/01/2019	3 ALL DE HUNXE	ROCHECORBON
04/02/2019	32 RUE DU DOCTEUR LEBLED	ROCHECORBON
06/02/2019	12 RUE DU DOCTEUR LEBLED	ROCHECORBON
11/02/2019	16 RTE DE VERNOU	PARCAY MESLAY
23/02/2019	23 rue de la quillonniere	PARCAY MESLAY
20/03/2019	29 RUE DE VAUFOYNARD	ROCHECORBON
10/04/2019	ROSNAY	ROCHECORBON
11/04/2019	ALL DES PERRIERES	PARCAY MESLAY
15/04/2019	13 RUE DE PTE HERAUDIERE	PARCAY MESLAY
16/05/2019	9 RUE DE LA MAIRIE	PARCAY MESLAY
27/05/2019	12 RUE DES FONTENELLES	ROCHECORBON
12/06/2019	CHAMP LONG	ROCHECORBON
17/06/2019	RUE DE LA THIBAUDIERE	PARCAY MESLAY
19/06/2019	8 RUE DU PEU BOULIN	ROCHECORBON
09/07/2019	41 RUE DE LA CHANTERIE	PARCAY MESLAY
02/08/2019	MOSNY	ROCHECORBON
06/08/2019	30 RUE DE LA PINSONNIERE	PARCAY MESLAY
07/08/2019	9 RUE DE VAUVERT	ROCHECORBON
08/08/2019	27 RUE DES LOCQUETS	PARCAY MESLAY
08/08/2019	11 RUE DES RUERS	PARCAY MESLAY
13/08/2019	ALL DES CAVES	PARCAY MESLAY
30/08/2019	17 RUE DE LA SABLONNIERE	PARCAY MESLAY
20/09/2019	10 RUE DU MOULIN	ROCHECORBON
25/09/2019	RUE DE LA CROIX ROUGE	ROCHECORBON
03/10/2019	3 ALL DES ACACIAS	PARCAY MESLAY
08/10/2019	MESLAY	PARCAY MESLAY
16/10/2019	11 RUE DE VAUVERT	ROCHECORBON
23/10/2019	MOSNY	ROCHECORBON
23/10/2019	MOSNY	ROCHECORBON
14/11/2019	22 RUE DE LOGERIE	PARCAY MESLAY
14/11/2019	23 RUE DE ST GEORGES	ROCHECORBON
15/11/2019	4 RUE DE LA DORERIE	PARCAY MESLAY
18/11/2019	2 RUE DE PARCAY	PARCAY MESLAY
25/11/2019	26 RUE DE LA MAIRIE	PARCAY MESLAY
02/12/2019	28B SENTIER DES PATYS	ROCHECORBON
04/12/2019	9 RUE LA BOURDONNERIE	ROCHECORBON
11/12/2019	9 RUE LA BOURDONNERIE	ROCHECORBON
16/12/2019	37 RUE DES CLOUETS	ROCHECORBON

## Interventions clientèle diverses

ROCHECORBON PARCAY MESLAY	Nombre d'interventions
Abonnement	300
Informé d'un arrêt d'eau	6
Enquêtes eau	84
Fuites sur installations	18
Fuites avant compteur	21
Qualité eau	0
Aspect	0
Goût et Couleur	0
Manque d'eau	12
Manque de pression	1
Suppression	0
<b>Total</b>	<b>442</b>

Ci-dessous le plan des fuites canalisation sur les communes de Rochecorbon et Parçay-Meslay :



### 4.3.3. LES RECHERCHES DE FUITES

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

#### → *L'analyse des consommations*

Un diagnostic établi sur la base des volumes enregistrés à toutes les étapes du cheminement de l'eau permet de définir s'il est nécessaire d'envisager ou d'enclencher des actions de recherche sur le terrain.

Cette analyse se fait quotidiennement via un logiciel de gestion.



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

#### ○ *La sectorisation*

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

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

#### ○ *Les prélocalisateurs de fuites*

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



#### → *Le transfert des informations*

#### ○ *Un logiciel d'exploitation des réseaux sectorisés*

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



- *Un service de gestion des alarmes*

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

→ *La recherche de fuite sur le terrain*

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

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

Les méthodes employées peuvent être :

- *La corrélation acoustique*

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



- *Le microphone de sol*

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

- *La recherche au gaz*

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



Sur les communes de Rochecorbon et Parçay-Meslay en 2019, les interventions suivantes ont été réalisées :

Date	Commune	Voie
21/01/2019	ROCHECORBON	Sectorisation sur le secteur Basse rivières à partir du débitmètre jusqu'à la vanne au niveau de la rue St Georges
24/01/2019	PARCAY-MESLAY	Sectorisation à partir du débitmètre rue de la Chanterie jusqu'au secteur Roche Deniau
25/01/2019	ROCHECORBON	Suite sectorisation rue St Georges jusqu'au chemin de Mosny
25/02/2019	PARCAY-MESLAY	Ecoute sur fuite D 910 sortie d'autoroute
02/05/2019	ROCHECORBON	Injection Hélium rue des Basses Rivière
07/06/2019	ROCHECORBON	Sectorisation à partir du débitmètre rue des Basses Rivières
06/08/2019	ROCHECORBON	Corrélation sur 50 ml face 14 rue de Beauregard suite à l'infiltration d'eau en cave au niveau du 4 quai de la Loire
10/09/2019	PARCAY-MESLAY	Corrélation sur 50 ml face au 5 rue de Frasnes
23/10/2019	ROCHECORBON	Localisation de fuite rue de la Bourdonnière
14/11/2019	ROCHECORBON	Fin de fourniture d'eau vers Vouvray. Remise en place de la sectorisation d'origine

## 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
<b>Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource</b>	<b>80 %</b>				

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

<b>Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production</b>	2015	2016	2017	2018	2019
Parçay Meslay : La Thibaudière	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

<b>Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource pour chaque achat à un autre service d'eau potable</b>	2015	2016	2017	2018	2019
SIAEP VOUVRAY-VERNOU SUR BRENNE	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %
TOURS			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
<b>Energie relevée consommée (kWh)</b>	<b>417 684</b>	<b>295 852</b>	<b>250 249</b>	<b>242 002</b>	<b>225 836</b>	<b>-7%</b>
Surpresseur (Laboratoire de Touraine)			21 038	20 200	25 112	24,3%
Installation de reprise (Cimetière)	4 897	5 520	5 092	4 917	0	-100,0%
Installation de production	412 545	290 332	224 119	215 811	200 232	-7%
Réservoir ou château d'eau	0	0	0	1 074	492	-54%

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	150 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 1<sup>er</sup> 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: D0134 - SIAEP ROCHECORBON-PARCAY MESLAY

Eau

LIBELLE	2018	2019	Ecart %
<b>PRODUITS</b>	<b>618 076</b>	<b>621 465</b>	<b>0.55 %</b>
Exploitation du service	346 264	357 801	
Collectivités et autres organismes publics	227 020	216 467	
Travaux attribués à titre exclusif	27 918	26 221	
Produits accessoires	16 875	20 975	
<b>CHARGES</b>	<b>664 074</b>	<b>617 680</b>	<b>-6.99 %</b>
Personnel	131 656	99 747	
Energie électrique	22 779	1 928	
Achats d'eau	67	32	
Produits de traitement	145	75	
Analyses	2 283	18 380	
Sous-traitance, matières et fournitures	75 797	76 213	
Impôts locaux et taxes	11 388	5 053	
Autres dépenses d'exploitation	41 074	34 487	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	5 214	5 710	
<i>engins et véhicules</i>	25 645	14 996	
<i>informatique</i>	13 893	13 584	
<i>assurances</i>	2 343	1 841	
<i>locaux</i>	8 073	8 398	
<i>autres</i>	- 14 092	- 10 041	
Frais de contrôle	0	6 000	
Contribution des services centraux et recherche	26 961	25 822	
Collectivités et autres organismes publics	227 020	216 467	
Charges relatives aux renouvellements	119 835	122 422	
<i>fonds contractuel ( renouvellements )</i>	119 835	122 422	
Charges relatives aux investissements	3 844	3 902	
<i>programme contractuel ( investissements )</i>	3 844	3 902	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	1 228	7 151	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>- 45 998</b>	<b>3 785</b>	<b>NS</b>
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	0	1 261	
<b>RESULTAT</b>	<b>- 46 000</b>	<b>2 524</b>	<b>NS</b>

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: D0134 - SIAEP ROCHECORBON-PARCAY MESLAY**

**Eau**

<b>LIBELLE</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Ecart %</b>
Recettes liées à la facturation du service	336 956	345 460	2.52 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	337 370	341 870	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 414	3 591	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	9 308	12 341	32.58 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	9 308	12 341	
<b>Exploitation du service</b>	<b>346 264</b>	<b>357 801</b>	<b>3.33 %</b>
Produits : part de la collectivité contractante	130 607	132 348	1.33 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	131 060	131 456	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 453	892	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	24 539	10 617	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	24 666	16 007	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 127	- 5 391	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	71 874	73 502	2.27 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	72 230	72 620	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 355	882	
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>227 020</b>	<b>216 467</b>	<b>-4.65 %</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>27 918</b>	<b>26 221</b>	<b>-6.08 %</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>16 875</b>	<b>20 975</b>	<b>24.30 %</b>

(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 1<sup>er</sup> 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 – D0134 – ROCHECORBON-PARCAY MESLAY (SIAEP)**

<b>Début contrat</b>	01/09/2014
<b>Fin de contrat</b>	31/08/2022
<b>Dotation initiale</b>	39 272,75 €
<b>Actualisation du solde</b>	Non
<b>Majoration taux légal</b>	Non
<b>Engagement</b>	Equipements – Branchements – Compteurs
<b>Retraitement</b>	Non
<b>Plafond</b>	Non
<b>Dispositions fin de contrat</b>	Article 20.3 : à l'issue du contrat, si le solde est positif, il sera restitué à la coll. S'il est négatif, il restera à la charge du délégataire

**Suivi Solde**

ANNEE	K ACTU DOTATION	ACTU DOTATION	K ACTU SOLDE	ACTU SOLDE	CHARGES	CHARGES RETRAITEES	PRODUITS	SOLDE
2014	1,00000	13 090,92 €	1,00000	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	13 090,92 €
2015	1,00000	39 272,75 €	1,00000	13 090,92 €	29 437,22 €	29 437,22 €	0,00 €	22 926,45 €
2016	1,00000	39 272,75 €	1,00000	22 926,45 €	52 434,24 €	52 434,24 €	0,00 €	9 764,96 €
2017	1,00000	39 272,75 €	1,00000	9 764,96 €	45 332,82 €	45 332,82 €	0,00 €	3 704,89 €
2018	1,02430	40 227,16 €	1,00000	3 704,89 €	9 397,10 €	9 397,10 €	0,00 €	34 534,94 €
2019	1,04642	41 095,63 €	1,00000	34 534,94 €	14 168,82 €	14 168,82 €	0,00 €	61 461,76 €

**Détail des charges de l'année**

ANNEE	MONTANT	LIBELLE
2019	4 440,31 €	EQUIPEMENT HYDRAULIQUE (Canalisation + électrovanne eau filtrée)
2019	1 050,93 €	REPLACEMENT DES COURROIES DU GROUPE ELECTROGENE 200 KVA
2019	461,89 €	COMPTEUR DE LAVAGE DN100
2019	461,89 €	COMPTEUR EXHAURE DN100
2019	161,22 €	BRANCHEMENTS EAU DIA : 15- 20
2019	7 592,58 €	COMPTEURS EAU DIA : 12- 20

**Fiche de fonds – D0134 – ROCHECORBON-PARCAY MESLAY (SIAEP)**

<b>Début contrat</b>	01/01/2017
<b>Fin de contrat</b>	31/08/2022
<b>Dotations initiales</b>	77 718,67 €
<b>Actualisation du solde</b>	Non
<b>Majoration taux légal</b>	Non
<b>Engagement</b>	Travaux
<b>Retraitement</b>	Non
<b>Plafond</b>	Non
<b>Dispositions fin de contrat</b>	Article 20.3 : à l'issue du contrat, si le solde est positif, il sera restitué à la coll. S'il est négatif, il restera à la charge du délégataire

**Suivi Solde**

ANNEE	K ACTU DOTATION	ACTU DOTATION	K ACTU SOLDE	ACTU SOLDE	CHARGES	CHARGES RETRAITEES	PRODUITS	SOLDE
2017	1,00000	44 922,21 €	1,00000	0,00 €	0,00 €	851,67 €	0,00 €	44 070,54 €
2018	1,02430	79 607,39 €	1,00000	44 070,54 €	111 683,00 €	111 683,39 €	0,00 €	11 994,54 €
2019	1,04642	81 326,06 €	1,00000	11 994,54 €	57 884,63 €	57 884,63 €	0,00 €	35 435,97 €

**Détail des charges de l'année**

ANNEE	MONTANT	LIBELLE
2019	57 884,63 €	Route de la Chanterie

## 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<sup>1</sup>, deux cas se présentent :

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

#### → Biens de retour

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

#### → Biens de reprise

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

#### → Autres biens ou prestations

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

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

<sup>2</sup> Conformément au principe posé par le nouvel article 257 bis du Code Général des Impôts précisé par l'instruction 3 A 6 36 parue au BOI N°50 du 20 Mars 2006 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 1<sup>er</sup> 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<sup>3</sup> affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

### → *Comptes entre employeurs successifs*

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

- ◆ de manière générale, dispositions identiques à celles appliquées en début du contrat,
- ◆ concernant les salaires et notamment salaires différés : chaque employeur supporte les charges afférentes aux salaires (et les charges sociales ou fiscales directes ou indirectes y afférant) rattachables à la période effective d'activité dont il a bénéficié ; le calcul est fait sur la base du salaire de référence ayant déterminé le montant de la charge mais plafonné à celui applicable au jour de transfert : ce compte déterminera notamment les prorata 13<sup>ème</sup> 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,...

---

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

# 6. Annexes



## 6.1. La facture 120 m<sup>3</sup>

PARCAY MESLAY	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2020	Montant au 01/01/2019	Montant au 01/01/2020	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>184,53</b>	<b>178,02</b>	<b>-3,53%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>126,92</b>	<b>129,77</b>	<b>2,25%</b>
Abonnement			38,43	39,29	2,24%
Consommation	120	0,7540	88,49	90,48	2,25%
<b>Part syndicale</b>			<b>48,25</b>	<b>48,25</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			14,47	14,47	0,00%
Consommation	120	0,2815	33,78	33,78	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0000</b>	<b>9,36</b>	<b>0,00</b>	<b>- 100,00%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>141,60</b>	<b>141,60</b>	<b>0,00%</b>
<b>Part communautaire</b>			<b>141,60</b>	<b>141,60</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	1,1800	141,60	141,60	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>73,23</b>	<b>72,87</b>	<b>-0,49%</b>
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			27,63	27,27	-1,30%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>399,36</b>	<b>392,49</b>	<b>-1,72%</b>

ROCHECORBON	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2020	Montant au 01/01/2019	Montant au 01/01/2020	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>184,53</b>	<b>178,02</b>	<b>-3,53%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>126,92</b>	<b>129,77</b>	<b>2,25%</b>
Abonnement			38,43	39,29	2,24%
Consommation	120	0,7540	88,49	90,48	2,25%
<b>Part syndicale</b>			<b>48,25</b>	<b>48,25</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			14,47	14,47	0,00%
Consommation	120	0,2815	33,78	33,78	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0000</b>	<b>9,36</b>	<b>0,00</b>	<b>-</b> <b>100,00%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>141,60</b>	<b>141,60</b>	<b>0,00%</b>
<b>Part communautaire</b>			<b>141,60</b>	<b>141,60</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	1,1800	141,60	141,60	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>73,23</b>	<b>72,87</b>	<b>-0,49%</b>
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			27,63	27,27	-1,30%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>399,36</b>	<b>392,49</b>	<b>-1,72%</b>

## **6.2. Les données consommateurs par commune**

Voir paragraphe 4.2.2.



## 6.4. La qualité de l'eau

### 6.4.1. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

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

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

#### → Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégué	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	19	19	8	8	27	27
Physico-chimie	17	17	2	2	19	19

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 Délégué	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué
Microbiologique	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Physico-chimie	100,0 %	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<sup>4</sup> :

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

	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
<b>Paramètres soumis à Limite de Qualité</b>				
Microbiologique	38	38	16	16
Physico-chimique	514	514	2	2
<b>Paramètres soumis à Référence de Qualité</b>				
Microbiologique	76	75	12	12
Physico-chimique	209	209	35	35
<b>Autres paramètres analysés</b>				
Microbiologique				
Physico-chimique	174		8	

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

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

##### UP - USINE BOIS SOLEIL - ROCHECORBON

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	1	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	10		10	1	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	3		3	1	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	1	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.5	7.5	7.5	1	Unité pH	[6,5 - 9]
Température de l'eau	10.8	10.8	10.8	1	°C	<= 25
Conductivité à 20°C	443	443	443	1	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	494	494	494	1	µS/cm	<= 1100
Chlore libre	0.08	0.08	0.08	1	mg/l	
Chlore total	0.1	0.1	0.1	1	mg/l	

**UP - USINE LA THIBAUDIERE – PARCAY MESLAY**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	5	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		5	7	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		1	7	n/ml	
Bactéries Coliforme /kit quant	0		0	2	n/100ml	= 0
Bactéries Coliformes	0		0	5	n/100ml	= 0
E.Coli /kit quant	0		0	2	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	5	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	5	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux /kit quant	0		0	2	n/100ml	= 0
ESA métolachlore	0.021	0.023	0.025	2	µg/l	<= 0.1
Chlorobenzène	0	0	0	2	µg/l	
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	6.7	7.9	9.1	2	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1		1	2	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	188	225	262	2	mg/l	
pH à température de l'eau	7.6	7.76	7.8	5	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	2	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	13.1	16.88	21.5	5	°F	
Titre Hydrotimétrique	16.3	18.5	22.1	5	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	1		1	5	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	1		1	5	Qualitatif	
Turbidité	0	0.076	0.23	8	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	12.7	15.42	16.9	5	°C	<= 25
Fer total	0	10.721	20.6	14	µg/l	<= 200
Manganèse total	1.3	1.82	2.7	5	µg/l	<= 50
Calcium	55.1	62.65	70.2	2	mg/l	
Chlorures	29	35.2	42	5	mg/l	<= 250
Conductivité à 20°C	351	432	515	5	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	392	482.2	575	5	µS/cm	<= 1100
Magnésium	7.61	9.155	10.7	2	mg/l	
Potassium	4.11	4.59	5.07	2	mg/l	
Sodium	20.2	26.25	32.3	2	mg/l	<= 200
Sulfates	17	19.4	23	5	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.8	1.186	1.6	7	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	5	mg/l	<= 0.1
Nitrates	0	5.7	12	5	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0	0	5	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0.007	0.008	0.009	2	mg/l	<= 0.2
Arsenic	1.1	1.35	1.6	2	µg/l	<= 10
Baryum	0.017	0.021	0.025	2	mg/l	<= 0.7
Bore	0	35	70	2	µg/l	<= 1000

Cyanures totaux	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Fluorures	0	105.5	211	2	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0.23	0.46	2	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
Dibromométhane	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	2	µg/l	<= 3
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	2	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	2	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Trichlorofluorométhane	0	0	0	2	µg/l	
Pesticides totaux	0.021	0.023	0.025	2	µg/l	<= 0.5
Activité alpha totale	0	0	0	2	Bq/l	
Activité bêta due au K40	113	126.5	140	2	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	-0.11	-0.055	-00	2	Bq/l	
Activité bêta totale	0	0.07	0.14	2	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	2	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	12.1	12.9	13.7	2	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.12	0.194	0.28	8	mg/l	
Chlore total	0.2	0.253	0.38	8	mg/l	
Bromates	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Bromoforme	8.18	8.21	8.24	2	µg/l	
Chlorite	0	0	0	2	µg/l	<= 200
Chloroforme	1	1.165	1.33	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	5.91	7.575	9.24	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	2.16	2.815	3.47	2	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	17.25	19.765	22.28	2	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Butyl benzène sec	0	0	0	2	µg/l	
Ethylbenzène	0	0	0	2	µg/l	
Toluène	0	0	0	2	µg/l	
Triméthylbenzène-1,2,3	0	0	0	2	µg/l	
Xylènes (somme O+M+P)	0	0	0	2	µg/l	

**ZD - PARCAY MESLAY**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		1	7	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		20	7	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		20	7	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	7	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	7	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	7	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.3	7.743	7.9	7	Unité pH	[6,5 - 9]
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	0.155	0.52	6	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	11.3	17.086	23.6	7	°C	<= 25
Fer total	6.4	23.25	61.7	6	µg/l	<= 200
Manganèse total	1.3	1.3	1.3	1	µg/l	<= 50
Conductivité à 20°C	292	361.714	509	7	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	326	403.571	568	7	µS/cm	<= 1100
Ammonium	0	0	0	6	mg/l	<= 0.1
Nitrates	0	7.433	16	6	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0.5	0.5	0.5	1	µg/l	<= 5
Cadmium	0.01	0.01	0.01	1	µg/l	<= 5
Chrome total	0.67	0.67	0.67	1	µg/l	<= 50
Cuivre	0.023	0.023	0.023	1	mg/l	<= 2
Nickel	0.59	0.59	0.59	1	µg/l	<= 20
Plomb	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Acénaphène	0	0	0	1	µg/l	
Anthracène	0	0	0	1	µg/l	
Benzanthracène	0	0	0	1	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.01
Benzo(1,1,2)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,1,2)pérylène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Chrysène	0	0	0	1	µg/l	
Dibenzo(a,h)anthracène	0	0	0	1	µg/l	
Fluoranthène	0.001	0.001	0.001	1	µg/l	
Fluorène	0.002	0.002	0.002	1	µg/l	
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Naphtalène	0	0	0	1	µg/l	
Phénantrène	0	0	0	1	µg/l	
Pyrène	0	0	0	1	µg/l	

Chlore libre	0	0.091	0.32	7	mg/l	
Chlore total	0	0.119	0.34	7	mg/l	
Bromoforme	0.87	0.87	0.87	1	µg/l	
Chloroforme	3.45	3.45	3.45	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	3.36	3.36	3.36	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	3.93	3.93	3.93	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	11.61	11.61	11.61	1	µg/l	<= 100

**ZD - ROCHECORBON**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	6	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		30	6	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		30	6	n/ml	
Bactéries Coliforme /kit quant	0		0	6	n/100ml	= 0
Bactéries Coliformes	0		0	6	n/100ml	= 0
E.Coli /kit quant	0		0	6	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	6	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	6	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux /kit quant	0		0	6	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.6	7.767	7.9	6	Unité pH	[6,5 - 9]
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	0.138	0.45	11	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	13.3	17.767	22.1	6	°C	<= 25
Fer total	0	8.45	13.3	6	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Conductivité à 20°C	349	428.167	542	6	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	390	477.833	605	6	µS/cm	<= 1100
Ammonium	0	0	0	6	mg/l	<= 0.1
Nitrates	0	4.833	10	6	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Chrome total	0.27	0.27	0.27	1	µg/l	<= 50
Cuivre	0.016	0.016	0.016	1	mg/l	<= 2
Nickel	0.76	0.76	0.76	1	µg/l	<= 20
Plomb	1	1	1	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Acénaphthène	0.001	0.001	0.001	1	µg/l	
Anthracène	0	0	0	1	µg/l	
Benzanthracène	0	0	0	1	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.01
Benzo(1,1,2)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,1,2)pérylène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Chrysène	0	0	0	1	µg/l	
Dibenzo(a,h)anthracène	0	0	0	1	µg/l	
Fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	
Fluorène	0.004	0.004	0.004	1	µg/l	
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1

Naphtalène	0	0	0	1	µg/l	
Phénantrène	0.007	0.007	0.007	1	µg/l	
Pyrène	0	0	0	1	µg/l	
Chlore libre	0.02	0.09	0.23	11	mg/l	
Chlore total	0.05	0.138	0.28	11	mg/l	
Bromoforme	10.81	17.937	26	3	µg/l	
Chloroforme	0	1.667	2.8	3	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	2.72	12.24	23	3	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.53	4.543	8.3	3	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	14.06	36.387	60.1	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
<b>Parçay Meslay : La Thibaudière</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	412 545	290 332	224 119	215 811	200 232	-7,2%
Consommation spécifique (Wh/m <sup>3</sup> )	778	712	1 019	1 013	1 149	13,4%
Volume produit refoulé (m <sup>3</sup> )	530 075	407 640	219 853	213 070	174 335	-18,2%

La diminution de l'énergie consommée sur l'usine de La Thibaudière est liée à la baisse des volumes prélevés.

### Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>Parçay Meslay : Le Cimetière</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	4 897	5 520	5 092	4 917	0	-100,0%
Consommation spécifique (Wh/m <sup>3</sup> )	408	410	495	515		
Volume pompé (m <sup>3</sup> )	11 994	13 455	10 277	9 541	0	-100,0%
<b>SUR_PARCAY-MESLAY_LABO-TOURAIN</b>						
Energie relevée consommée (kWh)			21 038	20 200	25 112	24,3%

La surpression du Cimetière est à l'arrêt depuis le 28 Novembre 2018.

### Réservoir ou château d'eau

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
<b>Parçay-Meslay : Frasnès</b>						
Energie relevée consommée (kWh)				304	137	-54,9%
<b>Rochecorbon : Bois Soleil</b>						
Energie relevée consommée (kWh)				770	355	-53,9%

Les variations d'électricité sont principalement liées au paramétrage de la remontée des débitmètres.

## 6.6. Reconnaissance et certification de service

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

Les activités certifiées sont la production et la distribution d'eau potable, la collecte et le traitement des eaux usées et l'accueil et le service aux 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) (\*)



**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  
Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

N° SIREN  
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'à  
until

2021-08-20

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



Flâchez ce QR Code  
pour vérifier la validité  
du certificat

Recette certifiée électronique, consultable sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org). Nécessite un logiciel de lecture de certificats. The electronic certificate is only available at [www.afnor.org](https://www.afnor.org) unless a certificate has been issued. Authentication: CCNFC n° 0201, Certification de Systèmes de Management, Pratique déposée sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org). CCNFC accrédité sur l'ISO 9001. Management System Certification. Issued under the number 0201/0201/0201 in a regulated framework. ©2011 - F 00114 - 020114

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 16 167 000 € - 476 076 002 RCS Boulogne - [www.afnor.org](http://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

Lista 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

Read the certificate electronic, accessible on <https://afnor.org>, but for an original valid on the certification of registration. The electronic certificate only available on <https://afnor.org>  
afnor is not liable for the company or other. AFNOR Certification n°10001 Certification de Systèmes de Management. France. Révisé par <https://afnor.org>.  
AFNOR Certification n°10001 Management System Certification. France. Révisé par <https://afnor.org>.  
afnor est un marque déposée. AFNOR is a registered trademark. CERTIF 10001/1/2015

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00  
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 078 002 RCS Bobigny - [www.afnor.org](http://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

Lista 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

Real le certificat électronique, consultable sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org) dès 10 jours après la certification de l'organisme. The electronic certificate only available on [www.afnor.org](https://www.afnor.org) after 10 days after the certification of the organization. For more information, please refer to [www.afnor.org](https://www.afnor.org).  
Certificat électronique n° 2015/69286.5 Management System Certification. Issued on 10/11/2018.  
AFNOR est un marque déposée. AFNOR is a registered trademark. CERTIF 10001/17/18/18

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00  
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 078 002 RCS Bobigny - [www.afnor.org](http://www.afnor.org)

**afnor**  
CERTIFICATION

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

## 6.7. 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 1<sup>er</sup> 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-canalisation.gouv.fr](http://www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr)) référence 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 m<sup>3</sup> 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.

## 6.8. Glossaire

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

### **Abonnement :**

L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné au 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<sup>3</sup>/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<sup>3</sup>/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<sup>3</sup>/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<sup>3</sup>/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<sup>3</sup>/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 :

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

Avec :

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

#### **Réseau de desserte :**

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

#### **Réseau de distribution :**

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

#### **Résultat d'analyse :**

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

#### **Taux d'impayés [P154.0] :**

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

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

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

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

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

#### **Taux de 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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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](http://www.veolia.com)