



**RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE**

TOURS METROPOLE - SIAEP NOTRE DAME D'OE

## RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

Le Règlement Général pour la Protection des Données, entré en vigueur le 25 mai 2018, 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>
 ENGAGEMENT	<b>Identifier rapidement nos engagements clés</b>
 FOCUS	<b>Mettre en évidence certaines de nos innovations et nos points différenciants</b>
 RESPONSABILITÉ	<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	L.GODILLON – N.CORRUE – R.COLLIN	30/04/2021

# Avant-propos



## /eolia – Rapport annuel du délégataire 2020

Monsieur le Président,

Je suis heureux de vous adresser le **Rapport Annuel du Délégué** pour l'année 2020. Vous y retrouverez l'ensemble des informations techniques, économiques et environnementales relatives à la gestion de votre service d'eau.

Cette année 2020, si particulière, a mis à rude épreuve nos liens sociaux comme nos modèles économiques. Au plus fort de la crise de la Covid-19, nos équipes ont été mobilisées 24h/24 pour assurer la performance des services essentiels que nous fournissons à vos administrés. Du national au local, des cellules de pilotage de la crise ont été mises en place pour assurer le plan de continuité des activités. Cette crise a confirmé notre réactivité, notre ancrage territorial et la proximité avec vous, clients, ainsi qu'avec les usagers du service, citoyens-consommateurs. A ce propos, 93 % des Français\*, interrogés à l'issue du premier confinement, estiment que les professionnels de l'eau ont joué un rôle essentiel en assurant la continuité du service.

Cette crise a aussi été un puissant accélérateur dans la prise de conscience des impératifs écologiques et de leurs conséquences sur nos sociétés. Chez Veolia, nous sommes plus que jamais convaincus du caractère essentiel de nos métiers : pour garantir l'accès à l'eau et à l'assainissement pour tous ; pour lutter contre le réchauffement climatique et pour accompagner nos clients, collectivités et industriels, à s'y adapter ; pour contribuer, à long-terme, en tant que partenaire durable du service public, à la résilience et à l'attractivité des territoires. Nous sommes pleinement engagés dans la transformation écologique afin d'offrir aux collectivités des solutions innovantes pour faire face aux défis à venir.

Aujourd'hui, grâce à notre nouveau projet stratégique « Impact Eau France », nous sommes prêts à faire de l'eau un accélérateur de cette transformation écologique à la fois verte et inclusive. Nous prenons notamment 5 engagements climat à horizon 2023, sur l'empreinte carbone, le prélèvement de la ressource en eau, la biodiversité, la formation des salariés et l'accompagnement des consommateurs.

L'eau, à la fois « marqueur » du changement climatique et bien essentiel du quotidien, doit répondre à des attentes et des usages toujours plus nombreux : sécurité et qualité de l'eau distribuée, lutte contre les îlots de chaleur, réutilisation des eaux usées, gestion des nouveaux polluants... – sans compter l'attente légitime, de la part du consommateur, d'une expérience client innovante et agile, mais aussi inclusive et solidaire.

Les femmes et les hommes de l'activité Eau France de Veolia, représentés par notre Directeur de Territoire, sont à vos côtés pour vous permettre de répondre à ces défis et d'anticiper ceux à venir. Soyez certain de leur engagement pour construire avec vous, pour votre territoire et ses habitants, les solutions durables les plus adaptées à votre service d'eau.

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, Eau France**

*\*Selon le baromètre C.I.Eau / Kantar « Les Français et l'eau », 2020.*

# PRESENTATION Eau France

Au cours des quatre dernières années, « Osons 20/20 ! », notre précédent projet stratégique, a permis de redonner des bases solides à l'Eau France pour accompagner nos clients.

Au cœur de cette transformation se trouve **l'écoute** de toutes nos parties prenantes :

- ✓ de nos clients collectivités, avec de nouveaux « Contrats de Service Public » sur-mesure et flexibles, où notre rémunération est basée sur une performance que nous définissons ensemble, avec nos modules digitaux d'hypervision qui recueillent et analysent en temps réel et en toute transparence les informations du terrain, pour rendre le service de l'eau plus efficace pour tous ;
- ✓ des citoyens-consommateurs, avec un principe de «Relation Attentionnée» qui nous invite à prendre en compte leur satisfaction et leurs réclamations, pour améliorer toujours davantage le service, mieux anticiper leurs besoins, développer de nouveaux services et leur donner les moyens de s'informer et d'agir sur leur consommation d'eau, leur « empreinte eau » ;
- ✓ des territoires et des industriels, en apportant des solutions locales et partenariales qui répondent à leurs enjeux spécifiques ;
- ✓ de nos salariés, en donnant à chacun les moyens de travailler en sécurité, de se former, de s'engager et de grandir dans l'entreprise, avec plus de responsabilités confiées à ceux qui agissent sur le terrain, directement à vos côtés.

Aujourd'hui, plus solide que jamais sur nos fondamentaux, nous sommes prêts avec **« Impact Eau France »** à faire de l'eau un accélérateur de la transformation écologique et ainsi être « créateurs d'utilité ».

- ✓ Par une transformation verte : en élargissant nos offres sur l'eau potable et l'assainissement à l'ensemble du cycle de l'eau et du climat.
- ✓ Par une **transformation inclusive au sens large** : en embarquant et en accompagnant dans cette transformation écologique l'ensemble de nos parties prenantes, en nous appuyant sur leurs différences, en co-construisant les solutions et en partageant les enjeux, les responsabilités et les résultats.

**Veolia est le leader et LA référence du cycle de l'eau en France, pour le compte des collectivités publiques et des industriels.**

Nos équipes maîtrisent le traitement et le suivi de la qualité de l'eau à toutes les étapes de son cycle, depuis le prélèvement dans la ressource naturelle jusqu'au rejet dans le milieu. Au-delà de notre expertise, nous innovons au quotidien pour rendre nos services, procédés de traitements et installations toujours plus performantes, au service d'une eau et d'un assainissement de qualité.

**24,9 millions** de personnes desservies en eau potable

**2051** usines de dépollution des eaux usées gérées

**6,9** millions de clients abonnés

**14,8** millions d'habitants raccordés en assainissement

**1,6** milliard de m<sup>3</sup> d'eau potable distribués

**1,2** milliard de m<sup>3</sup> d'eaux usées collectées et dépolluées

**2172** usines de production d'eau potable gérées

### **Contribuer au progrès humain, une raison d'être qui résonne dans l'opinion**

La raison d'être de Veolia est de contribuer au progrès humain, en s'inscrivant résolument dans les Objectifs de Développement Durable (ODD) définis par l'ONU, afin de parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous. C'est dans cette perspective que Veolia se donne pour mission de « Ressourcer le monde », en exerçant son métier de services à l'environnement.

Veolia s'engage sur une performance plurielle. Nous adressons le même niveau d'attention et d'exigence à nos différentes performances, qui sont complémentaires et forment un cercle vertueux : performance économique et financière, performance commerciale, performance sociale, performance sociétale et performance environnementale.

# Sommaire

<b>1. L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE</b>	<b>8</b>
1.1 <i>Un dispositif à votre service</i>	9
1.2 <i>Présentation du contrat</i>	16
1.3 <i>Les chiffres clés</i>	17
1.4 <i>L'essentiel de l'année 2020</i>	18
1.4.1 Principaux faits marquants de l'année	18
1.4.2 Les propositions d'améliorations	28
1.5 <i>Les indicateurs réglementaires 2020</i>	32
1.6 <i>Autres chiffres clés de l'année 2020</i>	33
1.7 <i>Le prix du service public de l'eau</i>	35
<b>2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION</b>	<b>36</b>
2.1 <i>Les consommateurs abonnés du service</i>	37
2.2 <i>La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous</i>	38
2.3 <i>Données économiques</i>	40
<b>3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE</b>	<b>42</b>
3.1 <i>L'inventaire des installations</i>	43
3.2 <i>L'inventaire des réseaux</i>	44
3.3 <i>Les indicateurs de suivi du patrimoine</i>	46
3.3.1 Le taux moyen de renouvellement des réseaux	46
3.3.2 L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux [P103.2]	46
3.4 <i>Gestion du patrimoine</i>	48
3.4.1 Les renouvellements réalisés	48
3.4.2 Les travaux neufs réalisés	51
<b>4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE</b>	<b>53</b>
4.1 <i>La qualité de l'eau</i>	54
4.1.1 Le contrôle de la qualité de l'eau	54
4.1.2 L'eau produite et distribuée	54
4.1.3 L'évolution de la qualité de l'eau	55
4.2 <i>La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau</i>	57
4.2.1 L'efficacité de la production : le volume prélevé et produit	57
4.2.2 L'efficacité de la distribution : le volume vendu, le volume consommé et leur évolution	61
4.2.3 La maîtrise des pertes en eau	63
4.3 <i>La maintenance du patrimoine</i>	66
4.3.1 Les opérations de maintenance des installations	66
4.3.2 Les opérations de maintenance du réseau	70
4.3.3 Les recherches de fuites	74
4.4 <i>L'efficacité environnementale</i>	77

4.4.1	La protection des ressources en eau	77
4.4.2	Le bilan énergétique du patrimoine	77
4.4.3	La consommation de réactifs	78
4.4.4	La valorisation des sous-produits	78
<b>5.</b>	<b>RAPPORT FINANCIER DU SERVICE</b>	<b>79</b>
5.1	<i>Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la délégation (CARE)</i>	80
5.2	<i>Situation des biens</i>	83
5.3	<i>Les investissements et le renouvellement</i>	84
5.4	<i>Les engagements à incidence financière</i>	87
5.4.1	Flux financiers de fin de contrat	87
5.4.2	Dispositions applicables au personnel	88
<b>6.</b>	<b>ANNEXES</b>	<b>90</b>
6.1	<i>La facture 120 m<sup>3</sup></i>	91
6.2	<i>Les données consommateurs par commune</i>	94
6.3	<i>Le synoptique du réseau</i>	95
6.4	<i>La qualité de l'eau</i>	96
6.4.1	La ressource	96
6.4.2	L'eau produite et distribuée	96
6.4.3	Nombre de résultats et conformité des analyses sur l'eau produite et distribuée par entités réseau	97
6.5	<i>Le bilan énergétique détaillé du patrimoine</i>	106
6.6	<i>Reconnaissance et certification de service</i>	107
6.7	<i>Actualité réglementaire 2020</i>	110
6.8	<i>Glossaire</i>	115

# 1.

L'ESSENTIEL DE  
L'ANNÉE



En tant que délégataire, Veolia s'engage à vous fournir, en toute transparence, l'ensemble des informations relatives à votre service d'eau Cette première partie en fait la synthèse : vos interlocuteurs, les informations relatives à votre contrat, les faits marquants de l'année écoulée et les chiffres clés (indicateurs réglementaires et autres données chiffrées liées à la production et à la distribution, au patrimoine, aux services apportés aux consommateurs, etc.)

## 1.1 Un dispositif à votre service

### VOTRE LIEU D'ACCUEIL

**VEOLIA EAU**  
**3, rue Joseph Cugnot**  
**37300 Joué-lès-Tours**



### TOUTES VOS DÉMARCHES SANS VOUS DÉPLACER



*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



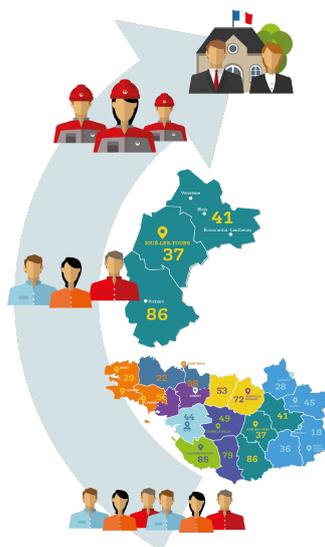
*Pour toute fuite, incident concernant la qualité de l'eau ou fait anormal touchant le réseau, un branchement, une installation de stockage ou de production d'eau, nous intervenons jour et nuit.*

## LES INTERLOCUTEURS VEOLIA À VOS CÔTÉS

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>	Léa GODILLON

## 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.

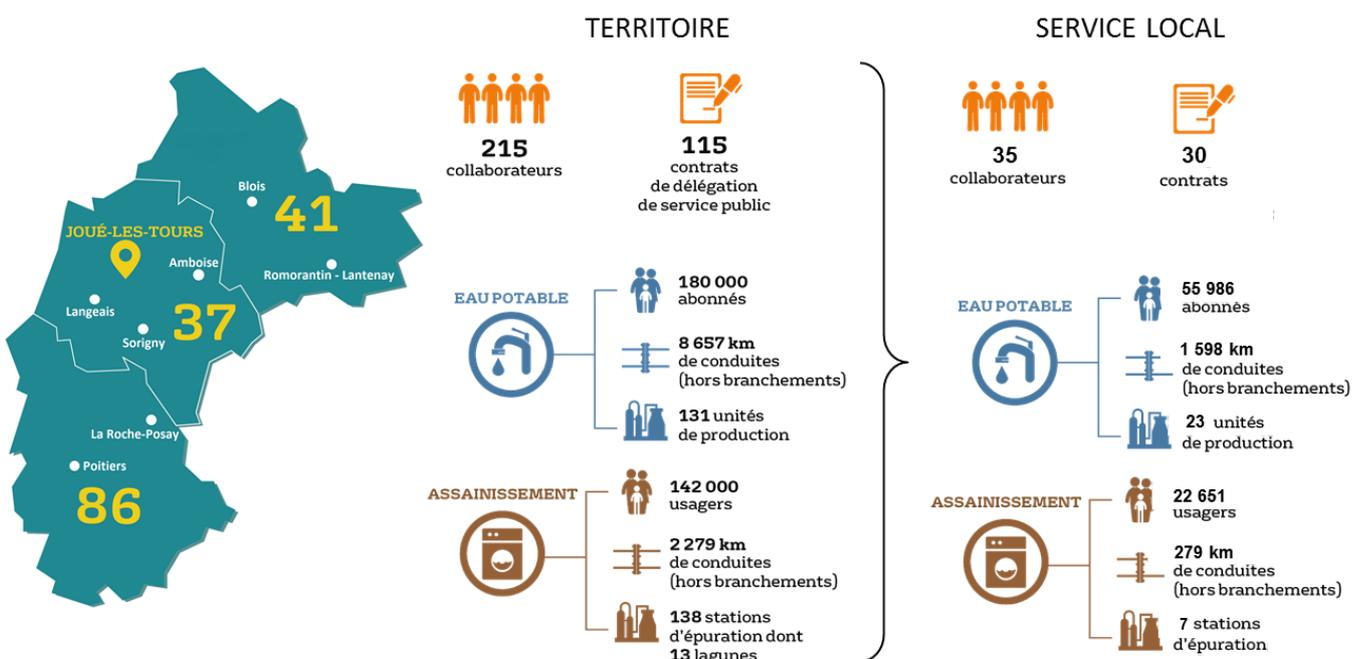
Son siège est basé à JOUE LES TOURS (Indre et Loire).

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 OPÉRATIONS



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, agents, leurs par les dans 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...).

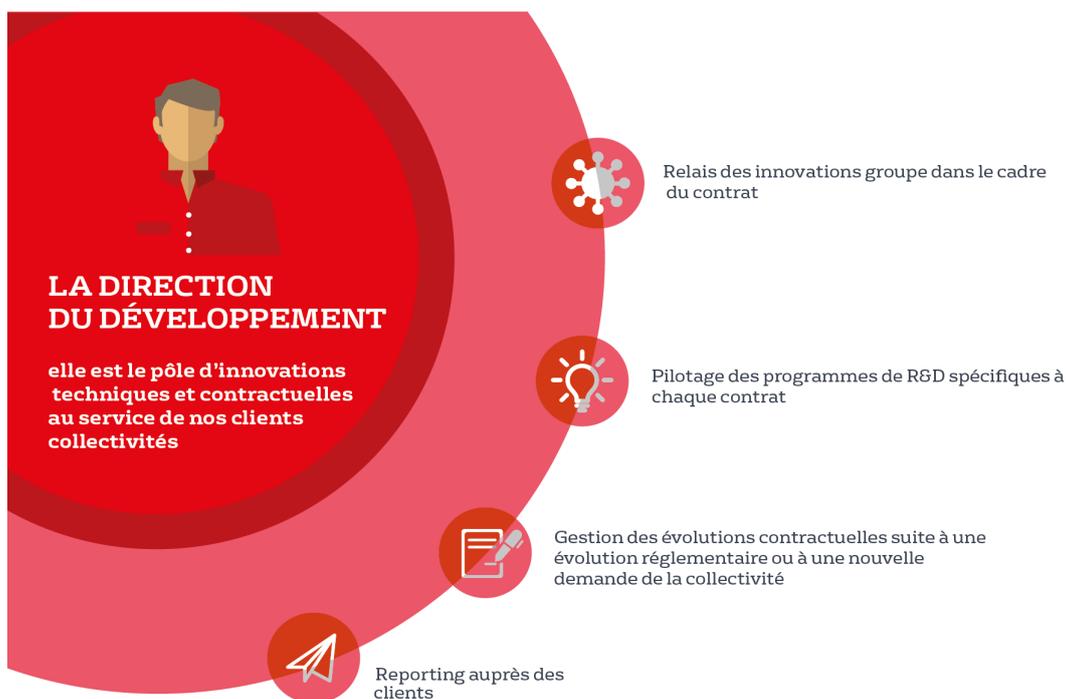
Chaque logiciel permet l'édition de statistiques et de tableaux de bords qui alimentent notre reporting vers la collectivité. Leur analyse nous permet de contrôler la bonne exécution du service mais aussi de détecter des tendances, des problèmes récurrents. Elles aident à la prise de décision : renforcer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



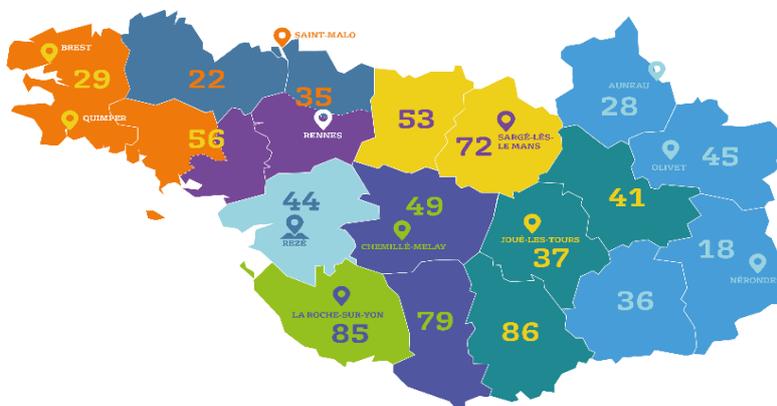
## LA RÉGION CENTRE-OUEST

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

✓ Déléguataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
✓ Périmètre du service	CHANCEAUX SUR CHOISILLE, MONNAIE, NOTRE DAME D'OE, PARCAY MESLAY, ROUZIERIS DE TOURAINE
✓ Numéro du contrat	D0200
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	01/01/2014
✓ Date de fin du contrat	31/12/2028
✓ Les engagements vis-à-vis des tiers	

En tant que déléguataire 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	ROUZIERIS DE TOURAINE	Achat d'eau à Tours

Suite à la prise de compétence eau potable par Tours Métropole, une convention de vente d'eau vers Cerelles a été mise en place. Des compteurs ont été installés avenue de Langennerie et chemin du Plessis. L'interconnexion avec Rouziers se situe à la limite de la commune de Cerelles. C'est un secours. L'interconnexion avec Tours se situe à la limite de Notre Dame d'Oé. L'interconnexion avec Mettray se situe à la limite de Chanceaux-sur-Choisille. C'est un secours. Les interconnexions avec Parçay se situent à la limite avec Chanceaux-sur-Choisille. C'est un secours.

#### ✓ Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
2	01/07/2018	Retrait de la Commune de Cerelles au profit du SIAEP SEMBLANCAY
1	01/01/2017	Exclusivité de la réalisation des branchements - Annulation de l'installations des sondes KAPTA - Nouveau règlement de service

# 1.3 Les chiffres clés

TOURS METROPOLE - SIAEP NOTRE DAME D'OE

## Chiffres clés



**7 828**

Nombre d'habitants desservis



**3 462**

Nombre d'abonnés  
(clients)



**3**

Nombre d'installations de  
production



**4**

Nombre de réservoirs



**107**

Longueur de réseau  
(km)



**100,0**

Taux de conformité  
microbiologique (%)



**88,2**

Rendement de réseau (%)



**122**

Consommation moyenne (l/hab/j)

# 1.4 L'essentiel de l'année 2020

## 1.4.1 Principaux faits marquants de l'année

### GESTION DU COVID

Afin de maintenir la qualité de ses services, Veolia a activé son plan de continuité dès le début de l'épidémie, organisant métier par métier, la poursuite de son activité. Les équipes étaient plus que jamais mobilisées pour assurer un service de qualité aux particuliers et industriels avec notamment des interventions essentielles comme :

- veiller au traitement de l'eau et à la qualité de l'eau distribuée
- maintenances préventive et corrective essentielles au bon fonctionnement des installations
- réparation des fuites pouvant avoir un impact sur la continuité de service et/ou la pression aux usagers
- renforcer la sécurité / vigilance sur les installations
- collecte et dépollution des eaux usées
- traitement des appels téléphoniques urgents
- etc.



D'autres interventions (relèves/changement de compteurs, essais de poteaux incendies, recherche de fuites, etc.) ont donc été mises en suspens temporairement sur les premières semaines de confinement de manière à respecter les directives nationales.



## RENDEMENT

Le rendement est en légère baisse sur l'exercice 2020 par rapport à l'année 2019. Il est cependant supérieur à celui de 2018 et on peut noter une certaine stabilité dans le rendement ces dernières années avec une valeur moyenne située entre 85 et 90 %.

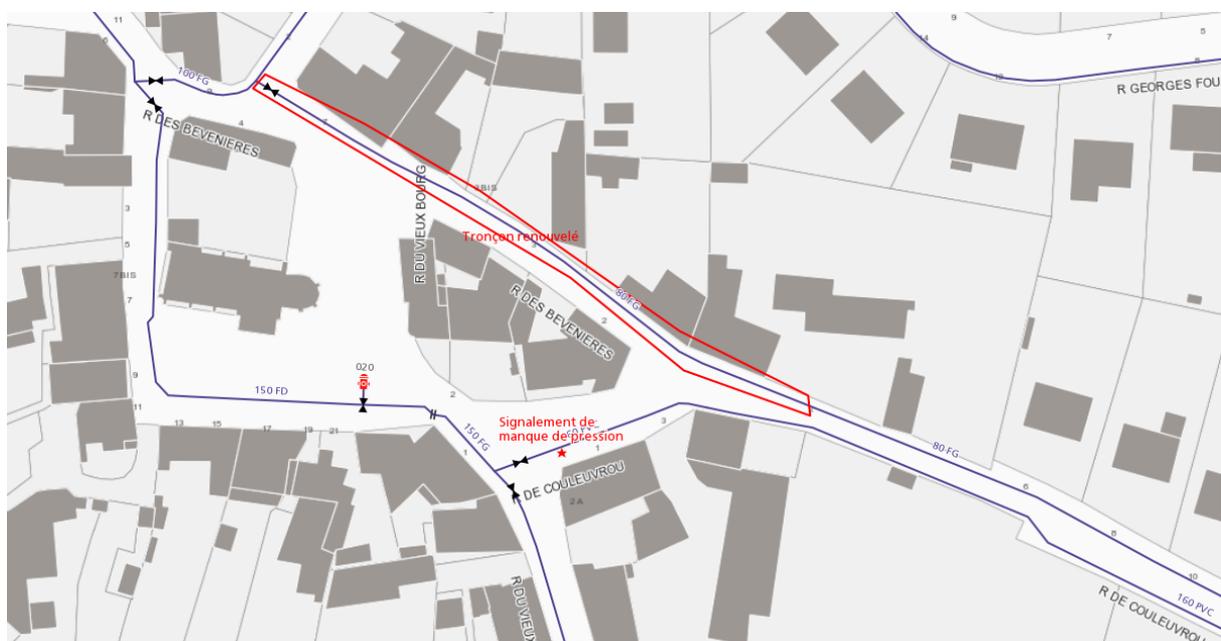
Les fuites sur canalisations sont stables sur le périmètre de Notre Dame d'Oe / Chanceaux sur Choisille tandis que les fuites sur branchements sont en augmentation.

A noter également l'impact du premier confinement sur la recherche de fuite et donc directement le rendement de réseau sur ce secteur. En effet, comme précité, la recherche de fuite a dû être arrêtée de manière à privilégier les interventions de première nécessité.

## RÉSEAUX

- Intervention au 1 rue de Coulevrou - Notre Dame d'Oe

Des travaux de renouvellement du réseau d'eau potable ont été réalisés rue de Coulevrou / Rue des Bevenières par Tours Métropole avec le renouvellement de la fonte grise DN 80 mm (voir plan ci-dessous) par une fonte ductile DN 150 mm. La fin des travaux s'est finie le 16 octobre 2020 avec les derniers raccordements. A la suite de ce raccordement, un particulier a appelé nos services pour signaler un manque de pression au niveau de son habitation au 1er étage.



Une première enquête a été faite sur place avec les vérifications des nouvelles / anciennes vannes sur le réseau, le démontage du compteur et une vérification de la pression a été faite. Il a été constaté un problème de pression chez le particulier.

De ce fait, un nouveau rendez-vous est pris avec le client pour passer un furet dans son branchement. Cette opération avait pour but de vérifier que son branchement ne s'était pas obstrué suite à la remise en eau. Elle nous a notamment permis de comprendre que le problème ne venait pas de son branchement mais bien de la conduite.

Finalement, le particulier était repris sur une ancienne conduite DN 80 fonte grise non représentée sur les plans qui était elle-même raccordée sur la conduite tout juste renouvelée. Un nouveau branchement a donc été effectué sur la conduite PVC DN 160 mm pour remettre en eau son branchement.



## RÉSEAUX – TRAVAUX

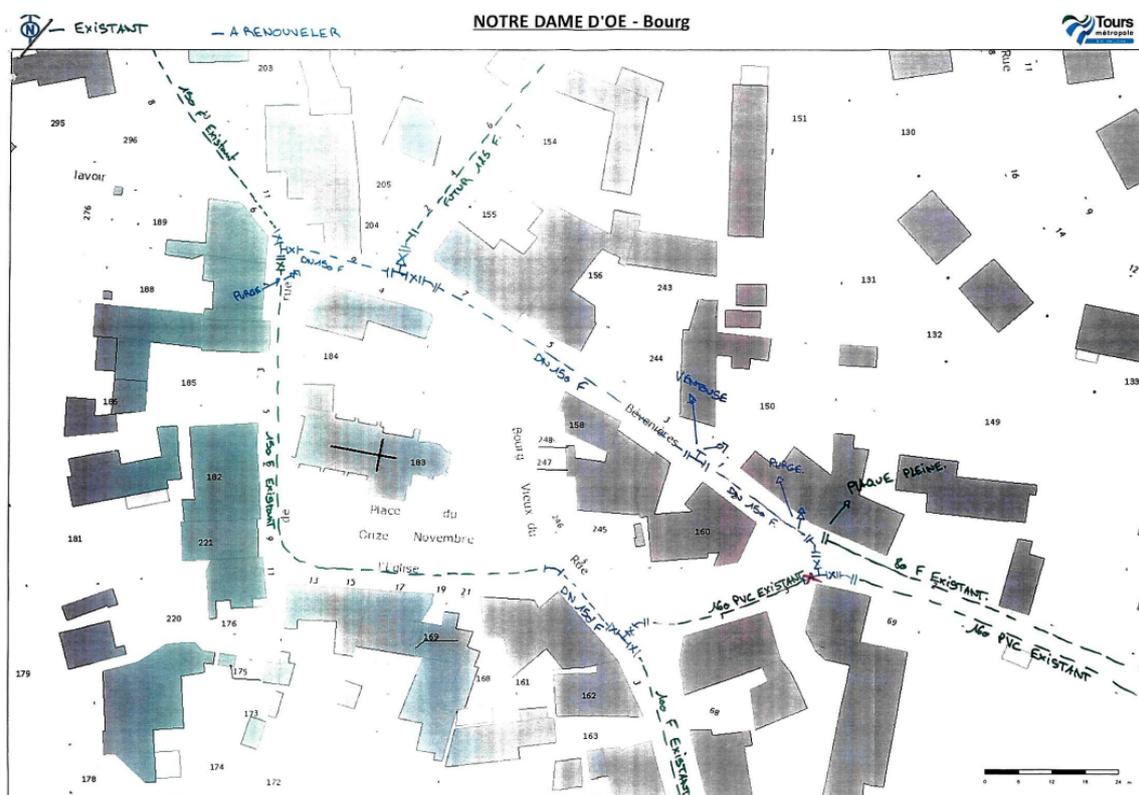
La mise en place d'un fond de travaux dans le nouveau contrat, a permis de lancer quelques travaux sur le réseau d'eau potable :

- En 2017, deux dispositifs de comptage ont été installés entre Chanceaux-sur-Choisille et Cerelles ;
- En 2019, la pose d'un stabilisateur de pression aval DN 150 mm avenue Gustave Eiffel sur la commune de Notre Dame d'Oe a été posé de manière à pouvoir alimenter la partie sud de la commune par Tours tout en gardant en secours la ressource de Notre Dame d'Oe
- Les budgets entre les années sont mutualisés pour procéder à du renforcement de canalisation avenue de Langennerie à Chanceaux-sur-Choisille, afin d'améliorer la desserte de la partie sud de Cerelles (rue de la Gravelle). Ce chantier est en cours d'instruction pour réalisation sur l'année 2021.

A noter que Tours Métropole a également lancé d'autres travaux de renouvellements sur Notre-Dame-d'Oé et Chanceaux sur Choisille :



- Renouvellement de 100 ml de 80 Fonte Grise en fonte Ductile DN 150, suppression d'une double conduite DN 80 FG et reprise des branchements sur une conduite 160 PVC

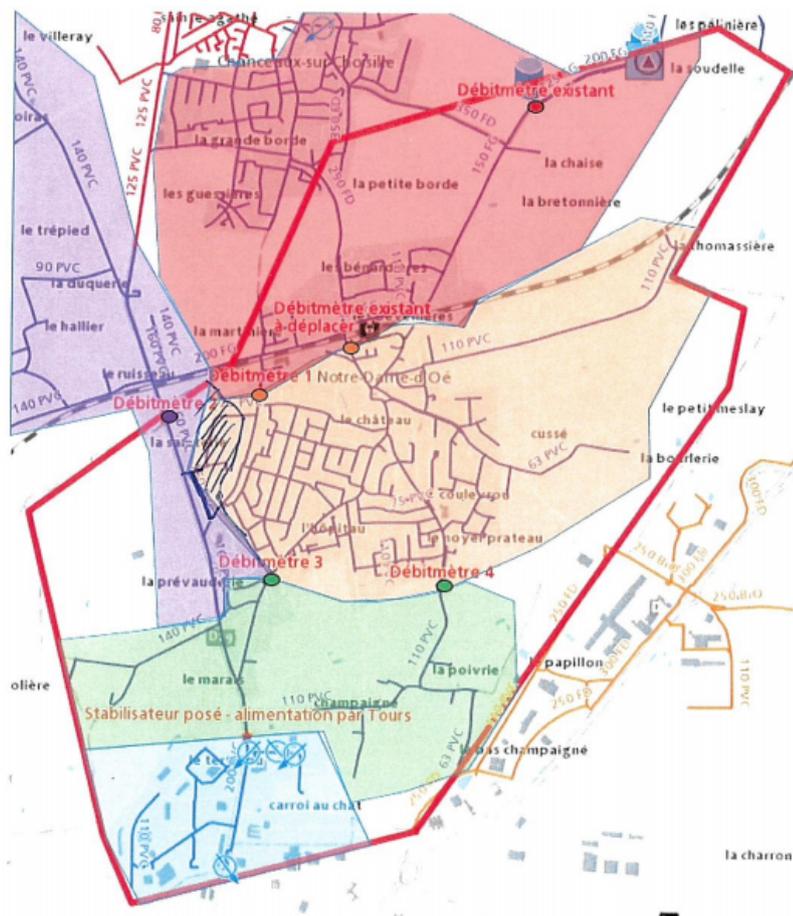


Ces travaux vont donc permettre d'améliorer la qualité du service de distribution d'eau potable :

- 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

## RÉSEAUX – SECTORISATION

En 2020, Tours Métropole a financé la mise en place d'une sectorisation adaptée au réseau de la commune de Notre-Dame-d'Oé pour contribuer à la préservation de la ressource en eau potable. C'est ainsi qu'avec l'installation de 4 débitmètres électromagnétique télégrésés, le réseau de Notre-Dame-d'Oé est divisé en 5 secteurs de recherche de fuites.



## RÉSEAUX – PRISES D'EAU ILLICITES

L'année 2020 a été 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 récurrente :

- Chanceaux-sur-Choisille - stade
- Chanceaux-sur-Choisille - D29 (station électrique)



## USINES

- [Le Buisson - renouvellement de la pompe d'exhaure](#)

La pompe est tombée en panne sans signe avant coureur. Le secteur du Buisson peut être facilement réalimenté sans ce forage sur le court terme mais pour tenir la production d'eau potable sur le long terme il était nécessaire de la changer au plus vite. Une commande a donc été passée en urgence pour réaliser cette intervention.



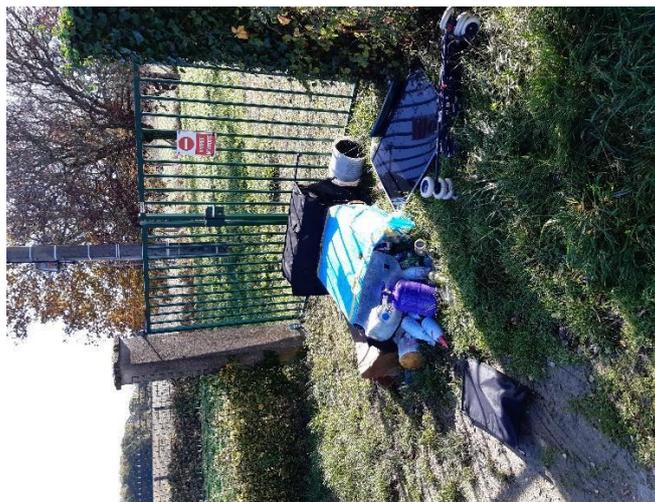
- [La Ganoire – fuite tour d'oxydation](#)

Lors de son passage hebdomadaire sur la station, l'exploitant a décelé des signes de corrosion sur la tour d'oxydation. Ceux-ci ont été réparés mais une attention particulière est nécessaire pour éviter que le filtre se dégrade de façon trop importante (dans les zones non visible au premier coup d'œil entraînant alors une fuite importante et une perte de l'efficacité du traitement).



- [La Ganoire – dépôt sauvage devant le portail](#)

Il a été constaté un dépôt d'ordures ménagères devant la station, ne permettant plus à l'exploitant d'entrée sur les lieux. La commune a été prévenue et est intervenue pour évacuer les ordures.



### ***Les collaborateurs VEOLIA mobilisés pour assurer les services essentiels.***

Assurer la continuité du service public de l'eau et de l'assainissement, et protéger la santé de nos salariés et de nos clients ont été les deux priorités qui ont guidé notre organisation et les procédures mises en œuvre dans le cadre de la pandémie de COVID-19.

Pendant le premier confinement du 17 mars au 10 mai 2020, notre Plan de Continuité d'Activité (PCA) a été adapté à la propagation du virus SARS-Cov2 et aux dispositions prises par le gouvernement et les autorités sanitaires au fil de l'évolution de la pandémie dans les différentes régions de France métropolitaine et d'outre-mer et de l'évolution des connaissances scientifiques.

Dans ce premier temps, seules les activités ci-dessous ont été maintenues afin d'assurer la continuité de service :

- les interventions d'urgences,
- les tâches préventives et de maintenance qui ont pour but de réduire les risques de multiplications des situations d'urgence,
- les tâches préventives et d'entretien permettant de conserver l'intégrité et la performance de nos installations (réseaux, équipement, usines... etc) et anticiper une reprise de l'activité dans les meilleures conditions possibles,
- auprès des consommateurs : continuité du service aux consommateurs et aux collectivités, facturation et maîtrise des flux financiers, prise en compte des demandes avec priorité aux urgences,
- fonctions support de l'entreprise : continuité de toutes les tâches en lien avec les salariés, fournisseurs, administrations, prestataires, organismes sociaux...

Quelques missions ont été interrompues :

- les interventions au domicile des consommateurs en-dehors des urgences,
- les opérations non essentielles à la continuité du service.

Dès que la reprise des activités fut possible ; un plan de reprise d'activité (PRA) a été élaboré. Cette « Reprise d'Activité » s'est opérée en suivant un mode opératoire dont les lignes directrices étaient claires mais flexibles, afin d'une part d'intégrer les consignes évolutives données par les pouvoirs publics et d'autre part de capitaliser en temps réel sur les retours d'expérience remontés du terrain et analysés (puis déployés à grande échelle le cas échéant) par les experts du Groupe Veolia pilotant la cellule de crise de l'entreprise.

Ce mode opératoire portait sur les grands thèmes suivants :

- Les mesures de prévention et de suivi sanitaire (masques, équipements de protection individuelle, distanciation sociale, gestion des espaces partagés, proposition de tests de dépistage, accompagnement grâce à des formations spécifiques, etc.) ;
- Les mesures générales d'organisation pour les prochaines étapes de la pandémie avec adaptation des activités et de leur reprise en fonction de l'évolution de la situation sanitaire et sociale ;
- Le maintien des cellules de crise de Veolia dans un fonctionnement allégé afin de suivre précisément l'évolution de la situation et anticiper les actions à mettre en place ;
- Les points particuliers d'attention et déclinaisons spécifiques (accompagner les managers dans l'animation de leurs équipes, assurer une programmation glissante des effectifs et des activités, adapter les relations consommateurs, intensifier la gestion des fournisseurs et des approvisionnements) ;
- Le suivi du risque de cyber-sécurité et la capacité de fonctionnement digital des activités à distance ;
- Les engagements contractuels et réglementaires.

Notre approche a consisté à réduire autant que possible les retards, les ajustements de calendriers et d'objectifs, et les risques de maîtrise des contraintes d'exploitation tout en visant le plus haut niveau de service possible, et en maintenant l'ensemble des process et traitements en fonctionnement. Cela n'a pu se faire que grâce à l'implication sans faille des équipes et au prix d'impacts économiques importants pour adapter notre activité aux exigences de la réglementation d'urgence tout en étant précurseurs sur les précautions mises en œuvre pour adapter nos interventions dans le cadre pandémique.

Notre mission de service public inclut bien sûr aussi la nécessité d'accompagner au mieux les citoyens-consommateurs pendant ces périodes difficiles. Nos équipes dédiées aux relations avec les consommateurs ont donc ajusté leur organisation et redéployé leur activité, pour répondre aux différents enjeux d'adaptation qu'exigent le contexte épidémique et ses multiples répercussions :

- Maintenir les dispositifs d'accueil téléphonique

L'ensemble de nos centres de relation client ont toujours maintenu leur activité de traitement des demandes d'intervention les plus urgentes (manque d'eau, fuites ou encombrement des évacuations d'eaux usées). Un effort conséquent d'information des consommateurs les a parallèlement incités à recourir en priorité aux services digitaux mis à leur disposition, pour les demandes n'ayant pas de caractère d'urgence.

- Resserrer les liens avec les consommateurs

Dans cette situation exceptionnelle, nous avons adapté nos modes classiques d'échanges avec les consommateurs pour maintenir et même renforcer le lien avec leur service d'eau.

Pour les accompagner au jour le jour, les aider à bénéficier au mieux de leurs services d'eau et d'assainissement (ex : garantie sanitaire de l'eau du robinet, conseils d'hydratation en confinement, impératif de jeter les lingettes à la poubelle et non dans les toilettes...), ou encore leur simplifier la vie en les orientant vers les modes d'interaction les mieux adaptés au contexte du confinement du printemps 2020, nous avons démultiplié nos communications, via différents canaux (rubrique dédiée sur [eau.veolia.fr/infos-covid-19](http://eau.veolia.fr/infos-covid-19), 8 lettres d'informations digitales, e-mailings, SMS, réseaux sociaux, infos sur factures...).

Les consommateurs ont d'ailleurs apprécié l'accompagnement resserré qui leur a été proposé durant la première phase de l'épidémie, au printemps, puisque suite à une enquête qui leur a été soumise dans notre lettre d'information « Covid-19 » de début juin 2020, 95 % des répondants nous ont dit avoir apprécié recevoir de l'information et des conseils, durant la période d'urgence sanitaire.

Au-delà, les experts de Veolia Eau ont apporté tout leur concours aux pouvoirs publics pour éclairer les prises de décisions des différentes administrations compétentes et l'entreprise a également mis en tant que de

besoin ses moyens logistiques à disposition d'opérateurs plus locaux (régies ou autres) par exemple pour mettre en oeuvre les premières distributions de masques.

Même si le contexte impose la plus grande humilité, l'ensemble des collaborateurs ressent aujourd'hui une légitime fierté lorsque les Français reconnaissent à 93 % que les professionnels de l'eau ont joué un rôle essentiel en assurant la continuité du service. Cela n'aurait pu être possible sans le savoir-faire de Veolia en matière de gestion de crise ni sans l'engagement de l'ensemble des collaborateurs.

A noter enfin que les impacts économiques liés à l'adaptation du service aux contraintes extérieures qui s'imposent à nous dans le contexte du Covid-19, revêtent un caractère ponctuel ou récurrent. Ils peuvent rendre nécessaires des discussions contractuelles pour rechercher avec les Collectivités co-contractantes l'indispensable équilibre économique qui nous permette, ensemble, de poursuivre la qualité du service rendu.

Sur ce sujet, un guide juridique a été publié par l'Institut de la Gestion Déléguée (IGD), fondation au sein de laquelle collaborent, des associations de Collectivités et d'Élus, des entreprises publiques et privées, et différents services de l'Etat.

Ce précis « permet de rappeler les règles de droit qui prévoient une indemnisation des cocontractants de l'administration en pareil cas, de même que l'effort de justification et d'explication que doivent fournir ceux-ci en contrepartie ».

### **Diagnostics organes en mouvement / machines tournantes**

Conscient des enjeux de sécurité et de santé au travail, Veolia a lancé en 2019 une opération systématique de diagnostics sur les organes en mouvement / machines tournantes qui s'est poursuivie en 2020. Celle-ci concerne l'ensemble des installations exploitées dans le cadre des contrats de délégation de service public de distribution d'eau potable/d'assainissement passés avec les collectivités.

Considérant la réglementation spécifique, la campagne menée par Veolia sur les organes en mouvement / machines tournantes concerne plus particulièrement les normes et dispositifs couvrant le risque mécanique.

L'objectif des diagnostics réalisés est d'évaluer les éventuels travaux de remise en conformité sur le risque mécanique suivant les 3 axes majeurs que sont :

- le(s) dispositif(s) de séparation des sources d'énergie (consignation),
- la commande d'arrêt d'urgence,
- les protections contre l'accessibilité aux organes en mouvement (protecteurs fixes ou protecteurs mobiles).

Le risque mécanique est l'un des plus importants lors de tout contact avec un équipement de travail.

Les blessures peuvent être dues à l'action mécanique d'éléments de machines, d'outils, de pièces, de matériaux solides ou de fluides projetés, via les éléments de transmission (chaînes, courroies, engrenages...), les organes et éléments en mouvement ou encore liées à une erreur d'inattention.

Dans ces situations, l'opérateur peut alors être victime d'écrasement, happement, coupure, il peut être entraîné, emprisonné... Les conséquences peuvent être très graves (doigts ou membres écrasés, amputations), voire dramatiques (décès).

En 2021, en étroite relation avec les clients concernés, les opérations de levées progressives des non-conformités visant le risque mécanique sur les équipements vont se poursuivre. Parallèlement, en 2021, la campagne de diagnostics entre dans une seconde phase visant à diagnostiquer les installations autres que les stations d'épuration et usines de production.

Les solutions techniques et les coûts associés de ces remises en conformité vous seront présentés dans les mois à venir.

## 1.4.2 Les propositions d'améliorations

Lieu ou ouvrage	Voie
SDAGE	<p>Il conviendrait de mener une réflexion sur l'alimentation de Notre-Dame-d'Oé à partir de la Ville de Tours et / ou par la commune de Parçay-Meslay. Pour rappel, les prescriptions du SDAGE imposent une baisse de 20% par rapport au volume pompé dans la nappe du Cénomani en 2006.</p> <p>Il serait hydrauliquement assez simple de modifier l'alimentation en eau pour le secteur suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Secteur de la Bergerie pourrait être intégralement alimenté par Parçay-Meslay en utilisant l'interconnexion route de Vernou.</li> </ul> 
Données du débitmètre d'interconnexion	<p>Le débitmètre d'interconnexion entre Tours et Notre Dame d'Oe a été changé courant 2020. Pour la recherche de fuite, il serait opportun de pouvoir recevoir les volumes télégraphés de ce débitmètre. Actuellement, aucune remontée quotidienne n'est possible et le secteur desservi ne peut être défini en terme de pertes d'eaux.</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>Même si la majorité des fuites ne se produisent pas sur ce type de conduites, leur impact sur la capacité à distribuer l'eau en quantité et qualité satisfaisante lors des périodes de pointe pose problème :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Notre-Dame-d'Oé - Rue du Vieux Bourg - 170 ml</li> <li>- Notre-Dame-d'Oé - Allée de Mazières - 350 ml</li> <li>- Notre-Dame-d'Oé - rue de la Saintrie - 420 ml</li> <li>- Notre-Dame-d'Oé - rue de la Bretonnière - 1230 ml</li> <li>- Notre-Dame-d'Oé - rue des Besnardières - 50 ml</li> <li>- Notre-Dame-d'Oé - la Chaise - 170 ml</li> <li>- Notre-Dame-d'Oé - la Ganoire - 1330 ml</li> <li>- Chanceaux-sur-Choisille - la Duquerie - 510 ml</li> <li>- Chanceaux-sur-Choisille - rue des Guessières - 100 ml</li> <li>- Chanceaux-sur-Choisille - allée du Coteau - 150 ml</li> <li>- Chanceaux-sur-Choisille - rue de Langennerie / D29 - 780 ml</li> <li>- Chanceaux-sur-Choisille - avenue de Langennerie - 820 ml</li> </ul>
Bornes de puisage	<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 désagrement, et étant équipées de compteurs d'eau, il est possible de mesurer la quantité d'eau prélevée.</p>
Recherche de fuites	<p>Le réseau de Notre-Dame-d'Oé et Chanceaux-sur-Choisille étant composé sur 14 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> 
<p>UP La Ganoire</p>	<p>De nombreuses fissures sont apparentes sur la bache de La Ganoire. Une reprise des bétons serait à envisager afin de consolider la structure.</p>  <p>L'ajout d'une filière de traitement contre le manganèse serait à étudier car régulièrement, lors des analyses d'autosurveillance, les résultats sont très proches de la norme (0,050 mg/L) malgré le mélange des deux ressources.</p>

## Evolution réglementaires

### **La nouvelle Directive Européenne sur l'Eau Potable a été adoptée.**

Cette nouvelle Directive (2020/2184 du 16 décembre 2020) actualise celle de 1998 et sera transposée en droit français d'ici le 12 janvier 2023.

Elle « revalorise l'eau du robinet » au travers de plusieurs évolutions majeures :

1. Elle exige de donner une information plus complète aux consommateurs sur la qualité de l'eau potable notamment pour promouvoir sa consommation et sur les types de traitement appliqués pour potabiliser l'eau. Dans le même temps, elle demande de fournir des informations et conseils aux usagers sur la manière de réduire leur consommation d'eau.
2. Elle renforce à nouveau les normes de qualité exigées pour l'eau potable sur de nouveaux polluants, avec une obligation de résultats sur huit nouvelles substances et elle instaure des limites de qualité plus exigeantes pour le plomb (seuil divisé par 2). En outre, une « liste de vigilance » sur les eaux brutes est établie par la Commission européenne pour suivre l'évolution des polluants émergents, « tels que les composés perfluorés, les microplastiques, les perturbateurs endocriniens et les produits pharmaceutiques ».
3. Elle instaure une approche fondée sur la gestion préventive des risques sanitaires, qui rend obligatoires les plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux. Cela passe par une meilleure maîtrise du patrimoine des services d'eau, et la compréhension de leur vulnérabilité. Dans un contexte de changement climatique, cette approche doit permettre aux collectivités de disposer d'une vision prospective afin d'optimiser leurs investissements.
4. Elle vise à garantir l'accès à l'eau pour tous, notamment pour les populations vulnérables (sans abris, réfugiés, squats...), via le déploiement par exemple de bornes fontaines sur le territoire ou de douches publiques.

Après avoir été transposée en droit français, la mise en œuvre de cette directive va nécessiter des évolutions significatives dans la gestion des services d'eau potable, et Veolia mettra à disposition son savoir-faire et ses expertises pour vous accompagner.

## 1.5 Les indicateurs réglementaires 2020

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	7 778	7 828
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m <sup>3</sup> TTC	Déléataire	1,76 €/m <sup>3</sup>	1,76 €/m <sup>3</sup>
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Déléataire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
[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 %	95,83 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Déléataire (2)	85	95
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Déléataire	90,9 %	88,2 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Déléataire	1,85 m <sup>3</sup> /jour/km	2,15 m <sup>3</sup> /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Déléataire	1,40 m <sup>3</sup> /jour/km	1,82 m <sup>3</sup> /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,45 %	0,39 %
[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)	0	1
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0	32
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Déléataire	u/1000 abonnés	3,18 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Déléataire	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	Déléataire	0,79 %	0,27 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Déléataire	u/1000 abonnés	0,58 u/1000 abonnés

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

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

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

## 1.6 Autres chiffres clés de l'année 2020

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	486 296 m <sup>3</sup>	481 685 m <sup>3</sup>
VP.059	Volume produit	Délégataire	482 158 m <sup>3</sup>	472 113 m <sup>3</sup>
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	10 416 m <sup>3</sup>	31 471 m <sup>3</sup>
	Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> )	Délégataire	428 806 m <sup>3</sup>	437 261 m <sup>3</sup>
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	6 376 m <sup>3</sup>	5 724 m <sup>3</sup>
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	383 787 m <sup>3</sup>	377 927 m <sup>3</sup>
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	45	30
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Nombre d'installations de production	Délégataire	3	3
	Capacité totale de production	Délégataire	1 660 m <sup>3</sup> /j	1 660 m <sup>3</sup> /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	4	4
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	1 750 m <sup>3</sup>	1 750 m <sup>3</sup>
	Longueur de réseau	Délégataire	106 km	107 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	88 km	89 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml	0 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	2 720	2 738
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	16	18
	Nombre de compteurs	Délégataire	3 489	3 547
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	94	98
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Nombre de communes	Délégataire	5	5
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	3 391	3 462
	- Abonnés domestiques	Délégataire	3 391	3 462
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	0	0
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	0	0
	Volume vendu	Délégataire	433 183 m <sup>3</sup>	437 354 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	369 415 m <sup>3</sup>	372 203 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	63 768 m <sup>3</sup>	65 151 m <sup>3</sup>
	Consommation moyenne	Délégataire	126 l/hab/j	122 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	109 m <sup>3</sup> /abo/an	99 m <sup>3</sup> /abo/an

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

LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
--	--	------------	-------------	-------------

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>84 %</b>	<b>84 %</b>
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	<b>Oui</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 2019</b>	<b>VALEUR 2020</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 2019</b>	<b>VALEUR 2020</b>
Energie relevée consommée	Délégataire	<b>237 298 kWh</b>	<b>219 068 kWh</b>

# 1.7 Le prix du service public de l'eau

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

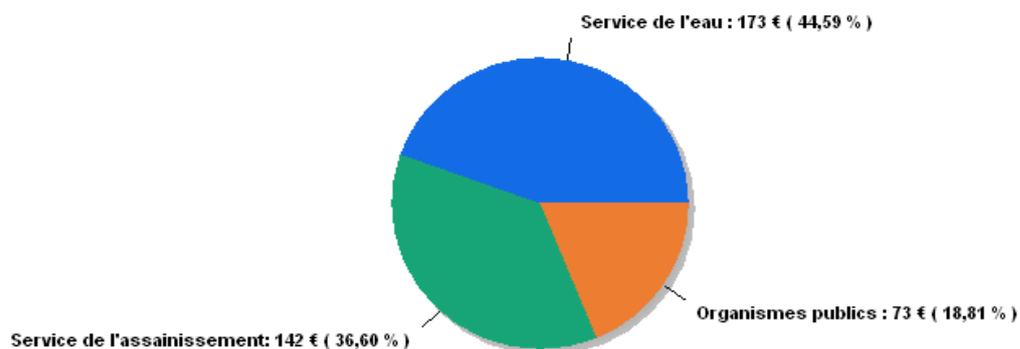
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120 m<sup>3</sup> représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

A titre indicatif sur la commune de NOTRE DAME D'OE, 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 :

NOTRE DAME D'OE Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/202 1	Montant Au 01/01/2020	Montant Au 01/01/2021	N/N-1
<b>Part délégataire</b>			<b>138,09</b>	<b>138,56</b>	<b>0,34%</b>
Abonnement			34,41	34,52	0,32%
Consommation	120	0,8670	103,68	104,04	0,35%
<b>Part syndicale</b>			<b>30,60</b>	<b>30,60</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			13,50	13,50	0,00%
Consommation	120	0,1425	17,10	17,10	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0288</b>	<b>3,46</b>	<b>3,46</b>	<b>0,00%</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>199,75</b>	<b>200,22</b>	<b>0,24%</b>
TVA			10,99	11,01	0,18%
<b>Total TTC</b>			<b>210,74</b>	<b>211,23</b>	<b>0,23%</b>
<b>Prix TTC du service au m3 pour 120 m3</b>			<b>1,76</b>	<b>1,76</b>	<b>0,00%</b>

Le graphique ci-dessous présente la répartition du prix pour 120 m<sup>3</sup> pour la commune de NOTRE DAME D'OE :

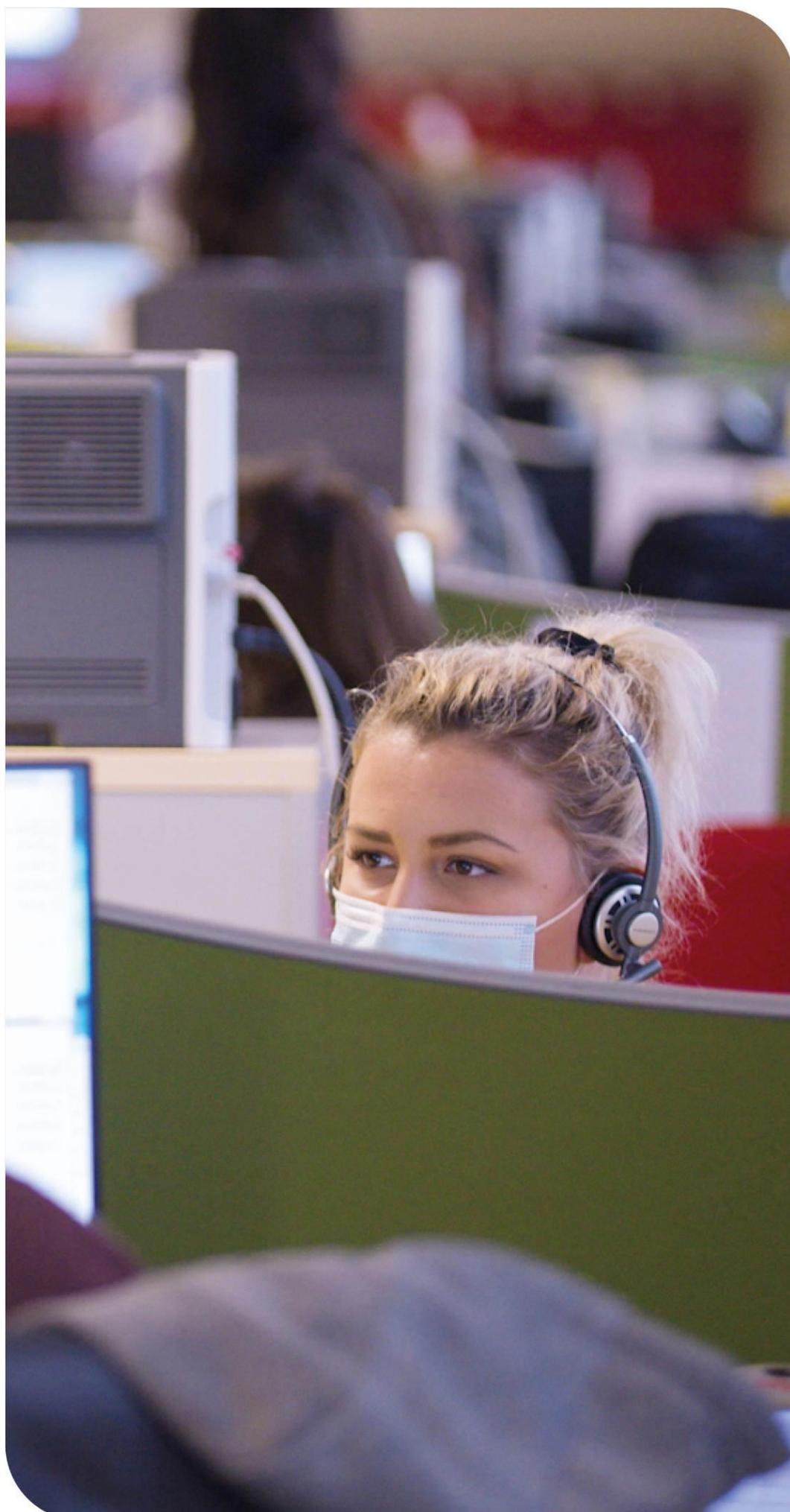
### Facture 120m<sup>3</sup> / Répartition du prix du service de l'Eau



Les factures types sont présentées en annexe.

# 2.

**LES  
CONSOmmATEURS  
DE VOTRE SERVICE  
ET LEUR  
CONSOmmATION**



Veolia fait de la « Relation Attentionnée » le principe transversal qui guide l'ensemble de sa relation aux consommateurs des services d'eau et d'assainissement, dans toutes ses actions au quotidien. Dans ce chapitre, figurent les informations relatives à la satisfaction des consommateurs de votre service, ainsi que les données liées à la consommation (interruptions de service, impayés, aides financières).

## 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 :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Nombre total d'abonnés (clients)</b>	<b>3 795</b>	<b>3 848</b>	<b>3 893</b>	<b>3 391</b>	<b>3 462</b>	<b>2,1%</b>
domestiques ou assimilés	3 795	3 848	3 893	3 391	3 462	2,1%

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client		144	215	98	508	418,4%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	369	288	260	323	217	-32,8%
Taux de clients mensualisés		37,1 %	40,4 %	47,8 %	44,0 %	-7,9%
Taux de clients prélevés hors mensualisation		19,2 %	19,9 %	24,3 %	20,7 %	-14,8%
Taux de mutation	9,9 %	7,6 %	6,8 %	9,6 %	6,3 %	-34,4%

Les données consommateurs par commune sont disponibles en annexe.

## 2.2 La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous

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 : leur apporter de la considération, personnaliser les réponses et les services qui leur sont proposés, cela commence toujours par être à l'écoute de ce qu'ils ont à nous dire, de ce qu'ils pensent 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 2020 sont :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Satisfaction globale	91	86	86	84	84	0
La continuité de service	95	93	95	94	98	+4
La qualité de l'eau distribuée	80	79	83	76	85	+9
Le niveau de prix facturé	56	54	61	60	64	+4
La qualité du service client offert aux abonnés	87	80	79	77	84	+7
Le traitement des nouveaux abonnements	89	86	88	85	85	0
L'information délivrée aux abonnés	76	76	73	69	77	+8

### 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 : nous leur devons chaque jour une eau potable distribuée à domicile, l'assainissement de leurs eaux usées, mais aussi un accompagnement, une réactivité et une transparence sans faille.

**#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 décembre de l'année 2020 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.

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Taux d'impayés</b>	<b>0,67 %</b>	<b>0,87 %</b>	<b>0,54 %</b>	<b>0,79 %</b>	<b>0,27 %</b>
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	4 525	5 814	3 785	5 457	2 625
Montant facturé N - 1 en € TTC	674 482	665 716	702 330	688 553	963 547

Grâce à la mise en place d'un nouvel outil, le mode de calcul du taux d'impayés a été affiné cette année.

Les années passées, le taux impayés correspondait au ratio « montant des impayés au 31/12/N sur le chiffre d'affaires comptabilisé N-1 auquel la TVA était ajoutée ».

Depuis cette année, le taux impayés correspond au ratio « montant des impayés au 31/12/N sur le montant TTC des factures émises au cours de l'année N-1 ». Ce mode de calcul peut expliquer certaines variations de l'indicateur en 2020 comparé à 2019.

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 (délégués, collectivités...).

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

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

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

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)</b>	<b>1,84</b>	<b>0,26</b>	<b>0,77</b>	<b>1,47</b>	<b>3,18</b>
Nombre d'interruptions de service	7	1	3	5	11
Nombre d'abonnés (clients)	3 795	3 848	3 893	3 391	3 462

### **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.

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	2	3	0	0	1
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	215,70	146,98	0,00	0,00	32,21
Volume vendu selon le décret (m3)	392 521	392 857	375 178	433 183	437 354

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.

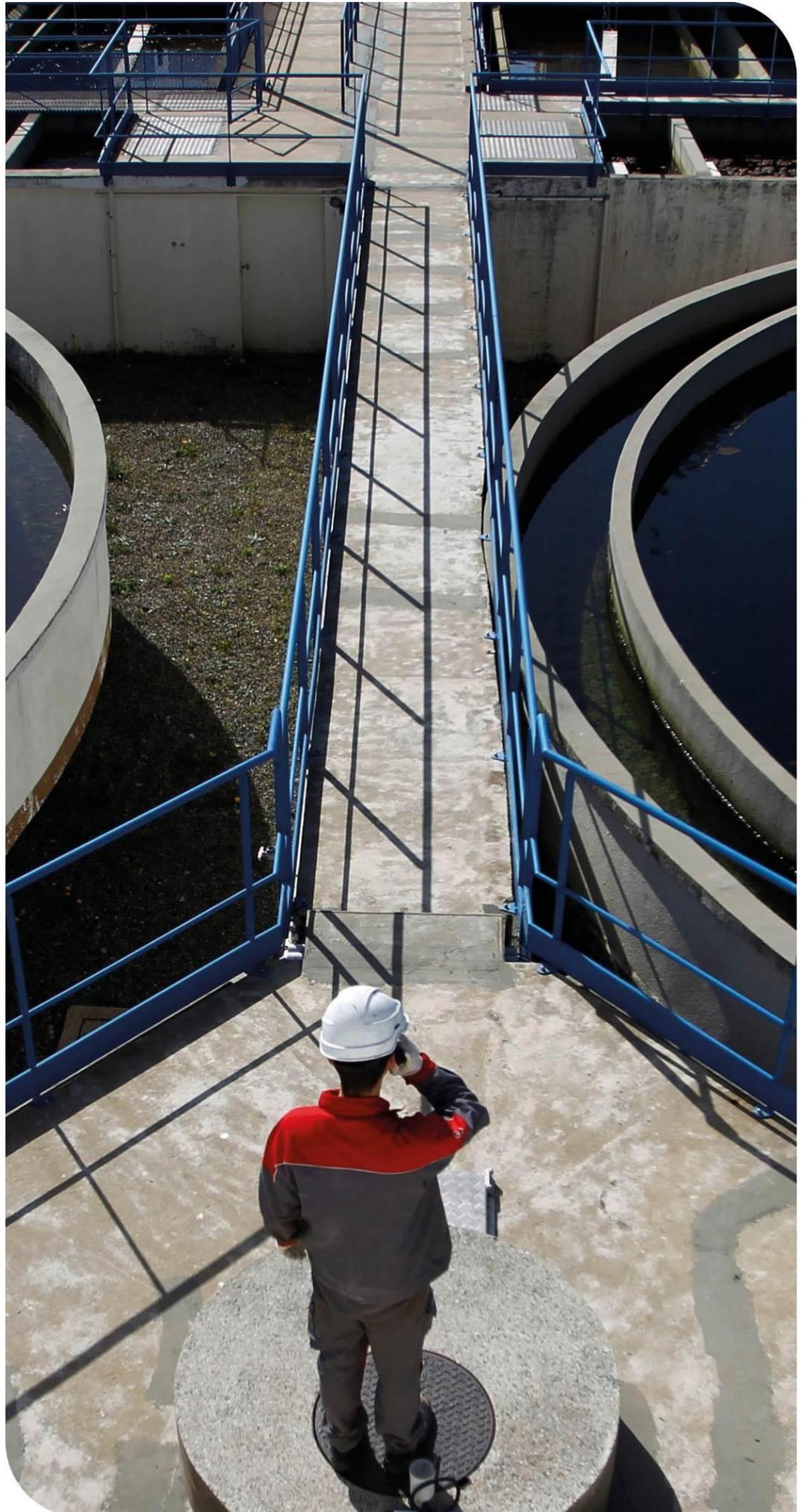
### **▣ Les échéanciers de paiement**

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	32	15	31	24	31

# 3.

LE PATRIMOINE DE  
VOTRE SERVICE



Prélever, produire, distribuer, stocker, surveiller... : une gestion optimisée du patrimoine est la garantie de son fonctionnement durable et d'un service performant au consommateur. Vous retrouverez dans cette partie l'inventaire des installations et des réseaux associés à votre contrat, ainsi que le bilan des renouvellements et des travaux neufs réalisés sur ces ouvrages durant l'année écoulée. Au-delà, la prise en compte du patrimoine naturel (animaux, végétaux, eau, air, sols) et la gestion des infrastructures vertes, contribuent pleinement à la performance du service et au bien-être des usagers.

## 3.1 L'inventaire des installations

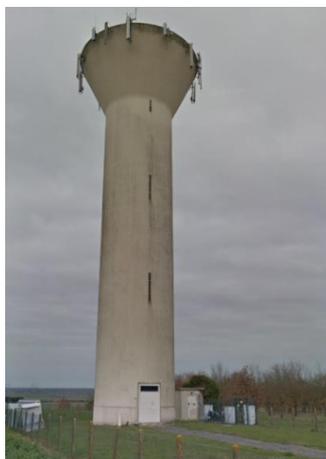
Cette section présente la liste des installations de prélèvement et de production associées au contrat.

Installation de captage	Débit des pompes (m <sup>3</sup> /h)
Notre Dame d'Oé - La Ganoire F1	18
Notre Dame d'Oé - La Ganoire F2	80
Langennerie – Le Buisson	35

Installation de production	Capacité de production (m <sup>3</sup> /j)
Langennerie - Le Buisson	500
Notre Dame d'Oé - Ganoire F1*	360
Notre Dame d'Oé - Ganoire F2*	800
<b>Capacité totale</b>	<b>1 660</b>

\*L'eau des deux forages est mélangée dans la bêche pour obtenir une eau conforme à la réglementation pour la concentration en chlorures et sodium. Cette contrainte induit une forte réduction de la capacité de production à un volume journalier maxi de  $(18\text{m}^3/\text{h} \times 20\text{h}) + (80\text{ m}^3/\text{h} \times 10\text{h}) = 1160\text{ m}^3/\text{j}$  au lieu de  $2\ 060\text{ m}^3/\text{j}$  possible sans mélange.

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m <sup>3</sup> )
Chanceaux - Le Coteau - réserv.	300
Langennerie - Le Buisson - bêche	150 + 800
N. D. d'Oé - La Ganoire - bêche	500
<b>Capacité totale</b>	<b>1 750</b>



## 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*

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Canalisations</b>						
Longueur totale du réseau (km)	134,5	134,9	136,7	105,8	107,0	1,1%
Longueur d'adduction (ml)	0	0	0	0	0	0%
Longueur de distribution (ml)	134 515	134 893	136 733	105 809	106 968	1,1%
<i>dont canalisations</i>	112 263	112 459	113 984	88 076	89 109	1,2%
<i>dont branchements</i>	22 252	22 434	22 749	17 733	17 859	0,7%
<b>Equipements</b>						
Nombre d'appareils publics	156	157	159	159	159	0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	151	152	154	154	154	0%
<i>dont bouches d'incendie</i>	1	1	1	1	1	0%
<i>dont bouches de lavage</i>	1	1	1	1	1	0%
<i>dont bornes fontaine</i>	0	0	0	0	0	0%
<i>dont bornes de puisage</i>	3	3	3	3	3	0%
<i>dont bouches d'arrosage</i>	0	0	0	0	0	0%
<b>Branchements</b>						
Nombre de branchements	3 421	3 447	3 492	2 720	2 738	0,7%
<b>Compteurs</b>						
Nombre de compteurs	3 904	3 960	3 983	4 052	3 547	-12,5%

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

Matériau / Diamètre	INC	40	50	60	63	75	80	90	100	110	125	140	150	160	200	250	350	Total général (ml)
INC	1446																	1446
Acier									0				14					15
Fonte Ductile							32		167		335		899		27	919	1534	3913
Fonte Grise				1043			1325		853		586		2238		589			6634
Fonte indéterminée							46		362		108		625					1142
Polychlorure de Vinyle		400	1540	121	9644	1630		16870	9	19717	10477	9469		4749	1214			75840
Polyéthylène HD		39			50									32				121
<b>Total général (ml)</b>	<b>1446</b>	<b>438</b>	<b>1540</b>	<b>1164</b>	<b>9694</b>	<b>1630</b>	<b>1403</b>	<b>16870</b>	<b>1391</b>	<b>19717</b>	<b>11507</b>	<b>9469</b>	<b>3777</b>	<b>4781</b>	<b>1829</b>	<b>919</b>	<b>1534</b>	<b>89 110</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 réseaux

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.

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)</b>	<b>0,21</b>	<b>0,21</b>	<b>0,28</b>	<b>0,45</b>	<b>0,39</b>
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	112 263	112 459	113 984	88 076	89 109
Longueur renouvelée totale (ml)	350	0	443	358	590
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	350	0	0	0	0

### 3.3.2 L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux [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 2020 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2016	2017	2018	2019	2020
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	85	85	85	85	95

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

Code VP	<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>		
VP.238	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
VP.239	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		97,78 %
VP.240	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres		Oui
<b>Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240</b>	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
VP.241	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	10
<b>Total Parties A et B</b>		<b>45</b>	<b>40</b>
Code VP	<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>		
VP.242	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
VP.243	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
VP.244	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	10
VP.245	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
VP.246	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	0
VP.247	Localisation des autres interventions	10	10
VP.248	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	0
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
<b>Total:</b>		<b>120</b>	<b>95</b>

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2020 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 réalisés

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 Fonds de renouvellement. Le suivi des renouvellements à faire et réalisés chaque année est enregistré dans une application informatique dédiée.

#### *Les installations*

Notre Dame D'Oé – La Ganoire	
Usine de traitement Compteur DN150	

Usine de traitement  
1 pompe de lavage des  
filtres



### Langennerie – Le Buisson

Forage  
Pompe de forage





### **Les compteurs**

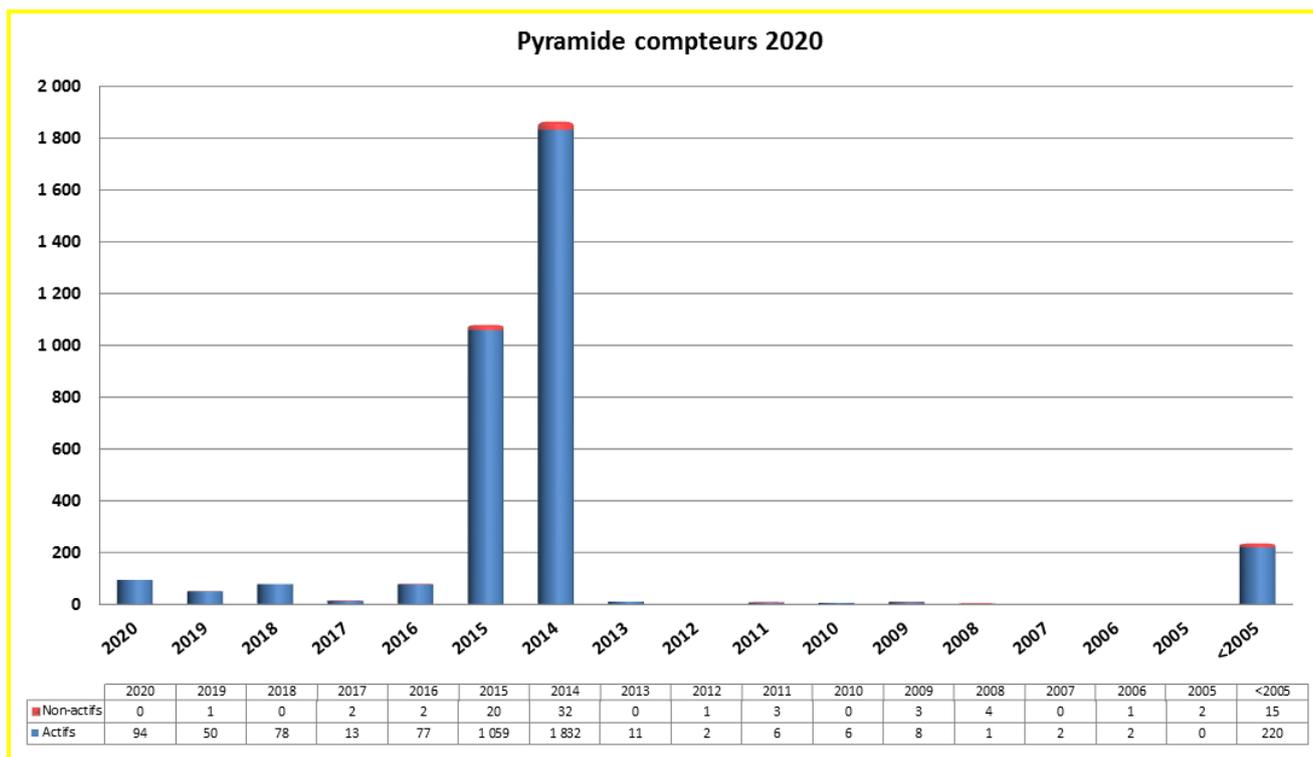
En ce qui concerne les compteurs d'eau froide en service, le renouvellement est réalisé de manière à répondre aux obligations contractuelles et assurer la conformité réglementaire du parc de compteurs.

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](http://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.



<b>Renouvellement des compteurs</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre de compteurs	3 904	3 960	3 983	4 052	3 547	-12,5%
Nombre de compteurs remplacés	298	15	18	94	98	4,3%
Taux de compteurs remplacés	7,6	0,4	0,5	2,3	2,8	21,7%

### *Les réseaux*

#### **Travaux de renouvellements réalisés en 2020 :**

<b>Commune</b>	<b>Voie</b>	<b>Détails</b>
CHANCEAUX SUR CHOISILLE	LE BUISSON MOA : TMVL MOE : TMVL Entreprise : HUMBERT	Déplacement d'une conduite 63 PVC sur 40 ml initialement en privé
CHANCEAUX SUR CHOISILLE	RUE DE LA MAIRIE MOA : TMVL MOE : TMVL Entreprise : EHTP	Renouvellement de 450 ml de 100 FG en Fonte Ductile DN 150
NOTRE DAME D'OÉ	RUE DE COULEUVROU / RUE DES BEVENIERES MOA : TMVL MOE : TMVL Entreprise : EHTP	Transfert des branchements sur une seule conduite 160 PVC et suppression de la conduite 80 FG Renouvellement de 100 ml de 80 FG en Fonte Ductile DN 150

## Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre de branchements	3 421	3 447	3 492	2 720	2 738	0,7%
<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%	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 réalisés

#### Les installations

Sans objet.

#### Les réseaux, branchements et compteurs

Les principales opérations réalisées en 2020 par le délégataire figurent au tableau suivant :

Commune	Voie	Détails
CHANCEAUX SUR CHOISILLE	LE BUISSON	1 Branchement
CHANCEAUX SUR CHOISILLE	5 RUE DES GUESSIERES	Modification branchement
CHANCEAUX SUR CHOISILLE	1 RUE DU CASSANTIN	2 branchements
CHANCEAUX SUR CHOISILLE	2A RUE EVE LAVALLIÈRE	1 Branchement
CHANCEAUX SUR CHOISILLE	1 BIS RUE DE LA GRANDE FERME (pose regard et nourrice)	1 Branchement
CHANCEAUX SUR CHOISILLE	1 BIS IMPASSE GRATTE SEMELLE	1 Branchement
CHANCEAUX SUR CHOISILLE	20 G CHEMIN DE LA CHOISILLE (avec metropole)	1 Branchement
CHANCEAUX SUR CHOISILLE	20 G CHEMIN DE LA CHOISILLE (avec metropole)	1 Branchement
NOTRE DAME D'OÉ	6 ABC RUE DE LA MAIRIE	1 Branchement
NOTRE DAME D'OÉ	RUE JEAN MONNET	1 Branchement

NOTRE DAME D'OÉ	37 RUE ALEXANDRE CALDER	1 Branchement
NOTRE DAME D'OÉ	9 BIS RUE JEAN ROSTAND	1 Branchement
NOTRE DAME D'OÉ	1 BIS RUE DE LA BRETONNIÈRE	1 Branchement
NOTRE DAME D'OÉ	52 BIS RUE DE LA SAINTERIE	1 Branchement
NOTRE DAME D'OÉ	RUE GEORGES FOUSSIER	1 Branchement incendie
NOTRE DAME D'OÉ	ALLEE VINCENT VAN GOGH	Raccordement canalisation
NOTRE DAME D'OÉ	14 BIS RUE DE LA POIVRIE	1 Branchement
NOTRE DAME D'OÉ	RUE DE LA POIVRIE	1 Branchement
NOTRE DAME D'OÉ	10 BIS RUE DE LA MAIRIE	1 Branchement

# 4.

LA PERFORMANCE  
ET L'EFFICACITÉ  
OPÉRATIONNELLE  
POUR VOTRE  
SERVICE



Les consommateurs exigent au quotidien un service d'eau performant, avec comme premier critère de satisfaction la qualité de l'eau distribuée. Ce chapitre présente l'ensemble des données relatives à la composition et à la qualité de l'eau produite et distribuée. Vous y trouverez également les informations sur l'efficacité de la production et de la distribution, ainsi que la performance environnementale de votre contrat (protection des ressources, bilan énergétique).

## 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 contrôle de la qualité 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 (ARS), par un plan d'autocontrôle 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'autocontrôle 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	144	60
Physico-chimique	2116	141

### 4.1.2 L'eau produite et distribuée

#### Conformité des paramètres analytiques

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
Plomb	2,3	34	1	0	2	0	10 µg/l

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

Concentration forte en plomb chez un particulier. Enquête sur le réseau et sur le branchement avant compteur ne révélant aucune trace de plomb. Un courrier a été envoyé au client afin de lui expliquer la situation et le mettre en garde sur son type de branchement après compteur.

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Déléguataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Déléguataire	Valeur du seuil et unité
Ammonium	0	0,13	1	0	23	0	.1 mg/l
Chlorures	20	270	1	0	14	0	250 mg/l
Conductivité à 20°C	545	1349	11	0	21	0	1000 µS/cm
Conductivité à 25°C in situ	608	1505	11	0	21	0	1100 µS/cm

### 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'autocontrôle pilotées par Veolia.

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	103	119	4	mg/l	Sans objet
Chlorures	20	270	14	mg/l	250
Fluorures	0	767	11	µg/l	1500
Magnésium	2,94	24,10	4	mg/l	Sans objet
Nitrates	8,60	19	23	mg/l	50
Pesticides totaux	0,01	0,06	7	µg/l	0,5
Potassium	2,30	8,43	4	mg/l	Sans objet
Sodium	11,10	182	10	mg/l	200
Sulfates	26	150	8	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	29	37,40	8	°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>

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Paramètres microbiologiques</b>					
<b>Taux de conformité microbiologique</b>	<b>100,00 %</b>				
Nombre de prélèvements conformes	29	27	19	26	23
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	29	27	19	26	23
<b>Paramètres physico-chimique</b>					
<b>Taux de conformité physico-chimique</b>	<b>96,30 %</b>	<b>93,75 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>95,83 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	26	30	18	26	23
Nombre de prélèvements non conformes	1	2	0	0	1

Nombre total de prélèvements	27	32	18	26	24
------------------------------	----	----	----	----	----

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 2020, comme les années précédentes, les agences régionales de santé 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).

**Aucune non-conformité sur ce paramètre sur votre service.**

### ***Gestion des risques sanitaires associés aux pesticides ou leurs métabolites.***

L'instruction DGS/EA4/2020/177 à destination des Agences Régionales de Santé (ARS) et des préfets, en date du 18 décembre 2020 (mise en ligne le 29 janvier 2021) est venue préciser les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de présence de pesticides et de métabolites de pesticides dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine (EDCH). Ces modalités de gestion sont exercées par les ARS en lien avec les Collectivités, responsables, le cas échéant, de la mise en oeuvre des actions correctives. Cette instruction précise notamment les modalités avec lesquelles les ARS sélectionnent les pesticides et les métabolites de pesticides à prendre en compte dans le contrôle sanitaire des EDCH.

Par rapport à la précédente instruction de décembre 2010, cette nouvelle instruction intègre les avis de l'Anses les plus récents, dont l'avis du 30 janvier 2019 relatif à l'évaluation de la pertinence des métabolites de pesticides dans les EDCH. Cette instruction s'inscrit également en cohérence avec la nouvelle Directive Européenne adoptée le 16 décembre 2020.

Depuis la publication de cette instruction, un nouvel avis de l'Anses, en date du 14 janvier 2021, (saisine n°2019-SA-0129) est venu préciser le classement comme pertinent ou non-pertinent de trois métabolites, issus de la dégradation du métolachlore, dont la présence est aujourd'hui fréquemment détectée dans les ressources en eau.

Toute l'équipe locale de Veolia est naturellement à votre disposition pour répondre à vos différentes questions et échanger de manière approfondie sur les éventuelles conséquences pour votre service de cette toute nouvelle instruction.

**Aucune non-conformité sur ce paramètre sur votre service.**

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

### 4.2.1 L'efficacité de la production : le volume prélevé et produit

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

La ressource prélevée aux forages du Buisson et de la Ganoire (F1) provient de la nappe du Turonien.  
La ressource prélevée au forage de la Ganoire (F2) provient de la nappe du Cénomaniens.

#### *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)
Langennerie - Le Buisson	35	700
Notre Dame d'Oé - Ganoire F1	18	360
Notre Dame d'Oé - Ganoire F2	80	800*

\*La durée de pompage sur le forage F2 est limitée à environ 10 heures par jour, soit 800 m<sup>3</sup>/j, compte-tenu des dépassements réguliers de la norme en chlorures.

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>434 425</b>	<b>443 810</b>	<b>463 660</b>	<b>486 296</b>	<b>481 685</b>	<b>-0,9%</b>
<b>Volume prélevé par ressource (m3)</b>						
Langennerie - Le Buisson	35 896	82 663	104 228	130 593	130 730	0,1%
Notre Dame d'Oé - Ganoire F1	108 328	95 072	98 233	95 687	96 194	0,5%
Notre Dame d'Oé - Ganoire F2	290 201	265 089	261 199	260 016	254 761	-2,0%
<b>Volume prélevé par nature d'eau (m3)</b>						
Eau souterraine non influencée	290 201	265 089	261 199	260 016	254 761	-2,0%
Eau souterraine influencée	144 224	177 735	202 461	226 280	226 924	0,28%

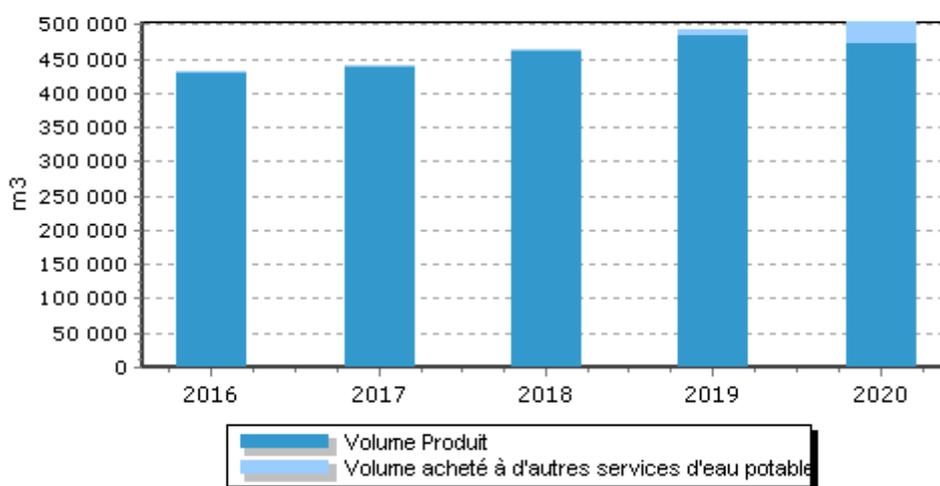
### Le volume produit et mis en distribution

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 :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>434 425</b>	<b>443 810</b>	<b>463 660</b>	<b>486 296</b>	<b>481 685</b>	<b>-0,9%</b>
Besoin des usines	3 560	4 873	4 521	4 138	4 097	131,3%
<b>Volume produit (m3)</b>	<b>430 861</b>	<b>440 326</b>	<b>459 139</b>	<b>482 158</b>	<b>472 113</b>	<b>-2,1%</b>
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	453	2	2 658	10 416	31 471	202,1%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	139	1 567		63 768	66 323	2,2%
<b>Volume mis en distribution (m3)</b>	<b>431 175</b>	<b>438 761</b>	<b>461 797</b>	<b>428 806</b>	<b>437 261</b>	<b>2,2%</b>

Il est important de noter que les volumes prélevés affichés sont ceux déclarés à l'agence de l'eau. Ils ne sont donc pas forcément lissés sur 365 jours.

### 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 :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>453</b>	<b>2</b>	<b>2 658</b>	<b>10 416</b>	<b>31 471</b>	<b>202,1%</b>
TOURS	337	0	2 658	9 428	31 471	233,8%
Autre(s) engagement(s)	116	2	0	988	0	

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

- Déferrisation de la Ganoire :
  - o Volume de lavage des filtres à sables : 1 322 m<sup>3</sup> (compteur de lavage)
  - o Volume analyseurs chlore et turbidité : 1 825 m<sup>3</sup> (compteur)
  - o Volume de lavage de la bêche : 150 m<sup>3</sup> (Estimation : 30 % du volume)
- Réservoir de Chanceaux-sur-Choisille – Le Coteau
  - o Volume de lavage du réservoir : 100 m<sup>3</sup> (Estimation : 30 % du volume)
- Station de surpression le Buisson
  - o Volume de lavage des baches : 380 m<sup>3</sup> (Estimation : 40 % du volume)
- Station de surpression la Balière :
  - o Volume de lavage de la bêche : 150 m<sup>3</sup> (Estimation : 40 % du volume)
- Réservoir de Cerelles :
  - o Volume de lavage du réservoir : 170 m<sup>3</sup> (Estimation : 30 % du volume)

Soit en 2020 un volume de service total pour les usines, de l'ordre de 4 097 m<sup>3</sup>.

**Pour rappel, les capacités de production et de stockage de l'ex SIAEP Notre-Dame-d'Oé sont détaillées ci-après :**

	2018	2019	2020
Capacité de production (m <sup>3</sup> /j)	1 660	1 660	1 660
Volume d'eau potable introduit moyen (m <sup>3</sup> /j)	1 265	1 175	1 200
Volume d'eau potable introduit jour de pointe (m <sup>3</sup> /j)	1 771	1 645	1 680
Capacité de stockage (m <sup>3</sup> )	2 450	1 950*	1 950

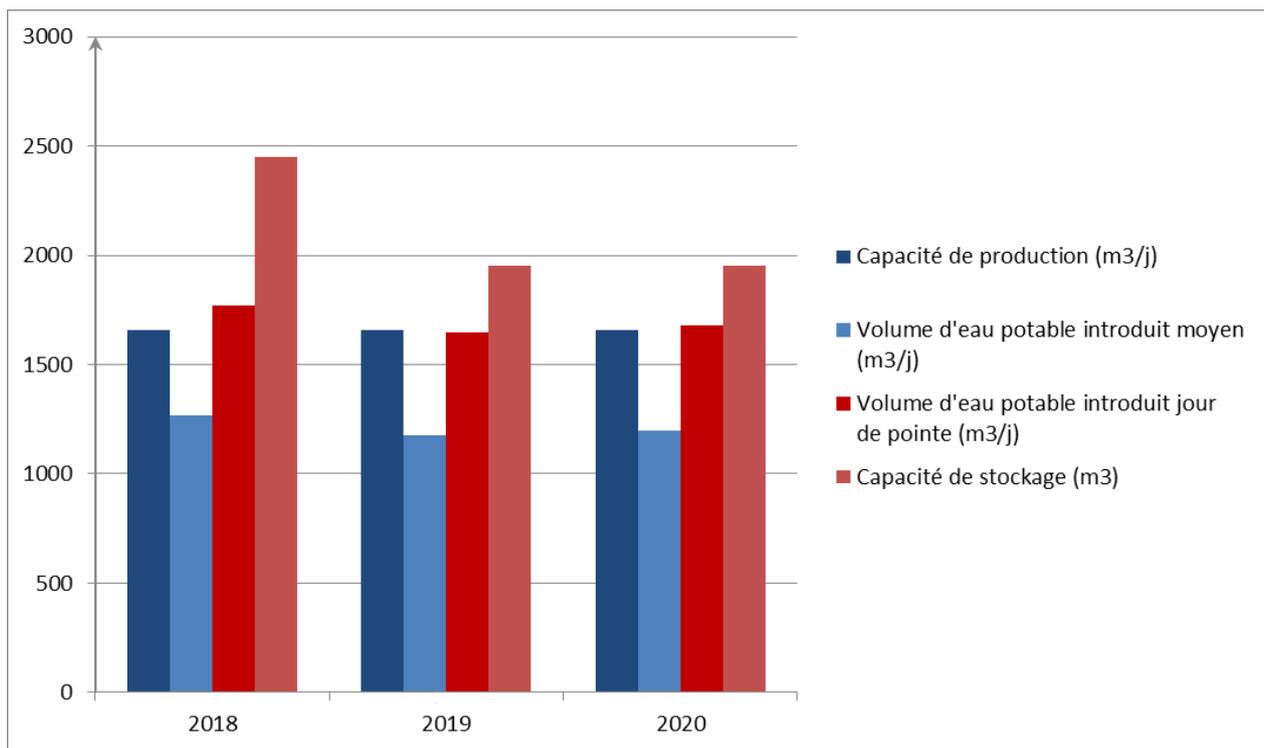
\*La baisse de la capacité de stockage est due à la séparation des contrats Notre Dame d'Oé, Chanceaux, Langennerie d'un côté et Cerelles de l'autre.

La commune de Cerelles reste totalement alimentée par Langennerie.

L'import de la ville de Tours s'élève à près de 90m<sup>3</sup>/j , nécessaire notamment lors du lavage de la bêche de la Ganoire et du château d'eau du Coteau.

La capacité de production représente 1,4 fois la demande moyenne journalière et 1 fois celle de pointe. En période de pointe, la capacité de production suffit tout juste à assurer la distribution sur les 3 communes ce qui sollicite énormément les forages. En effet, en période estivale il arrive régulièrement que l'alarme niveau très bas forage soit générée. Dans ce cas, la pompe s'arrête le temps que la nappe remonte.

Sur la base des données ci-dessus, la capacité de stockage correspond à 1,6 fois la demande journalière moyenne. En période de pointe, elle permet le stockage de la totalité de la production journalière.



Concernant le SDAGE, l'évolution entre les volumes prélevés de 2020 et la moyenne des années 2004 à 2006, met en évidence :

- Une baisse du prélèvement de 15% sur le forage de La Ganoire (Turonien)
- Une hausse du prélèvement de 34% (soit 3% de moins que la moyenne par rapport à 2019) sur le forage de La Ganoire (Cénomaniens), dilution nécessaire pour palier aux problèmes de qualité d'eau dû au Turonien.
- Une baisse du prélèvement de 10% sur le forage de Langennerie (Turonien)

La mise en place d'un import permanent de la ville de Tours est en place, il permettra de diminuer le pompage souterrain.

## 4.2.2 L'efficacité de la distribution : le volume vendu, le volume consommé et leur évolution

### 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 :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume vendu selon le décret (m3)</b>	<b>392 521</b>	<b>392 857</b>	<b>375 178</b>	<b>433 183</b>	<b>437 354</b>	<b>1,0%</b>
<b>Sous-total volume vendu aux abonnés du service</b>	<b>392 382</b>	<b>391 290</b>	<b>375 178</b>	<b>369 415</b>	<b>372 203</b>	<b>0,8%</b>
domestique ou assimilé	392 382	391 290	375 178	369 415	372 203	0,8%
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable</b>	<b>139</b>	<b>1 567</b>	<b>0</b>	<b>63 768</b>	<b>66 323</b>	<b>2,2%</b>

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume vendu (m3)</b>	<b>392 521</b>	<b>392 857</b>	<b>375 178</b>	<b>369 415</b>	<b>438 526</b>	<b>18,4%</b>
<i>dont clients individuels</i>	360 569	363 796	346 821	353 712	328 746	-7,1%
<i>dont clients domestiques SRU</i>	236	139	140	417	299	-28,3%
<i>dont clients industriels</i>	16 275	14 865	17 700	13 403	0	-100,0%
<i>dont clients collectifs</i>	3 606	3 106	1 197	2 292	19 537	752,4%
<i>dont irrigations agricoles</i>	973	1 812	1 809	1 357	1 909	40,7%
<i>dont volume vendu autres collectivités</i>	139	1 567	0	63 768	66 323	2,2%
<i>dont bâtiments communaux</i>	7 960	7 547	7 440	9 007	16 679	85,2%
<i>dont appareils publics</i>	462	25	71	30	5 033	16 676,7%

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>139</b>	<b>1 567</b>	<b>0</b>	<b>63 768</b>	<b>66 323</b>	<b>2,2%</b>
Autre(s) engagement(s)	139	1 567	0	63 768	66 323	2,2%

## 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.

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	392 382	391 290	375 178	369 415	367 203	-0,6%
<b>Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)</b>	<b>392 382</b>	<b>391 290</b>	<b>375 178</b>	<b>369 415</b>	<b>367 203</b>	<b>-0,6%</b>
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	366	365	365	365	366	0,3%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	450	967	8 155	7 996	5 000	-37,5%
Volume de service du réseau (m3)	5 756	5 458	13 963	6 376	5 724	-10,2%
<b>Volume consommé autorisé (m3)</b>	<b>398 588</b>	<b>397 715</b>	<b>397 296</b>	<b>383 787</b>	<b>377 927</b>	<b>-1,5%</b>
<b>Volume consommé autorisé 365 jours (m3)</b>	<b>398 588</b>	<b>397 715</b>	<b>397 296</b>	<b>383 787</b>	<b>377 927</b>	<b>-1,5%</b>

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

- A l'eau utilisée en toute connaissance par l'exploitant du service pour les essais de poteaux incendie : 0 contrôles hydrauliques effectués sur l'année 2020.
- Aux prises d'eau sur les hydrants, qu'elles soient autorisées ou illicites, estimées à 5 000 m<sup>3</sup>;

Soit total de volume consommateur sans comptage, pour l'exercice 2020 estimé à 5 000 m<sup>3</sup>.

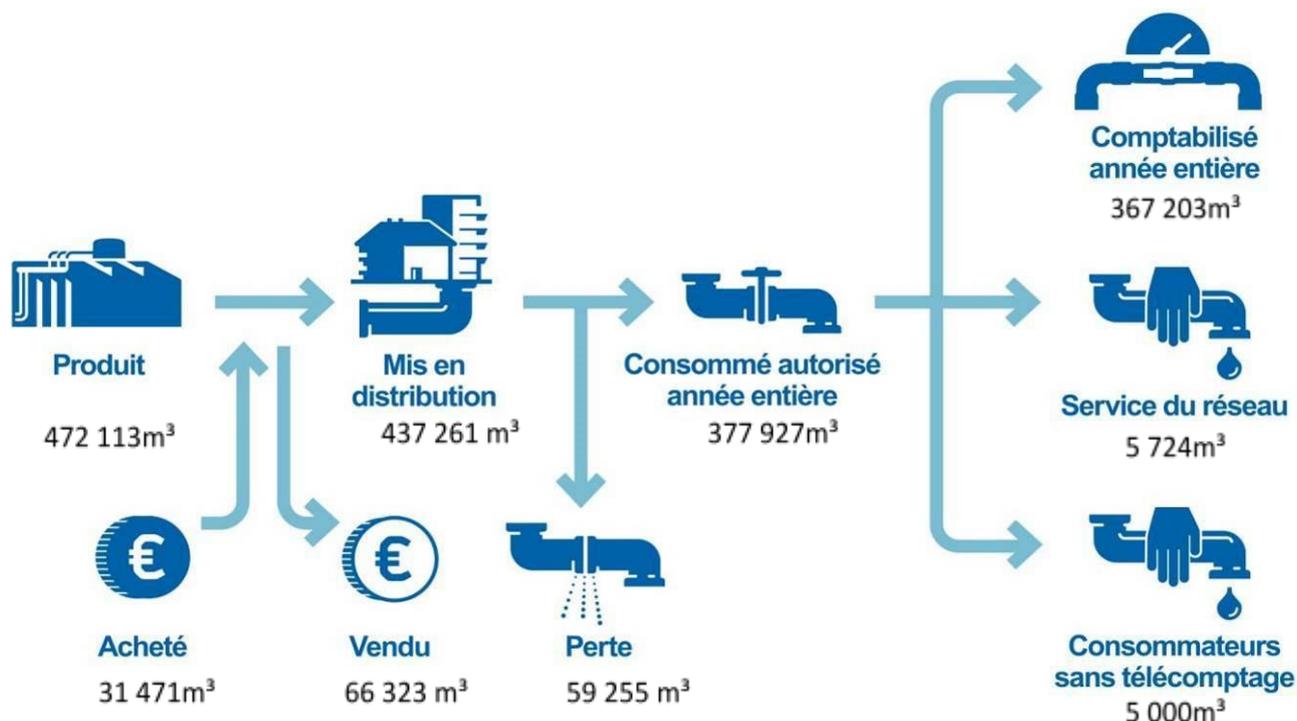
### Le volume de service « réseau » se décompose de la manière suivante :

- 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. Il prend notamment en compte le volume de vidange de la canalisation ainsi que le volume de rinçage de la canalisation. Celui-ci est de 1 340 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 en 2020, soit 4 384 m<sup>3</sup>.

Soit pour l'exercice 2020, un volume de service réseau de 5 724 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 maîtrise des pertes en eau

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

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

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

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2020 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)
2020	88,0	67,72	1,82	2,15	13,59

**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)

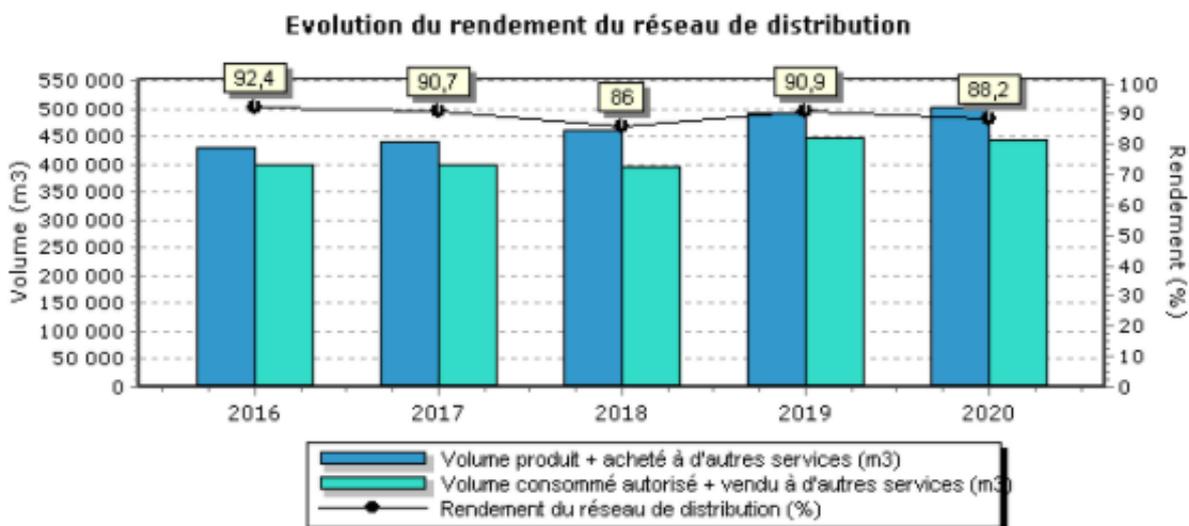
**ILC** (indice linéaire de consommation (m<sup>3</sup>/j/km)) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)</b>	<b>92,4 %</b>	<b>90,7 %</b>	<b>86,0 %</b>	<b>90,9 %</b>	<b>88,2 %</b>	<b>-3,2%</b>
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . A	398 588	397 715	397 296	383 787	377 927	-1,5%
Volume vendu à d'autres services (m3) . . . . . B	139	1 567	0	63 768	66 323	2,2%
Volume produit (m3) . . . . . C	430 861	440 326	459 139	482 158	472 113	-2,1%
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	453	2	2 658	10 416	31 471	202,1%

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

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

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



Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2020 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 2020.

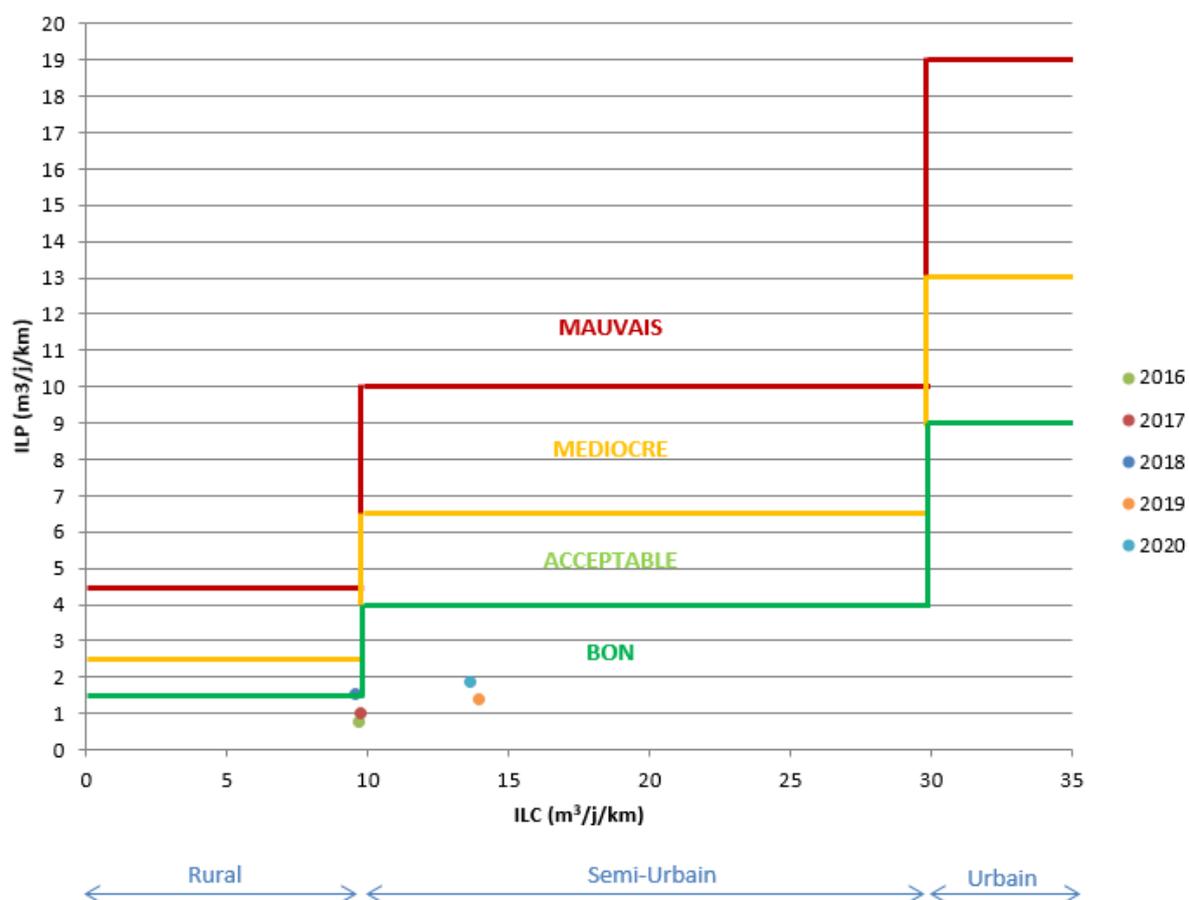
La classification du réseau se fait selon les critères suivants :

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

Catégorie de réseau	Rural	Semi-Urbain	Urbain
Bon	ILP < 1,5	<b>ILP &lt; 4</b>	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 l'ex SIAEP Notre-Dame-d'Oé est dans la catégorie « bon » depuis plusieurs

années. En 2019, l'Indice Linéaire de Consommation (ILC) change de catégorie en passant d'un type de réseau rural vers un réseau semi-urbain, cela faisant suite à la sortie de la commune de Cerelles du périmètre du contrat. A noter que même avec ce changement, l'ILP du contrat reste dans la catégorie bon.



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

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j)</b> <b>(A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>0,94</b>	<b>1,16</b>	<b>2,08</b>	<b>1,85</b>	<b>2,15</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	431 175	438 761	461 797	428 806	437 261
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . B	392 382	391 290	375 178	369 415	367 203
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	112 263	112 459	113 984	88 076	89 109

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j)</b> <b>(A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>0,79</b>	<b>1,00</b>	<b>1,55</b>	<b>1,40</b>	<b>1,82</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	431 175	438 761	461 797	428 806	437 261
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B	398 588	397 715	397 296	383 787	377 927
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	112 263	112 459	113 984	88 076	89 109

## 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 opérations de maintenance des installations

#### *Les installations*

Le tableau suivant détaille les Interventions courantes effectuées en 2020 :

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

Station du Buisson	Contrôles visuel et sonore	Anti-bélier, presse étoupe, pression
	Contrôle électrique et de levage réglementaires	
	Préparation réactifs	Approvisionnement, changement des bouteilles de chlore
	Pilotage installation	Fer, Manganèse, pH, turbidité, chlore
	Contrôles visuel, sonore	Visite de la tête de forage
	Conduite installation	Vérification injection d'air réglage Appoint d'huile sur le compresseur Etalonnage turbidimètre, chloromètre

Le tableau suivant détaille Interventions ponctuelles effectuées en 2020 :

Commune	Date	Installation	Libellé Intervention
Langennerie	03/03/2020	Unité de Production du Buisson	Lavage des deux bâches.
Notre Dame d'Oé	11/03/2020	Réservoir et unité de production La Ganoire	Lavage de la bâche de 500 m3
Notre Dame d'Oé	12/03/2020	Réservoir et unité de production La Ganoire	Remplacement du compteur "eau motrice chloration"
Langennerie	31/03/2020	Unité de Production du Buisson	Remplacement des relais de phase et remise en service de la pompe.
Langennerie	31/03/2020	Unité de Production du Buisson	Ouverture de 3 vannes sur Chanceaux suite à une coupure de courant à la station.
Notre Dame d'Oé	02/06/2020	Réservoir et unité de production La Ganoire	Remplacement ce jour de la bougie sur forage N°1 et remise en service du relais contre le manque d'eau.
Notre Dame d'Oé	17/06/2020	Réservoir et unité de production La Ganoire	Remplacement de l'électrovanne de chloration sur le forage F1.
Langennerie	07/07/2020	Unité de Production du Buisson	Intervention astreinte (03h00 du matin) suite niveau bas bâche. La pompe exhaure ne débite plus. Ouverture vannes sur réseau Chanceaux et arrêt des pompes de suppressions.
Notre Dame d'Oé	08/07/2020	Réservoir et unité de production La Ganoire	Augmentation du champ d'influence de l'eau provenant de Tours. Notre Dame d'Oé est alimentée par Tours et La Ganoire devient exclusive pour les communes de Chanceaux et Cerelles le temps de remettre Langennerie en marche
Langennerie	30/07/2020	Unité de Production du Buisson	Remplacement de la pompe exhaure.
Langennerie	30/07/2020	Unité de Production du Buisson	Mise en remplissage des réservoirs avant d'effectuer des manœuvres sur le réseau.

Notre Dame d'Oé	12/08/2020	Réservoir et unité de production La Ganoire	Mise en vidange de la bache "eau de lavage" en prévision du lavage des filtres.
Notre Dame d'Oé	12/08/2020	Réservoir et unité de production La Ganoire	Suite à un problème sur la sonde ou le diginorm du réservoir à la station mise en place d'une horloge pour la mise en marche des pompes
Notre Dame d'Oé	13/08/2020	Réservoir et unité de production La Ganoire	Réglage du diginorm du réservoir.
Notre Dame d'Oé	18/08/2020	Réservoir et unité de production La Ganoire	Remplacement de l'électrovanne 'air oxydation'.
Notre Dame d'Oé	10/09/2020	Réservoir et unité de production La Ganoire	Remplacement du compteur de sortie des reprises et de la pompe de lavage
Notre Dame d'Oé	16/11/2020	Réservoir et unité de production La Ganoire	Remplacement de l'horloge des pompes de reprise et essai du pressostat du compresseur.

Les lavages ont été réalisés aux dates suivantes :

- Le Buisson, le 3 mars 2020
- La Ganoire, le 11 mars 2020
- Le Côteau, le 19 novembre 2020

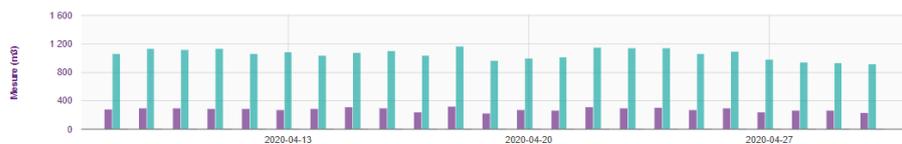
Pour l'exploitation quotidienne, l'appli FluksAqua est utilisé pour les stations de production d'eau potable.

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 télétransmis, des saisies manuellement peuvent également être faites (par exemple : résultat d'analyses, compteur non télétransmis, ...).

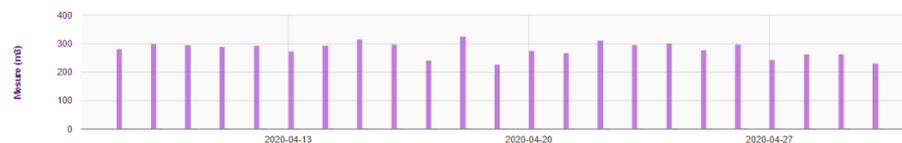
- Informations
- Fiche d'identité
- 📄 Documents
- 📅 Journal de station
- 📊 Volumes**
- 🌊 Réservoirs
- 📊 Qualité
- 🔧 Forages
- ⚡ Énergie
- 📊 Indicateurs libres
- 📄 Relevés manuelles
- 📊 Capteurs
- ⚙️ Configuration UEP

📊 Comparaison des volumes



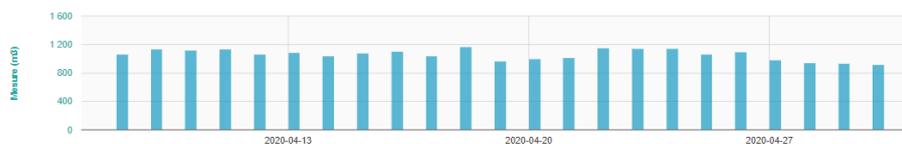
📊 Légende

📊 Volume eau brute



📊 Légende

📊 Volume eau produite



📊 Légende

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

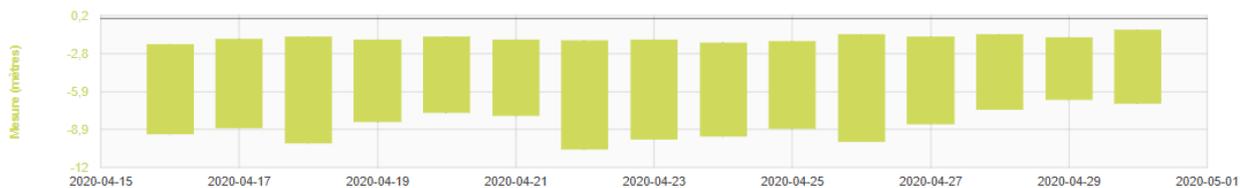
**UP NOTRE DAME D OE** / Journal de station

- ← Retour
- Informations
- Fiche d'identité
- 📄 Documents
- 📅 Journal de station**
- 📊 Volumes
- 🌊 Réservoirs
- 📊 Qualité
- 🔧 Forages
- ⚡ Énergie
- 📊 Indicateurs libres
- 📄 Relevés manuelles
- 📊 Capteurs
- ⚙️ Configuration UEP

20/10/2020 16:28:49 - vivien.saillard@veolia.com <b>PRIVE</b>
Turbidité 0,34ntu
20/10/2020 16:27:25 - vivien.saillard@veolia.com <b>PRIVE</b>
Relevé index et suivi conso. Défaut intrusion : RAS
25/09/2020 12:10:17 - christophe.dupont@veolia.com <b>PRIVE</b>
Relevés index cpts et suivi de la consommation.
16/09/2020 10:09:49 - christophe.dupont@veolia.com <b>PRIVE</b>
Relevés index cpts et suivi de la consommation.
14/09/2020 08:42:12 - christophe.dupont@veolia.com <b>PRIVE</b>
Remplacement de la bouteille de chlore.
10/09/2020 17:28:12 - nicolas.girard@veolia.com <b>PRIVE</b>
Les vannes aspiration/refoulement sont fermées, le presse étoupe de la partie hydraulique de la pompe de lavage devra être réglé lors des prochains lavage de filtres
10/09/2020 17:27:07 - nicolas.girard@veolia.com <b>PRIVE</b>
* Renouvellement - Remplacement du compteur sortie des reprises - Remplacement de la pompe de lavage
25/08/2020 18:22:55 - christophe.dupont@veolia.com <b>PRIVE</b>
Relevés index cpts et suivi de la consommation, permutation compresseurs. Turbidité : 0,44 ntu
18/08/2020 14:53:32 - christophe.dupont@veolia.com <b>PRIVE</b>
Relevés index cpts et suivi de la consommation. Turbidité : 0,37 ntu Remplacement de électrovanne air oxydation.
18/08/2020 10:45:30 - patrick.gourmet@veolia.com <b>PRIVE</b>
LA la suite d'une marche prolongée des compresseurs d'air, la vanne d'oxydation étant enfaularde, je l'ai déposé dégripper et remonter, essai ok à ce jour.
14/08/2020 18:34:41 - christophe.dupont@veolia.com <b>PRIVE</b>
Relevés index cpts et suivi de la consommation, permutation compresseurs, lavage filtres deferrisations.
13/08/2020 15:27:32 - patrick.gourmet@veolia.com <b>PRIVE</b>
Réglage du diginorm réservoir à. 3.6m arrêt et 3.3m démarrage reprises.
13/08/2020 15:26:37 - patrick.gourmet@veolia.com <b>PRIVE</b>
À la suite du défaut sonde niveau réservoir, remplacement du diginorm réservoir de la station.
12/08/2020 22:22:15 - patrick.gourmet@veolia.com <b>PRIVE</b>
Suite à un problème sur la sonde ou le digi norme du réservoir à la station mise en place d'une horloge pour la mise en marche des pompe de reprise
12/08/2020 14:44:14 - vivien.saillard@veolia.com <b>PRIVE</b>
Mise en vidange Bâche eau de lavage en prévision du lavage des filtres

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.

Niveau de nappes Min et Max : UP\_NOTRE\_DAME\_D\_OE - NIV\_FORAGE\_1 (mètres)



Légende

Niveau de nappes Min et Max : UP\_NOTRE\_DAME\_D\_OE - NIV\_FORAGE\_2 (mètres)



Légende

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.

UP NOTRE DAME D OE / Indicateurs

- Retour
- Informations
- Fiche d'identité
- Documents
- Journal de station
- Volumes
- Réservoirs
- Qualité**
- Forages
- Energie
- Indicateurs libres
- Relèves manuelles
- Capteurs
- Configuration UEP

GRAPHIQUE
TABLEAU

➤ Résiduel de Chlore eau produite + SAISIR UNE MESURE

Légende

➤ Turbidité eau brute + SAISIR UNE MESURE

Pas de données

Légende

➤ Turbidité eau traitée

Légende

### 4.3.2 Les opérations de maintenance du réseau

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.

#### Réseaux et branchements

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

**Réparation de fuites sur canalisations et sur équipements**

DATE	COMMUNE	ADRESSE	DETAILS
17/01/2020	CHANCEAUX-SUR-CHOISILLE(37)	CHEMIN DE LA CHOISILLE	Collier / RPC
22/01/2020	NOTRE-DAME-D'OÉ(37)	RUE DU VIEUX BOURG (D277)	100 FG
01/03/2020	CHANCEAUX-SUR-CHOISILLE(37)	RUE DES PINSONNIÈRES	Collier / RPC
04/06/2020	CHANCEAUX-SUR-CHOISILLE(37)	CHEMIN PIERRE COUVERTE	125 PVC
01/03/2020	NOTRE-DAME-D'OÉ(37)	RUE ALBERT CAMUS	Collier / RPC

**Réparation de fuites sur branchements**

DATE	COMMUNE	ADRESSE
01/03/2020	CHANCEAUX-SUR-CHOISILLE(37)	RUE DES PINSONNIÈRES
04/03/2020	CHANCEAUX-SUR-CHOISILLE(37)	RUE DES PINSONNIÈRES
23/04/2020	NOTRE-DAME-D'OÉ(37)	RUE RENE DESCARTES
15/05/2020	CHANCEAUX-SUR-CHOISILLE(37)	RUE SAINTE-AGATHE
11/09/2020	CHANCEAUX-SUR-CHOISILLE(37)	RUE MARCEL DASSAULT
06/11/2020	NOTRE-DAME-D'OÉ(37)	IMPASSE ALPHONSE DE LAMARTINE
02/12/2020	CHANCEAUX-SUR-CHOISILLE(37)	CHEMIN PIERRE COUVERTE

**Réparation de fuites sur postes de comptages**

Date	Commune	Voie
16/01/2020	CHANCEAUX-SUR-CHOISILLE(37)	39 CHE DE LA CHOISILLE
16/01/2020	CHANCEAUX-SUR-CHOISILLE(37)	39 CHE DE LA CHOISILLE
29/05/2020	NOTRE DAME D'OE	22 AV DE CHAMPEIGNE
26/06/2020	CHANCEAUX-SUR-CHOISILLE(37)	8 ALL DE PROVENCE
08/09/2020	CHANCEAUX-SUR-CHOISILLE(37)	3 RUE MARCEL DASSAULT
15/09/2020	NOTRE-DAME-D'OÉ(37)	4 RUE MANUEL DE FALLA
17/09/2020	NOTRE-DAME-D'OÉ(37)	4 RUE MANUEL DE FALLA

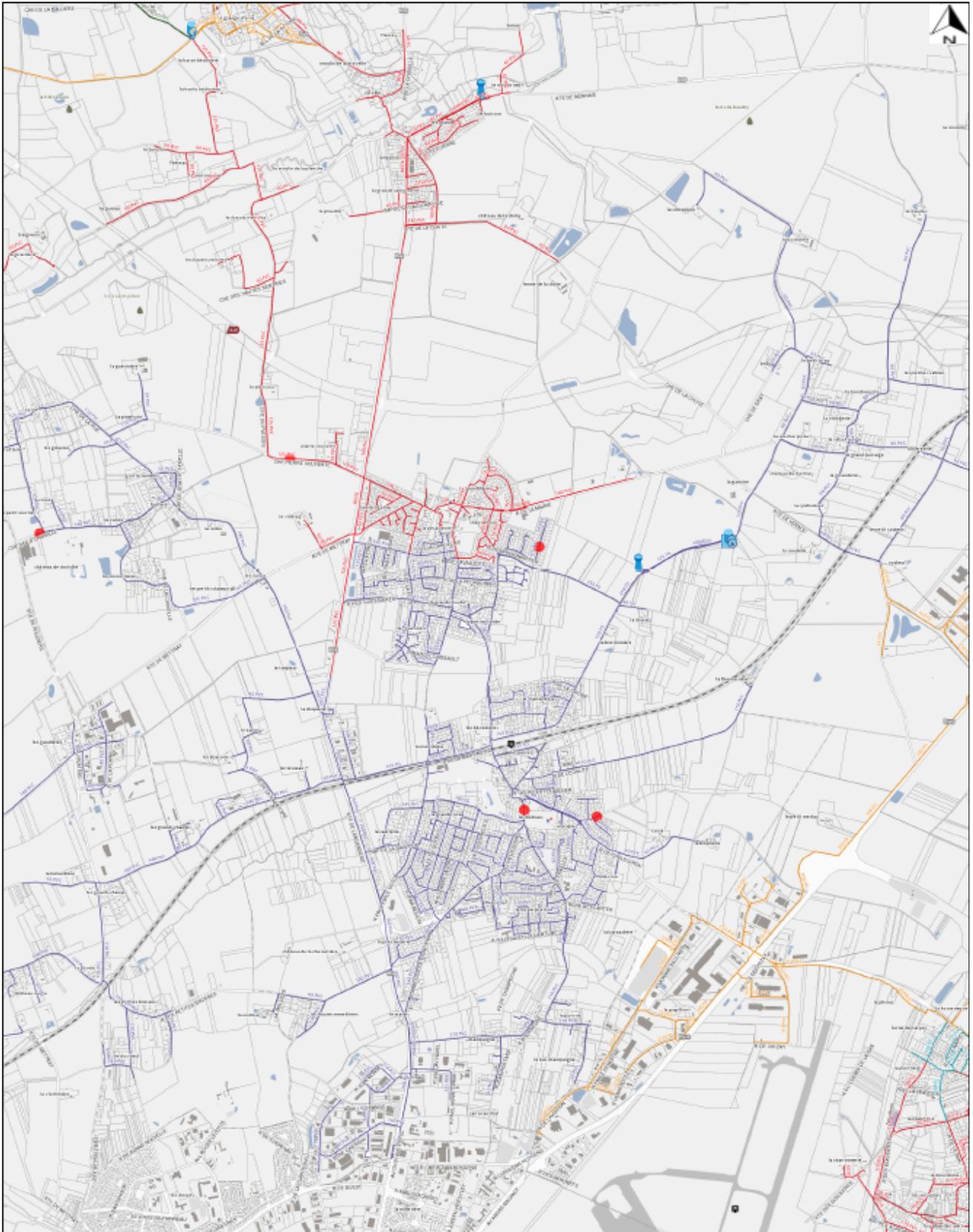
21/09/2020	NOTRE-DAME-D'OÉ(37)	3 RUE PAUL FORT
07/10/2020	NOTRE-DAME-D'OÉ(37)	8 RUE DES PLATANES
12/10/2020	CHANCEAUX-SUR-CHOISILLE(37)	ALL DES CYPRES
16/10/2020	NOTRE-DAME-D'OÉ(37)	8B RUE DES BESNARDIERES
19/10/2020	NOTRE-DAME-D'OÉ(37)	5 RUE DES ACACIAS
06/11/2020	NOTRE-DAME-D'OÉ(37)	1 IMP LAMARTINE
12/11/2020	NOTRE-DAME-D'OÉ(37)	14 RUE DE LA BRETONNIÈRE
13/11/2020	NOTRE-DAME-D'OÉ(37)	5 RUE DE LA GÂTINE
03/12/2020	CHANCEAUX-SUR-CHOISILLE(37)	LA CROIX
04/12/2020	NOTRE-DAME-D'OÉ(37)	52 RUE DE LA SAINTRIE
08/12/2020	NOTRE-DAME-D'OÉ(37)	RUE DU VIEUX BOURG
22/12/2020	CHANCEAUX-SUR-CHOISILLE(37)	35 RUE DE LA MAIRIE

### ***Interventions clientèle diverses***

<b>SIAEP NOTRE DAME D'OE</b>	<b>Nombre d'interventions</b>
Abonnement	217
Informé d'un arrêt d'eau	8
Enquêtes eau	150
Fuites sur installations	19
Fuites avant compteur	12
Qualité eau	2
Aspect	2
Goût et Couleur	0
Manque d'eau	13
Manque de pression	4
Suppression	0

Total	425
-------	-----

Ci-dessous le plan des fuites canalisation sur les communes de Notre Dame D'Oe et Chanceaux sur Choisille :



### 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 télégerés. 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*

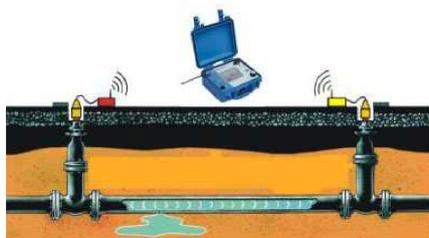
Un secteur déterminé comme fuyard fait l'objet d'une recherche sur le terrain avec des matériels adaptés à la nature des canalisations et à l'environnement.

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.

Date	Commune	voie
17/06/2020	NOTRE-DAME-D'OE	Ecoute sur sectorisation rue de Cusse, rue de l'Egalité, rue Paul Fort, rue Renaudot et rue Marcel Pagnol
18/06/2020	NOTRE-DAME-D'OE	Ecoutes sur sectorisation rue des Bouvreuils rue de Coulevrou
06/09/2020	CHANCEAUX SUR CHOISILLE	Ecoutes sur sectorisation secteur centre



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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	5	2	6	2	2	0,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0%
Nombre de fuites sur branchement	4	15	4	5	6	20,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,1	0,4	0,1	0,2	0,2	0,0%
Nombre de fuites sur compteur	15	24	8	37	19	-48,6%
Nombre de fuites sur équipement	0	0	1	1	3	200,0%
Nombre de fuites réparées	24	41	19	45	30	-33,3%

## 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.

	2016	2017	2018	2019	2020
<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>	2016	2017	2018	2019	2020
Langennerie - Le Buisson	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
Notre Dame d'Oé - Ganoire F1	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
Notre Dame d'Oé - Ganoire F2	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

### 4.4.2 Le bilan énergétique 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.

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Energie relevée consommée (kWh)</b>	<b>242 714</b>	<b>248 366</b>	<b>255 856</b>	<b>237 298</b>	<b>219 068</b>	<b>-7,7%</b>
Installation de reprise	21 073	23 130	22 835		0	
Installation de production	221 419	224 783	232 680	237 298	219 068	-7,7%
Réservoir ou château d'eau	222	453	341			

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

#### 4.4.3 La consommation de réactifs

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	2020
Chlore	300 kg	343 kg

#### 4.4.4 La valorisation des sous-produits

##### *La valorisation des déchets liés au service*



RESPONSABILITÉ

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.

## RAPPORT FINANCIER DU SERVICE



Ce chapitre présente le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la délégation (CARE). Il fait également le point sur la situation des biens, les programmes d'investissement et de renouvellement, ainsi que les engagements du délégataire à incidence financière.

## 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.

**Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation**  
**Année 2020**  
 (en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: D0200 - SIAEP DE NOTRE DAME D'OE - EAU

Eau

LIBELLE	2019	2020	Ecart %
<b>PRODUITS</b>	<b>786 998</b>	<b>783 741</b>	<b>-0.41 %</b>
Exploitation du service	490 835	504 251	
Collectivités et autres organismes publics	221 475	214 543	
Travaux attribués à titre exclusif	55 592	44 937	
Produits accessoires	19 097	20 010	
<b>CHARGES</b>	<b>603 059</b>	<b>760 854</b>	<b>26.17 %</b>
Personnel	92 017	106 229	
Energie électrique	3 226	22 765	
Produits de traitement	226	387	
Analyses	6 403	13 411	
Sous-traitance, matières et fournitures	75 550	200 441	
Impôts locaux et taxes	6 199	7 965	
Autres dépenses d'exploitation	34 905	31 745	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	6 299	4 993	
<i>engins et véhicules</i>	13 256	10 980	
<i>informatique</i>	16 482	16 369	
<i>assurances</i>	1 958	2 922	
<i>locaux</i>	9 137	9 276	
<i>autres</i>	- 12 225	- 12 794	
Frais de contrôle	12 857	15 631	
Contribution des services centraux et recherche	31 359	30 907	
Collectivités et autres organismes publics	221 475	214 543	
Charges relatives aux renouvellements	66 319	64 368	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	12 347	13 155	
<i>fonds contractuel ( renouvellements )</i>	53 972	51 213	
Charges relatives aux investissements	49 149	49 886	
<i>programme contractuel ( investissements )</i>	49 149	49 886	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	3 374	2 576	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>183 939</b>	<b>22 888</b>	<b>NS</b>
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	61 306	6 409	
<b>RESULTAT</b>	<b>122 632</b>	<b>16 479</b>	<b>NS</b>

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

3/24/2021

## 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 2020

**Collectivité: D0200 - SIAEP DE NOTRE DAME D'OE - EAU**

**Eau**

LIBELLE	2019	2020	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	478 001	490 180	2.55 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	<i>473 935</i>	<i>479 239</i>	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	<i>4 066</i>	<i>10 941</i>	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	12 834	14 072	9.65 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	<i>12 834</i>	<i>14 072</i>	
<b>Exploitation du service</b>	<b>490 835</b>	<b>504 251</b>	<b>2.73 %</b>
Produits : part de la collectivité contractante	111 128	112 336	1.09 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	<i>111 053</i>	<i>110 998</i>	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	<i>75</i>	<i>1 338</i>	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	17 402	9 038	-48.06 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	<i>17 408</i>	<i>11 286</i>	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	<i>- 7</i>	<i>- 2 247</i>	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	92 946	93 168	0.24 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	<i>92 813</i>	<i>91 043</i>	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	<i>133</i>	<i>2 125</i>	
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>221 475</b>	<b>214 543</b>	<b>-3.13 %</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>55 592</b>	<b>44 937</b>	<b>-19.17 %</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>19 097</b>	<b>20 010</b>	<b>4.78 %</b>

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

3/30/21

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

## 5.2 Situation des biens

### *Variation du patrimoine immobilier*

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

### *Inventaire des biens*

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

### *Situation des biens*

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

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

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

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

## 5.3 Les investissements et le renouvellement

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

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

### *Les dépenses de renouvellement*

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

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

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

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

<b>Nature des biens</b>	<b>2020</b>
Equipements (€)	5 341,59
Compteurs (€)	7 894,65

#### **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 - D0200 - NOTRE DAME D'OE - CHANCEAUX S/CHOISILLE**

<b>Début contrat</b>	01/01/2014
<b>Fin de contrat</b>	31/12/2028
<b>Dotation initiale</b>	27 617,81 €
<b>Actualisation du solde</b>	Non
<b>Majoration taux légal</b>	Non
<b>Engagement</b>	Equipements - Canalisations - Branchements - Compteurs
<b>Retraitement</b>	Non
<b>Plafond</b>	Non
<b>Dispositions fin de contrat</b>	Article 7.2.2.1 : si au terme du contrat le délégataire n'a pas engagé la totalité de la dotation cumulée sur la durée du contrat, le solde majoré de 2 pts au taux d'intérêt légal est reversé à la coll dans les 3 mois. Toute somme non versée à ces dates portera intérêt au taux d'intérêt légal majoré de 5 points. Le solde négatif du fonds de renouvellement patrimonial reste à la charge du délégataire

**Suivi Solde**

ANNEE	K ACTU DOTATION	ACTU DOTATION	K ACTU SOLDE	ACTU SOLDE	CHARGES	SOLDE
2014	1,00000	32 110,00 €	1,00000	0,00 €	48 230,82 €	-16 120,82 €
2015	0,99488	31 945,50 €	1,00000	-16 120,82 €	72 036,96 €	-56 212,28 €
2016	0,99102	31 821,62 €	1,00000	-56 212,28 €	17 095,21 €	-41 485,87 €
2017	0,98697	31 691,64 €	1,00000	-41 485,87 €	5 520,33 €	-15 314,56 €
2018	0,99743	32 027,48 €	1,00000	-15 314,56 €	32 551,04 €	-15 838,12 €
2019	1,02573	28 328,44 €	1,00000	-13 622,37 €	11 5443 €	3 161,25 €
2020	1,04264	28 794,33 €	1,00000	3 161,25 €	17 398,41 €	14 557,17 €

**Détail des charges de l'année**

ANNEE	MONTANT	LIBELLE
2020	855,03 €	COMPTEUR -DN 150
2020	1 914,94 €	DIGINORM
2020	113,69 €	2 POIRES DE NIVEAU-
2020	8 125,91 €	1 POMPE DE FORAGE KSB-KSB UPA 150S-34/3
2020	113,69 €	SONDE DE NIVEAU + POIRES-
2020	6 275,15 €	COMPTEURS EAU DIA: 12- 20

**Fiche de fonds - D0200 - NOTRE DAME D'OE - CHANCEAUX S/CHOISILLE**

<b>Début contrat</b>	01/01/2014
<b>Fin de contrat</b>	31/12/2028
<b>Dotation initiale</b>	21 502,50 €
<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 7.2.2.1 : si au terme du contrat le délégataire n'a pas engagé la totalité de la dotation cumulée sur la durée du contrat, le solde majoré de 2 pts au taux d'intérêt légal est reversé à la coll dans les 3 mois. Toute somme non versée à ces dates portera intérêt au taux d'intérêt légal majoré de 5 points. Le solde négatif du fonds de renouvellement patrimonial reste à la charge du délégataire

<b>Suivi Solde</b>						
<b>ANNEE</b>	<b>K ACTU DOTATION</b>	<b>ACTU DOTATION</b>	<b>K ACTU SOLDE</b>	<b>ACTU SOLDE</b>	<b>CHARGES</b>	<b>SOLDE</b>
2014	1,00000	25 000,00 €	1,00000	0,00 €	28 425,00 €	-3 425,00 €
2015	0,99488	24 871,93 €	1,00000	-3 425,00 €	28 425,00 €	-6 978,08 €
2016	0,99102	24 775,48 €	1,00000	-6 978,08 €	23 802,04 €	-6 004,64 €
2017	0,98697	24 674,28 €	1,00000	-6 004,64 €	16 137,87 €	2 531,77 €
2018	0,99743	24 935,75 €	1,00000	2 531,77 €	0,00 €	27 467,52 €
2019	1,02573	22 055,78 €	1,00000	27 467,52 €	10 949,475 €	38 573,93 €
2020	1,04264	22 419,55 €	1,00000	38 573,93 €	0,00 €	60 993,44 €

## 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.

---

<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)

### ***Autres biens ou prestations***

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

### ***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>

CHANCEAUX SUR CHOISILLE	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/202 1	Montant au 01/01/202 0	Montant au 01/01/202 1	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>172,15</b>	<b>172,62</b>	<b>0,27%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>138,09</b>	<b>138,56</b>	<b>0,34%</b>
Abonnement			34,41	34,52	0,32%
Consommation	120	0,8670	103,68	104,04	0,35%
<b>Part syndicale</b>			<b>30,60</b>	<b>30,60</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			13,50	13,50	0,00%
Consommation	120	0,1425	17,10	17,10	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0288</b>	<b>3,46</b>	<b>3,46</b>	<b>0,00%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>287,46</b>	<b>285,24</b>	<b>-0,77%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>141,12</b>	<b>142,62</b>	<b>1,06%</b>
Consommation	120	1,1885	141,12	142,62	1,06%
<b>Part syndicale</b>			<b>4,74</b>	<b>1,02</b>	<b>-78,48%</b>
Consommation	120	0,0085	4,74	1,02	-78,48%
<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>106,93</b>	<b>106,74</b>	<b>-0,18%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
TVA			43,33	43,14	-0,44%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>566,54</b>	<b>564,60</b>	<b>-0,34%</b>

MONNAIE	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/202 1	Montant au 01/01/202 0	Montant au 01/01/202 1	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>172,15</b>	<b>172,62</b>	<b>0,27%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>138,09</b>	<b>138,56</b>	<b>0,34%</b>
Abonnement			34,41	34,52	0,32%
Consommation	120	0,8670	103,68	104,04	0,35%
<b>Part syndicale</b>			<b>30,60</b>	<b>30,60</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			13,50	13,50	0,00%
Consommation	120	0,1425	17,10	17,10	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0288</b>	<b>3,46</b>	<b>3,46</b>	<b>0,00%</b>
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>38,59</b>	<b>38,61</b>	<b>0,05%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
TVA			10,99	11,01	0,18%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>210,74</b>	<b>211,23</b>	<b>0,23%</b>

NOTRE DAME D'OE	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/202 1	Montant au 01/01/202 0	Montant au 01/01/202 1	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>172,15</b>	<b>172,62</b>	<b>0,27%</b>

<b>Part délégataire</b>			<b>138,09</b>	<b>138,56</b>	<b>0,34%</b>
Abonnement			34,41	34,52	0,32%
Consommation	120	0,8670	103,68	104,04	0,35%
<b>Part syndicale</b>			<b>30,60</b>	<b>30,60</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			13,50	13,50	0,00%
Consommation	120	0,1425	17,10	17,10	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0288</b>	<b>3,46</b>	<b>3,46</b>	<b>0,00%</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>72,55</b>	<b>72,57</b>	<b>0,03%</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			26,95	26,97	0,07%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>386,30</b>	<b>386,79</b>	<b>0,13%</b>

PARCAY MESLAY	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/202 1	Montant au 01/01/202 0	Montant au 01/01/202 1	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>172,15</b>	<b>172,62</b>	<b>0,27%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>138,09</b>	<b>138,56</b>	<b>0,34%</b>
Abonnement			34,41	34,52	0,32%
Consommation	120	0,8670	103,68	104,04	0,35%
<b>Part syndicale</b>			<b>30,60</b>	<b>30,60</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			13,50	13,50	0,00%
Consommation	120	0,1425	17,10	17,10	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0288</b>	<b>3,46</b>	<b>3,46</b>	<b>0,00%</b>
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>58,39</b>	<b>58,41</b>	<b>0,03%</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			12,79	12,81	0,16%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>230,54</b>	<b>231,03</b>	<b>0,21%</b>

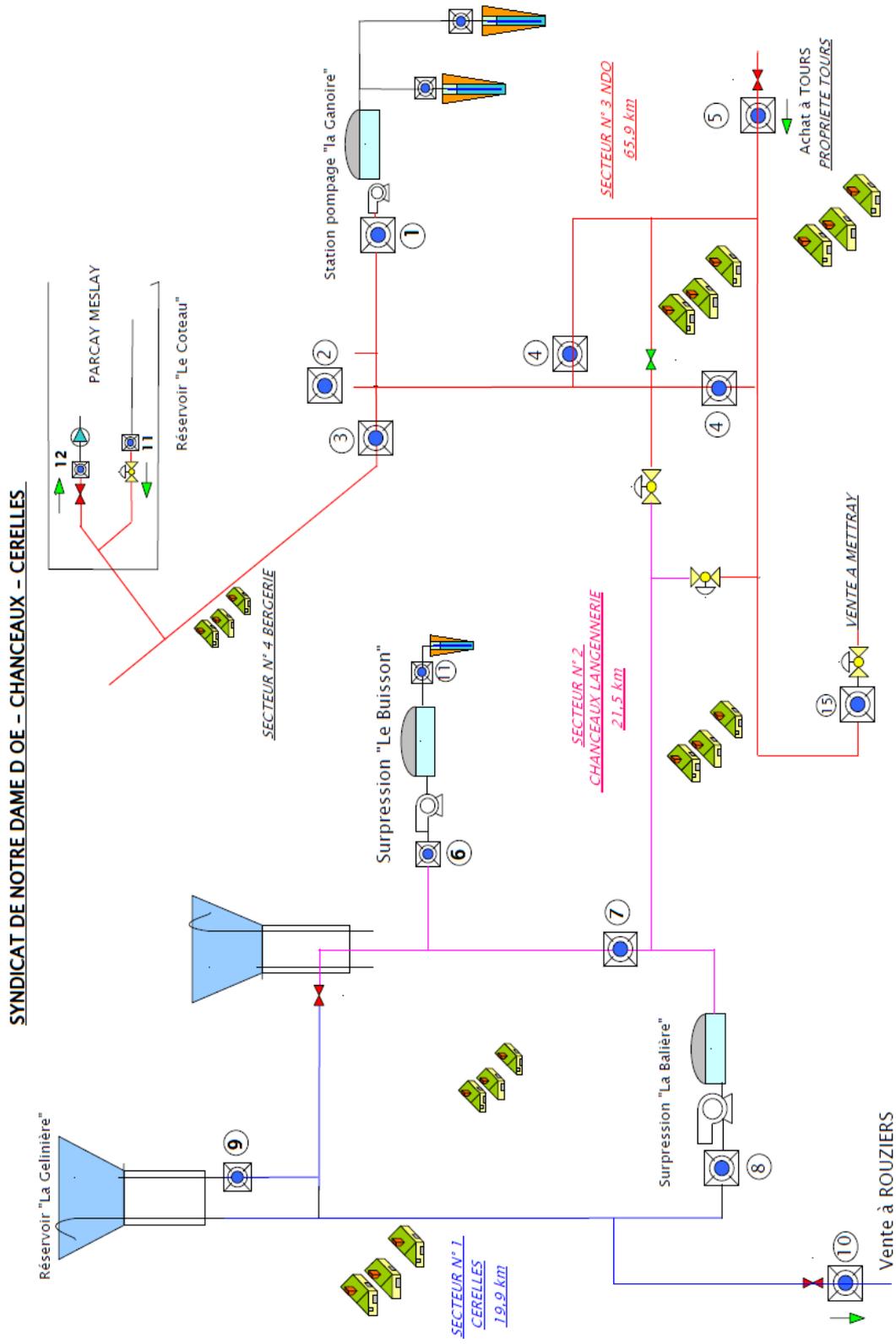
ROUZIERES DE TOURAINE	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/202 1	Montant au 01/01/202 0	Montant au 01/01/202 1	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>172,15</b>	<b>172,62</b>	<b>0,27%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>138,09</b>	<b>138,56</b>	<b>0,34%</b>
Abonnement			34,41	34,52	0,32%
Consommation	120	0,8670	103,68	104,04	0,35%
<b>Part syndicale</b>			<b>30,60</b>	<b>30,60</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			13,50	13,50	0,00%
Consommation	120	0,1425	17,10	17,10	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0288</b>	<b>3,46</b>	<b>3,46</b>	<b>0,00%</b>
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>38,59</b>	<b>38,61</b>	<b>0,05%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%

TVA			10,99	11,01	0,18%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>210,74</b>	<b>211,23</b>	<b>0,23%</b>

## 6.2 Les données consommateurs par commune

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>CERELLES</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 217	1 211	1 202			
Nombre d'abonnés (clients)	504	516	532			
Volume vendu (m3)	51 489	49 200	48 611			
<b>CHANCEAUX SUR CHOISILLE</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	3 594	3 566	3 542	3 552	3 563	0,3%
Nombre d'abonnés (clients)	1 436	1 467	1 481	1 504	1 540	2,4%
Volume vendu (m3)	138 460	144 834	131 736	156 558	158 464	1,2%
<b>MONNAIE</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	21	21	22	22	22	0,0%
Nombre d'abonnés (clients)	7	7	7	7	7	0,0%
Volume vendu (m3)	517	499	1 019	363	349	-3,9%
<b>NOTRE DAME D'OE</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	4 018	4 106	4 133	4 167	4 205	0,9%
Nombre d'abonnés (clients)	1 842	1 851	1 866	1 873	1 908	1,9%
Volume vendu (m3)	201 484	194 481	193 538	220 643	207 729	-5,9%
<b>PARCAY MESLAY</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	24	23	23	24	24	0,0%
Nombre d'abonnés (clients)	2	2	2	2	2	0,0%
Volume vendu (m3)	309	276	274	274	274	0,0%
<b>ROUZIERS DE TOURAINE</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	13	13	13	13	13	0,0%
Nombre d'abonnés (clients)	4	5	5	5	5	0,0%
Volume vendu (m3)	123	2 000	0	340	387	13,8%
<b>Autre(s)</b>						
Volume vendu (m3)	0			0	5 000	100%

# 6.3 Le synoptique du réseau



## 6.4 La qualité de l'eau

### 6.4.1 La ressource

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	6	6	3	3
Physico-chimique	531	531	84	84

Tous les résultats sont conformes.

### 6.4.2 L'eau produite et distribuée

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

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

#### Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégataire		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	23	23	13	13	36	36
Physico-chimie	24	23	5	5	29	28

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

	Taux de conformité Contrôle Sanitaire	Taux de conformité Surveillance du Délégataire	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégataire
Microbiologique	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Physico-chimie	95,8 %	100,0 %	96,6 %

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> :

	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	46	46	26	26
Physico-chimique	993	992	42	42
<b>Paramètres soumis à Référence de Qualité</b>				
Microbiologique	92	92	31	31
Physico-chimique	325	301	7	7
<b>Autres paramètres analysés</b>				
Microbiologique				
Physico-chimique	268		8	

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

#### 6.4.3 Nombre de résultats et conformité des analyses sur l'eau produite et distribuée par entités réseau

##### PC - LA GANOIRE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	0		0	3	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	3	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	3	n/100ml	<= 10000
ESA métolachlore	0	0.039	0.077	2	µg/l	<= 2
S-Métolachlore	0.048	0.048	0.048	1	µg/l	<= 2
Carbonates	0	0	0	3	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	54.3	75.4	96.5	2	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0		1	3	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	295	298.667	303	3	mg/l	
pH à température de l'eau	7.1	7.1	7.1	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	6.8	6.8	6.8	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	2	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	24.15	24.45	24.8	3	°F	
Titre Hydrotimétrique	29	31.568	34	3	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		1	2	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	2	mg/l Pt	<= 200

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

Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	2	Qualitatif	
Turbidité	0	5.267	7.9	3	NFU	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	3	mg/l	<= 1
Température de l'eau	13.4	15.9	18.4	2	°C	<= 25
Fer dissous	0	4.6	9.2	2	µg/l	
Fer total	0	394	695	5	µg/l	
Manganèse total	0	9.9	19	5	µg/l	
Calcium	86.5	102.267	132	3	mg/l	
Chlorures	40	139	200	3	mg/l	<= 200
Conductivité à 20°C	644	886.5	1129	2	µS/cm	
Conductivité à 25°C	1195	1195	1195	1	µS/cm	
Conductivité à 25°C in situ	719	989.5	1260	2	µS/cm	
Magnésium	3.37	16.59	24	3	mg/l	
Potassium	1.31	6.257	8.8	3	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	19.2	24.05	28.9	2	mg/l	
Sodium	13.5	109.5	159	3	mg/l	<= 200
Sulfates	34	80	110	3	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.3	0.433	0.6	3	mg/l C	<= 10
H2S Qualit.(0= RAS 1 présence)	0		1	2	Qualitatif	
Oxygène dissous	0.8	2.75	4.7	2	mg/l	
Atrazine déséthyl déisopropyl	0	0.06	0.12	2	µg/l	<= 2
Déséthylatrazine	0	0.026	0.078	3	µg/l	<= 2
Ammonium	0	0.443	0.67	3	mg/l	<= 4
Nitrates	0	10.333	31	3	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0	0	0	1	mg/l	
Nitrites	0	0	0	3	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0	0	0	2	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	3	µg/l	
Arsenic	0	0.38	0.63	3	µg/l	<= 100
Bore	0	346.667	540	3	µg/l	
Cadmium	0	0.09	0.27	3	µg/l	<= 5
Fluorures	0	321.8	619	5	µg/l	
Nickel	0	1.137	2.7	3	µg/l	
Sélénium	0	2.8	8.4	3	µg/l	<= 10
Dibromométhane	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	3	µg/l	
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Fréon 113	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	3	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	3	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	3	µg/l	
AMPA, ac.aminométhylphosphonic	0	0.013	0.039	3	µg/l	<= 2

ESA metazachlore	0	0.014	0.028	2	µg/l	<= 2
Pesticides totaux	0	0.13	0.39	3	µg/l	<= 5
Phosphate de tributyle	0	0	0	2	µg/l	<= 2
Radon 222	5200	5200	5200	1	mBq/l	
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0	0	0	1	µg/l	

#### UP - USINE LA GANOIRE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	4	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	5	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		0	9	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		0	9	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	5	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	4	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	5	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	5	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	4	n/100ml	= 0
ESA métolachlore	0.019	0.022	0.024	3	µg/l	<= 0.1
S-Métolachlore	0.012	0.013	0.013	2	µg/l	<= 0.1
Chlorobenzène	0	0	0	3	µg/l	
Carbonates	0	0	0	3	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	17.9	19.6	22.7	3	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1		1	3	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	277	282	285	3	mg/l	
pH à température de l'eau	7.4	7.48	7.6	5	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	3	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	22.7	23.32	23.6	5	°F	
Titre Hydrotimétrique	36	36.48	37.4	5	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	1.425	5.7	4	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	5	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	5	Qualitatif	
Turbidité	0	0.072	0.36	5	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	15.2	16.52	17.8	5	°C	<= 25
Fer total	15	18.14	21.8	5	µg/l	<= 200
Manganèse total	7	8.617	12	6	µg/l	<= 50
Calcium	103	108.333	119	3	mg/l	
Chlorures	230	244	270	5	mg/l	<= 250

Conductivité à 20°C	966	1217.5	1335	4	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	1078	1358.75	1490	4	µS/cm	<= 1100
Magnésium	20	21.933	24.1	3	mg/l	
Potassium	7.77	8.15	8.43	3	mg/l	
Sodium	161	171.667	182	3	mg/l	<= 200
Sulfates	120	130	150	5	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.4	0.5	8	mg/l C	<= 2
Déséthylatrazine	0.018	0.021	0.024	5	µg/l	<= 0.1
Ammonium	0	0.046	0.13	5	mg/l	<= 0.1
Nitrates	8.6	9.8	11	5	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0	0	5	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	3	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0.5	0.533	0.6	3	µg/l	<= 10
Baryum	0.019	0.02	0.021	3	mg/l	<= 0.7
Bore	450	513.333	590	3	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	3	µg/l	<= 50
Fluorures	390	561.25	715	4	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	3	µg/l	<= 1
Sélénium	2.7	2.8	3	3	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	3	µg/l	<= 0.5
Dibromométhane	0	0	0	3	µg/l	
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	3	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	3	µg/l	<= 3
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	3	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	3	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	3	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	3	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	3	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	3	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	3	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	3	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	3	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	3	µg/l	
Trichlorofluorométhane	0	0	0	3	µg/l	
Pesticides totaux	0.019	0.039	0.06	5	µg/l	<= 0.5
Phosphate de tributyle	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Activité alpha totale	0.11	0.222	0.27	6	Bq/l	
Activité bêta due au K40	214	225	233	3	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0.09	0.13	0.17	3	Bq/l	
Activité bêta totale	0.32	0.353	0.4	6	Bq/l	
Dose totale indicative	0.04	0.045	0.052	3	mSv/an	<= 0.1
Plomb 210 (activité du)	0	0	0	3	Bq/l	
Polonium 210 (activité du)	0	0	0	3	Bq/l	
Radium 226 (activité du)	0.041	0.064	0.11	3	Bq/l	
Radium 228 (activité du)	0.055	0.057	0.06	3	Bq/l	
Tritium (activité due au)	0	0	0	6	Bq/l	<= 100
Uranium 234 (activité du)	0.016	0.017	0.019	3	Bq/l	
Uranium 235 (activité du)	0	0	0	3	Bq/l	

Uranium 238 (activité du)	0.023	0.024	0.025	3	Bq/l	
Chlore libre	0	0.16	0.36	5	mg/l	
Chlore total	0.05	0.204	0.46	5	mg/l	
Bromates	0	0	0	3	µg/l	<= 10
Bromoforme	0.22	0.543	1	3	µg/l	
Chlorite	0	0	0	3	µg/l	<= 200
Chloroforme	0	0	0	3	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	3	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	3	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0.22	0.543	1	3	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	3	µg/l	<= 1
Butyl benzène sec	0	0	0	3	µg/l	
Ethylbenzène	0	0	0	3	µg/l	
Toluène	0	0	0	3	µg/l	
Triméthylbenzène-1,2,3	0	0	0	3	µg/l	
Xylènes (somme O+M+P)	0	0	0	3	µg/l	

#### UP - USINE LANGENNERIE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	5	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	3	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		0	8	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		2	8	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	3	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	5	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	3	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	3	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	5	n/100ml	= 0
ESA métolachlore	0.027	0.027	0.027	1	µg/l	<= 0.1
Chlorobenzène	0	0	0	1	µg/l	
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	34.7	34.7	34.7	1	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1		1	1	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	303	303	303	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.3	7.3	7.3	2	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.6	7.6	7.6	1	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	24.8	25.933	27.8	3	°F	
Titre Hydrotimétrique	29	29.667	30	3	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	3	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	1		1	3	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	1		1	3	Qualitatif	
Turbidité	0	0	0	3	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1

Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	14	14.167	14.3	3	°C	<= 25
Fer total	8.7	11.6	14.5	3	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	3	µg/l	<= 50
Calcium	115	115	115	1	mg/l	
Chlorures	20	20.667	21	3	mg/l	<= 250
Conductivité à 20°C	561	569.667	578	3	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	626	635.667	645	3	µS/cm	<= 1100
Magnésium	2.94	2.94	2.94	1	mg/l	
Potassium	2.3	2.3	2.3	1	mg/l	
Sodium	11.1	11.1	11.1	1	mg/l	<= 200
Sulfates	26	26.667	28	3	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.5	0.617	0.7	6	mg/l C	<= 2
Déséthylatrazine	0.014	0.015	0.016	2	µg/l	<= 0.1
Ammonium	0	0	0	3	mg/l	<= 0.1
Nitrates	17	17.667	18	3	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0	0	3	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0.71	0.71	0.71	1	µg/l	<= 10
Baryum	0.026	0.026	0.026	1	mg/l	<= 0.7
Bore	0	0	0	1	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Fluorures	0	0	0	1	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Sélénium	3.7	3.7	3.7	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Dibromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	<= 3
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Trichlorofluorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Pesticides totaux	0.014	0.038	0.061	2	µg/l	<= 0.5
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Activité alpha totale	0.07	0.07	0.07	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	63	63	63	1	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0.02	0.02	0.02	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0.09	0.09	0.09	1	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100

Chlore libre	0.17	0.21	0.25	3	mg/l	
Chlore total	0.19	0.227	0.27	3	mg/l	
Bromates	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Bromoforme	0.28	0.28	0.28	1	µg/l	
Chlorite	0	0	0	1	µg/l	<= 200
Chloroforme	6.9	6.9	6.9	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	1.3	1.3	1.3	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	2.6	2.6	2.6	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	11	11	11	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Butyl benzène sec	0	0	0	1	µg/l	
Ethylbenzène	0	0	0	1	µg/l	
Toluène	0	0	0	1	µg/l	
Triméthylbenzène-1,2,3	0	0	0	1	µg/l	
Xylènes (somme O+M+P)	0	0	0	1	µg/l	

## ZD - LANGENNERIE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	1	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	9	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		120	9	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		300	9	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	9	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	1	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	9	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	9	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	1	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.2	7.35	7.5	10	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	9	Qualitatif	
Couleur	8.1	8.1	8.1	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	8	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	9	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	9	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	9	Qualitatif	
Turbidité	0	0.067	0.6	9	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	10.8	18.25	22.1	10	°C	<= 25
Fer total	0	11.944	68	9	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Conductivité à 20°C	545	750.5	1311	8	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	608	837.375	1463	8	µS/cm	<= 1100
Ammonium	0	0	0	9	mg/l	<= 0.1
Nitrates	9.7	16.078	19	9	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	<= 5

Cadmium	0.01	0.01	0.01	1	µg/l	<= 5
Chrome total	0.74	0.74	0.74	1	µg/l	<= 50
Cuivre	0.11	0.11	0.11	1	mg/l	<= 2
Nickel	2.6	2.6	2.6	1	µg/l	<= 20
Plomb	2.3	18.15	34	2	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(11,12)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)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	0.005	0.005	0.005	1	µg/l	
Fluoranthène Méthyl-2	0	0	0	1	µg/l	
Fluorène	0.012	0.012	0.012	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	0.038	0.038	0.038	1	µg/l	
Pyrène	0	0	0	1	µg/l	
Chlore libre	0	0.11	0.22	10	mg/l	
Chlore total	0	0.135	0.24	10	mg/l	
Bromoforme	3.9	6.5	9.1	2	µg/l	
Chloroforme	0.52	1.96	3.4	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	5.1	5.8	6.5	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	2.3	3.55	4.8	2	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	12	17.9	23.8	2	µg/l	<= 100

#### ZD - NOTRE DAME D'OE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	3	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	6	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		300	6	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		300	6	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	6	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	3	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	6	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	6	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	3	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.3	7.45	7.7	6	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	5	mg/l Pt	<= 15

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	0.393	1.9	6	NFU	<= 2
Température de l'eau	11.2	16.583	23.7	6	°C	<= 25
Fer total	20	52.85	193	6	µg/l	<= 200
Chlorures	230	238.333	240	6	mg/l	<= 250
Conductivité à 20°C	1122	1283.167	1349	6	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	1252	1431.833	1505	6	µS/cm	<= 1100
Sodium	150	163.833	174	6	mg/l	<= 200
Ammonium	0	0.009	0.054	6	mg/l	<= 0.1
Nitrates	9.7	9.95	10	6	mg/l	<= 50
Fluorures	504	644.5	767	6	µg/l	<= 1500
Chlore libre	0	0.047	0.17	6	mg/l	
Chlore total	0	0.07	0.19	6	mg/l	
Bromoforme	0.83	0.83	0.83	1	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0.83	0.83	0.83	1	µg/l	<= 100

## 6.5 Le bilan énergétique détaillé du patrimoine

### Installation de production

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Langennerie - Le Buisson</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	31 691	58 031	69 486	82 192	66 219	-19,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	883	702	510	633	517	-18,3%
Volume produit refoulé (m3)	35 896	82 683	136 354	129 843	128 128	-1,3%
<b>Notre Dame d'Oé - Ganoire F1</b>						
Energie facturée consommée (kWh)	191 841					
Volume produit refoulé (m3)	107 356	94 943	96 607	94 840	94 279	-0,6%
<b>Notre Dame d'Oé - Ganoire F2</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	189 728	166 752	163 194	155 106	152 849	-1,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)	660	635	638	602	612	1,7%
Volume produit refoulé (m3)	287 609	262 700	255 983	257 475	249 706	-3,0%

### Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Cérelles - La Ballière</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	21 073	23 130	22 835		0	
Consommation spécifique (Wh/m3)	447	446				
Volume pompé (m3)	47 181	51 917				

### Réservoir ou château d'eau

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Cérelles - La Gélinière réserv.</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	222	453	341			
Energie facturée consommée (kWh)	222			399		

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

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

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

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

2018-11-11

Jusqu'au  
until

2021-08-20

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

This certificate electronic certificate n° 2015/69288.4 is valid until the date of the certification of the system. The next certificate will be available at [www.afnor.org](http://www.afnor.org) where it will be available in certified. AFNOR CERTIFICATION n° 2015/69288.4 Certification de Systèmes de Management, valide jusqu'au 2021-08-20. AFNOR CERTIFICATION n° 2015/69288.4 Management System Certification, valid until 2021-08-20. AFNOR est un marque déposée. AFNOR is a registered trademark. C08071 / 10/2018

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 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**

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

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

**2018-11-10**

Jusqu'au  
Until

**2021-11-09**

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

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



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Read the certificate electronically available at <https://afnor.org>, till to an original of the certification of the signature. The electronic certificate only available at <https://afnor.org>  
please in machine that the company is certified. Normes/Standards: CERTIFICAT N° 2015/69287.5 Certification de Système de Management, Service Réception voir <https://afnor.org>  
Certificat de Management N° 2015/69287.5 Management of System Certification, Service Réception voir <https://afnor.org>  
AFNOR est une marque déposée. AFNOR à compétence internationale. CERTIF 10001/17/01/14



# Certificat

Certificate

N° 2015/69286.5

Page 1 / 6

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 14001 : 2015**

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

Liste complémentaire des sites certifiés en annexe / 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

Une fois le certificat électronique consultable sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org), tel qu'en exemple sur la certification de l'organisme. The electronic certificate can be consulted on [www.afnor.org](https://www.afnor.org) when it has been used for the company or website. Association AFNOR n° 0101. Certification de Systèmes de Management. France. Révisée sur application CEN/ISO de l'ISO 14001:2015. Management System Certification. Révisé sur application CEN/ISO de l'ISO 14001:2015. AFNOR est un organisme français. AFNOR is a French organization. © 2018 AFNOR Certification

11 rue Francis de Pressensac - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 00 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 2020

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.

### Crise sanitaire

A partir de mi-mars 2020, l'actualité réglementaire quel que soit le domaine a été fortement marquée par les mesures d'adaptation à la situation de crise sanitaire.

Deux ordonnances du 25 mars 2020 ont particulièrement impacté le fonctionnement des services d'eau et d'assainissement ; à savoir, d'une part l'ordonnance 2020- 306 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures et, d'autre part l'ordonnance 2020-319 portant diverses mesures d'adaptation des règles de passation des contrats de la commande publique.

De très nombreux textes d'application sont venus compléter voire modifier à diverses reprises le dispositif :

- certains comme les décrets 2020-383 du 1<sup>er</sup> avril 2020 et 2020-453 du 21 avril 2020 pour instaurer des dérogations au principe de suspension des délais en matière de contrôle des ICPE ou d'autosurveillance des installations,
- d'autres tels que le décret 2020- 893 du 22 juillet 2020 pour assouplir temporairement, jusqu'au 10 juillet 2021, les règles applicables aux marchés publics de travaux en autorisant leur passation sans publicité ni mise en concurrence préalables lorsque leur valeur estimée est inférieure à 70 000€HT, ou encore le décret 2020-1261 du 15 octobre 2020 pour pérenniser la suppression du plafonnement des avances dans les marchés publics.

Enfin d'autres textes plus sectoriels ont assoupli certains délais réglementaires; notamment, l'arrêté du 17 juin 2020 (JO du 20 juin 2020) qui a neutralisé le contrôle des compteurs d'eau froide du fait de l'impossibilité d'accès aux compteurs situés en partie privative pendant la période de confinement.

#### *Plan de relance / Dotation de Soutien à l'Investissement Local (DSIL)*

L'instruction du 30 juillet 2020 relative à la part exceptionnelle de la dotation de soutien à l'investissement local (DSIL) et à l'accompagnement de la relance dans les territoires, à destination des préfets et des services déconcentrés de l'Etat, préfigure les dispositions du plan de relance annoncé à l'automne 2020. Cette instruction vise à faire part des orientations de la mobilisation de cette dotation. En 2020, les projets traitant de la résilience sanitaire sont rendus éligibles à la DSIL. Cette thématique recouvre notamment des opérations en matière de santé publique et de mise aux normes des équipements sanitaires ou les travaux sur les réseaux d'assainissement.

#### *Subventions d'investissement*

Le décret 2020-1129 du 14 septembre 2020 pris pour l'application de l'article L. 1111-11 du code général des collectivités territoriales précise les modalités d'affichage des organismes « subventionneurs » et du plan de financement lors d'une opération d'exécution d'une opération subventionnée.

### Services publics locaux

#### *Commande publique*

La loi 2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique, dite « ASAP », modifie certaines dispositions applicables à la commande publique. Elle ajoute en particulier le motif d'intérêt général à ceux pouvant justifier la passation d'un marché sans publicité ni mise en concurrence. Un décret doit définir la notion de « motif d'intérêt général ».

Elle étend par ailleurs un dispositif en faveur de l'accès des PME à la commande publique, initialement prévu pour les marchés de partenariat, aux marchés globaux (marchés de conception-réalisation, marchés globaux de performance, marchés globaux sectoriels) dont une part minimale devra être réservée à ces entreprises et aux artisans.

Pérennisant les dispositifs mis en œuvre pendant la première période d'état d'urgence sanitaire, l'article 132 de la loi crée dans le code de la commande publique une sous-section « règles applicables en cas de circonstances exceptionnelles » visant à assouplir les règles tant au bénéfice des acheteurs publics que de leurs cocontractants en cas de circonstances exceptionnelles.

Enfin, la loi ASAP prévoit les conditions auxquelles, jusqu'au 31 décembre 2022 inclus, les acheteurs peuvent conclure un marché de travaux sans publicité ni mise en concurrence préalables pour répondre à un besoin dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 € HT.

### ***Economie circulaire et lutte contre le gaspillage***

La loi 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, dite « AGECE », comporte un ensemble de dispositions relatives aux services d'eau et d'assainissement qui visent à renforcer l'usage raisonné de la ressource hydrique.

En particulier, les articles 69 et 70 tendent à favoriser l'usage des eaux usées traitées et des eaux de pluie comme ressource « non-conventionnelle » en substitution de l'eau potable. Les cas échéant, ces dispositions seront précisées par décret dans le respect des risques sanitaires et le respect du bon état écologique des cours d'eau. Par exemple, un décret précisera les critères de consommation en eau potable que les constructions nouvelles devront satisfaire dès 2023 pour répondre aux exigences de performances environnementales des bâtiments.

Concernant la réutilisation des eaux usées traitées, les dispositions de la loi AGECE s'inscrivent en cohérence avec le Règlement Européen 2020/741 du 25 mai 2020 (JOUE du 5 juin 2020) relatif aux exigences minimales applicables à la réutilisation de l'eau qui porte exclusivement sur la réutilisation à des fins d'irrigation agricole.

Par ailleurs, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022, la loi AGECE stipule que les établissements recevant du public seront tenus d'être équipés d'au moins une fontaine d'eau potable accessible au public, lorsque cette installation est réalisable dans des conditions raisonnables. Le décret 2020-1724 du 28 décembre 2020 en précise la mise en œuvre.

### ***Information relative à l'environnement***

Dans la circulaire du 11 mai 2020 relative à la mise en œuvre des dispositions régissant le droit d'accès à l'information relative à l'environnement, le Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire rappelle aux préfets et à différents établissements publics l'importance du droit d'accès à l'information relative à l'environnement.

Cette circulaire fait suite à la mise en demeure de la France par la Commission Européenne dans le cadre de l'application de la Directive Européenne 2003/4/CE concernant l'accès du public à l'information en matière d'environnement.

### ***Travaux à proximité des réseaux***

L'arrêté du 17 juillet 2020 (JO du 2 août 2020) fixe, pour l'année 2020, 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.

### ***Instruction budgétaire et comptable***

L'arrêté du 17 décembre 2020 (JO du 29 décembre 2020) relatif à l'instruction budgétaire et comptable M. 4 applicable aux services publics industriels et commerciaux modifie cette instruction qui se décline en plusieurs versions, dont l'instruction M49 pour les services d'eau potable et d'assainissement.

Par ailleurs, le décret 2020-1791 et un arrêté du 30 décembre 2020 (JO du 31 décembre 2020) dressent la liste des comptes assujettis à la M49 bénéficiant de l'automatisation de la gestion du fonds de compensation pour la TVA.

## **Service public de l'eau**

### ***Directive cadre eau potable***

La Directive (UE) 2020/2184, publiée le 23 décembre 2020, est entrée en vigueur le 12 janvier 2021 et doit être transposée en droit interne des différents Etats membres dans un délai de deux ans. Elle procède à la refonte de la Directive 98/83/CE du 3 novembre 1998 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine.

Les principales thématiques développées sont, outre l'accès à l'eau pour tous et la promotion de l'eau du robinet, un renforcement des exigences en matière de contrôle de la qualité de l'eau avec l'ajout notamment de nouveaux paramètres et le contrôle des matériaux en contact avec l'eau, la mise à disposition des abonnés d'une information adaptée (factures, applications, site internet) sur la qualité de l'eau et des programmes de surveillance de cette qualité appliqués à toutes les eaux.

### ***Préservation de la ressource en eau***

Le décret n° 2020-1762 du 30 décembre 2020 relatif à la contribution à la gestion et à la préservation de la ressource en eau vient encadrer la mission non obligatoire de gestion et de préservation de la ressource des services d'eau potable. Ainsi, les services qui assurent tout ou partie du prélèvement en eau utilisée pour l'alimentation en eau potable pourront contribuer au maintien ou à la préservation de la ressource en eau par l'intermédiaire d'un plan d'action dont les mesures seront définies avec les acteurs du territoire concerné.

### ***Captages d'eau potable***

L'instruction du Gouvernement du 5 février 2020 relative à la protection des ressources en eau des captages prioritaires utilisés pour la production d'eau destinée à la consommation humaine vise à mobiliser les services de l'État et ses établissements publics pour l'accompagnement des territoires dans la protection des ressources des captages prioritaires utilisés pour la production d'eau potable contre les pollutions par les nitrates et les produits phytosanitaires. Cette instruction s'inscrit dans la continuité des Assises de l'eau et actualise le cadre d'intervention des services de l'Etat et des collectivités.

L'article 61 de la loi 2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé a introduit une disposition visant à simplifier la procédure d'instauration et/ou de renouvellement des périmètres de protection des captages d'eau potable, pour les captages dont le débit est inférieur à 100 m<sup>3</sup>/j. L'arrêté du 6 août 2020 (JO du 9 août 2020) précise le cadre pour cette simplification. Notamment, l'arrêté fixe les critères physico-chimique et microbiologique qui permettent d'accéder à cette simplification. Il impose également une stabilité de la qualité de l'eau prélevée.

### ***Divers ajustements réglementaires sur les Eaux Destinées à la Consommation Humaine***

Le décret 2020-1094 du 27 août 2020 relatif à la sécurité sanitaire des eaux et des aliments traite principalement de l'utilisation de « l'eau de mer propre ». Toutefois, ce décret, comprend également un ensemble de dispositions ponctuelles et d'ajustements ou précisions réglementaires diverses portant sur

l'eau potable destinée à la consommation humaine. Ces dispositions portent entre autres sur les modalités d'autorisation temporaire pour l'utilisation d'eau en vue de la consommation humaine, les modalités de mise sur le marché d'un produit ou d'un procédé de nettoyage et de désinfection des installations dont les composants ne figurent pas dans la liste arrêtée par les ministres compétents.

### ***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 6 avril 2020 (JO du 23 avril 2020) modifie l'arrêté du 5 juillet 2016 relatif aux conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux. Cet arrêté précise les conditions d'agrément pour le mesurage du radon-222 dans le cadre du contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine. A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021, ces laboratoires seront agréés par l'Autorité de Sûreté Nucléaire (ASN).

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

L'instruction de la Direction Générale de la Santé, DGS/EA4/2020/67, en date du 29 avril 2020 modifie l'instruction no DGS/EA4/2012/366 du 18 octobre 2012 relative au chlorure de vinyle monomère dans l'eau destinée à la consommation humaine. Par rapport à la précédente instruction d'octobre 2012, l'instruction d'avril 2020 positionne la Collectivité au centre du dispositif de gestion préventive et corrective des risques sanitaires liés à la présence du CVM dans l'eau destinée à la consommation humaine. Ainsi, cette instruction transfère à la Collectivité, et non plus aux ARS, la responsabilité de réaliser les étapes préalables de repérage des canalisations « à risque » et de surveillance de la qualité de l'eau sur les canalisations identifiées comme « à risque ».

En cas de dépassements de la limite de qualité, l'instruction du 29 avril 2020 modifie aussi les délais impartis pour rétablir la qualité de l'eau en fonction des concentrations observées en CVM. Pour autant, cette nouvelle instruction préconise comme prioritaire la mise en œuvre de solutions définitives, fondées essentiellement sur le remplacement des canalisations, plutôt que le recours aux purges (solution considérée non-pérenne).

#### **Traitement des eaux destinées à la consommation humaine.**

Deux avis publiés au JO du 19 mars 2020 viennent préciser les caractéristiques et exigences de technologies de traitement des eaux destinées à la consommation humaine : le premier avis porte sur les réacteurs équipés de lampes à rayonnement ultraviolet utilisés en désinfection de l'eau et le second sur les modules de filtration membranaire.

#### **Matériaux en contact avec des eaux destinées à la consommation humaine.**

L'arrêté du 25 juin 2020 (JO du 28 juin 2020) relatif aux matériaux et produits métalliques destinés aux installations de production, de distribution et de conditionnement qui entrent en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine actualise la liste des compositions autorisées pour les matériaux et objets métalliques en contact avec l'eau potable. Cet arrêté s'inscrit dans le cadre de la révision de la Directive eau potable (adoptée depuis, le 16 décembre 2020) qui demande aux États membres que les substances et matériaux utilisés pour préparer et distribuer l'eau ne présentent pas de risque sanitaire pour le consommateur. Il fixe les dispositions pour y répondre, actualise l'inventaire des matériaux et produits métalliques permis et intègre, dans la réglementation française, la liste des alliages autorisés établie par un groupe de travail coopératif européen de quatre États membres (dont la France).

L'arrêté du 24 juillet 2020 (JO du 5 août 2020) actualise la liste des alliages métalliques sur lesquels un revêtement en étain peut être appliqué. Cet arrêté concerne les matériaux et objets utilisés pour la production, la distribution et le conditionnement d'eau destinée à la consommation humaine. Par rapport au précédent arrêté du 18 janvier 2018, cette liste est complétée de quatre nouveaux alliages à base de cuivre.

### ***Contrôle des compteurs en service***

L'arrêté du 26 août 2020 (JO du 30 août 2020) relatif aux instruments de mesure est pris en application du décret 2020-67 du 30 janvier 2020 relatif à la déconcentration des décisions administratives. Cet arrêté transfère aux préfets de département la vérification des instruments de mesure qui relevait précédemment du service de la métrologie légale du ministère de l'industrie.

### ***Réseaux intérieurs***

Le décret n° 2020-1711 du 24 décembre 2020 relatif à l'harmonisation et à la simplification des polices des immeubles, locaux et installations indique que les équipements de production et de distribution d'eau chaude et d'eau froide ainsi que les canalisations d'évacuation d'eaux usées et d'eaux pluviales contribuent à la sécurité et la salubrité des immeubles. A ce titre, le décret précise comment « la police des immeubles » est en mesure de pouvoir remédier à tout défaut dans leur fonctionnement.

## **Biodiversité et Qualité des milieux**

### ***Mise à jour des SDAGE pour la période 2022 – 2027***

Conformément à la Directive Cadre sur l'Eau, les Schémas Directeurs d'Aménagement et de Gestion des Eaux (SDAGE) constituent des documents de planification des politiques de l'eau à l'échelle des six grands bassins hydrologiques métropolitains. Ces documents sont révisés tous les six ans. En 2020, différents textes réglementaires sont venus encadrer les conditions de mises en œuvre de la révision des SDAGE pour la période 2022-2027.

Ainsi, la note technique du 3 mars 2020 relative à la mise à jour des SDAGE et des programmes de mesures associés pour le troisième cycle de gestion de la directive cadre sur l'eau attire la vigilance des préfets coordonnateurs de bassins, sur les points importants à considérer pour leur élaboration par les comités de bassins, et sur les échéances à respecter, en vue de procéder à leur adoption dès avant le 22 décembre 2021.

L'arrêté du 2 avril 2020 (JO du 6 mai 2020) modifie l'arrêté du 17 mars 2006 relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux. Notamment, cet arrêté précise que, désormais, le projet de SDAGE est mis à la disposition du public et non plus soumis à sa consultation. Cet arrêté précise également la liste des documents constitutifs du SDAGE qui seront mis à disposition du public.

Enfin, la note technique du 29 septembre 2020 relative aux objectifs nationaux de réduction des émissions, rejets et pertes de substances dangereuses dans les eaux de surface et à leur déclinaison dans les SDAGE 2022-2027 précise les objectifs de réduction des rejets de substances dangereuses vers les eaux de surface à inscrire dans les Schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) tels que prévus au code de l'environnement (article R.212.9).

### ***Surveillance des milieux aquatiques***

Dans sa Décision d'Exécution 2020/1161 du 4 août 2020 (JOUE du 6 août 2020), la Commission Européenne procède à l'actualisation de la liste des polluants à surveiller dans les milieux aquatiques. Cette liste rassemble les substances hautement toxiques mais pour lesquelles des données de surveillance sont insuffisantes pour déterminer le risque réel. Cette liste est ainsi complétée de seize nouvelles substances portant celle-ci à 19 substances.

## 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 consommé sans comptage et le volume de service du réseau sont ajoutés au volume comptabilisé pour calculer le volume consommé autorisé. Le rendement est exprimé en pourcentage. (Arrêté du 2 mai 2007)

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

Objectif Rdt Grenelle 2 = Min (A + 0,2 ILC ; 85)

Avec :

- ✓ Objectif Rdt Grenelle 2 exprimé en % ;
- ✓ ILC : Indice Linéaire de Consommation (m<sup>3</sup>/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<sup>3</sup>/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**

**Veolia**

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

[www.veolia.com](http://www.veolia.com)

© Médiathèque VEOLIA - François Moura © Médiathèque VEOLIA - Samuel Bigot/Andia © Médiathèque VEOLIA - Rodolphe Escher © Médiathèque VEOLIA - Alexandre Dupeyron  
© Médiathèque VEOLIA - Martial Ruaud/Andia © Médiathèque VEOLIA - Christel SASSO/CAPA PICTURES © Photo par Thomas Barnick / Getty Images © Cavan Images via Getty Images