



RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

TOURS METROPOLE - VILLE DE JOUE LES TOURS

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.

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

Gestion du document	Auteur	Date
Validé	L. GODILLON – N. CORRUE – C. COLLIN	30/04/2021

Avant-propos



Veolia – 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 m³ d'eau potable distribués
1,2 milliard de m³ 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

1.	L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE	8
1.1	Un dispositif à votre service	9
1.2	Présentation du contrat	16
1.3	Les chiffres clés	17
1.4	L'essentiel de l'année 2020	18
1.4.1	Principaux faits marquants de l'année	18
1.4.2	Propositions d'amélioration	38
1.5	Les indicateurs réglementaires 2020	42
1.6	Autres chiffres clés de l'année 2020	43
1.7	Le prix du service public de l'eau	45
2.	LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	46
2.1	Les consommateurs abonnés du service	47
2.2	La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous	48
2.3	Données économiques	50
3.	LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	52
3.1	L'inventaire des installations	53
3.2	L'inventaire des réseaux	54
3.3	Les indicateurs de suivi du patrimoine	56
3.3.1	Le taux moyen de renouvellement des réseaux	56
3.3.2	L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux [P103.2]	56
3.4	Gestion du patrimoine	58
3.4.1	Les renouvellements réalisés	58
3.4.2	Les travaux neufs réalisés	65
4.	LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	68
4.1	La qualité de l'eau	69
4.1.1	Le contrôle de la qualité de l'eau	69
4.1.2	L'eau produite et distribuée	69
4.1.3	L'évolution de la qualité de l'eau	70
4.2	La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau	72
4.2.1	L'efficacité de la production : le volume prélevé et produit	72
4.2.2	L'efficacité de la distribution : le volume vendu, le volume consommé et leur évolution	76
4.2.3	La maîtrise des pertes en eau	78
4.3	La maintenance du patrimoine	81
4.3.1	Les opérations de maintenance des installations	81
4.3.2	Les opérations de maintenance du réseau	91
4.3.3	Les recherches de fuites	98
4.4	L'efficacité environnementale	102
4.4.1	La protection des ressources en eau	102

4.4.2	Le bilan énergétique du patrimoine	102
4.4.3	La consommation de réactifs	103
4.4.4	La valorisation des sous-produits	103
5.	RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	104
5.1	Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la délégation (CARE)	105
5.2	Situation des biens	108
5.3	Les investissements et le renouvellement	109
5.4	Les engagements à incidence financière	113
5.4.1	Flux financiers de fin de contrat	113
5.4.2	Dispositions applicables au personnel	114
6.	ANNEXES	116
6.1	La facture 120 m ³	117
6.2	Les données consommateurs par commune	118
6.3	Le synoptique du réseau	119
6.4	La qualité de l'eau	120
6.4.1	La ressource	120
6.4.2	L'eau produite et distribuée	120
6.4.3	Nombre de résultats et conformité des analyses sur l'eau produite et distribuée par entités réseau	121
6.5	Le bilan énergétique détaillé du patrimoine	130
6.7	Reconnaissance et certification de service	131
6.8	Actualité réglementaire 2020	134
6.9	Glossaire	139

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
- 💧 **SUR VOTRE SMARTPHONE VIA NOS APPLICATIONS iOS ET ANDROID.**

VOS URGENCES 7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24



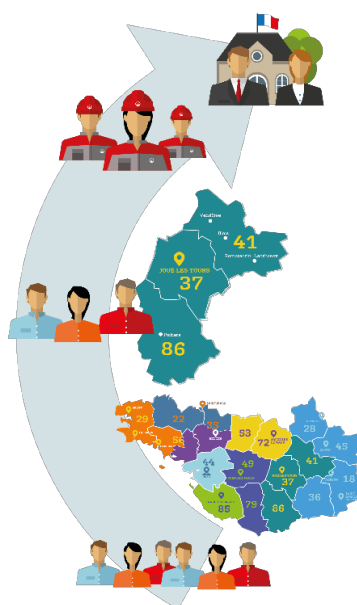
Pour toute fuite, incident concernant la qualité de l'eau ou fait anormal touchant le réseau, un branchement, une installation de stockage ou de production d'eau, nous intervenons jour et nuit.

LES INTERLOCUTEURS VEOLIA À VOS CÔTÉS

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

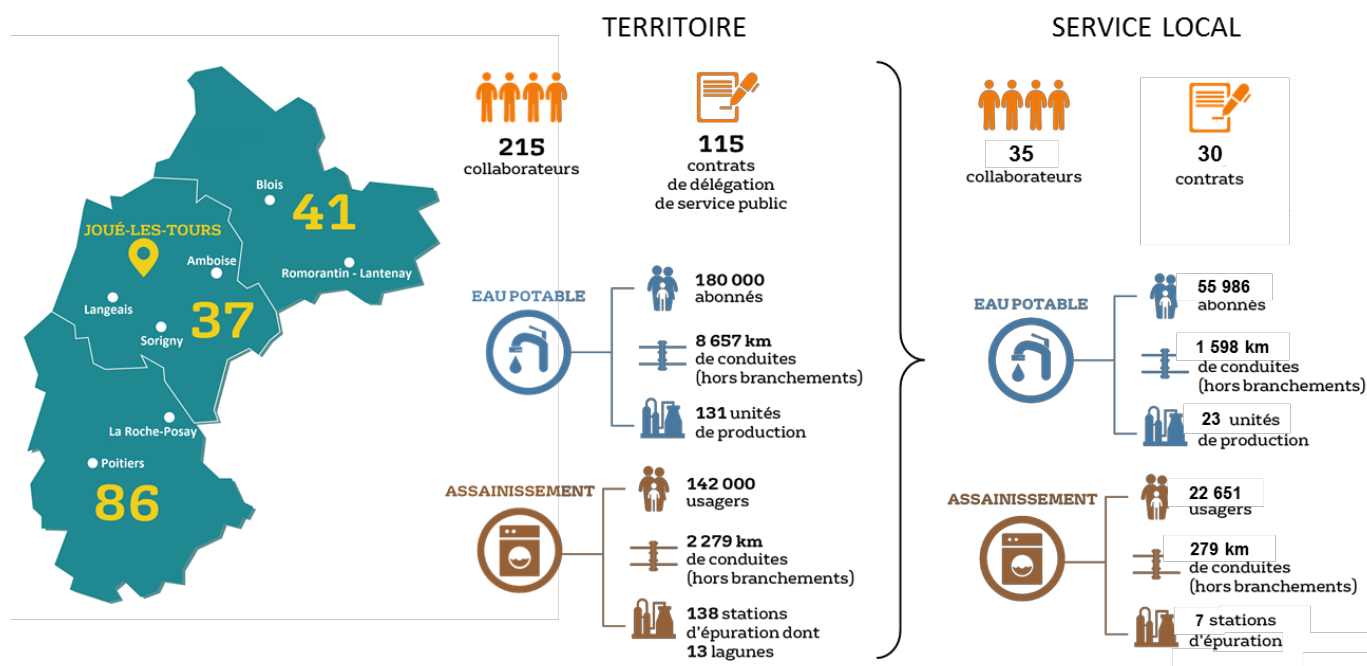
Son siège est basé à JOUE LES TOURS (Indre et Loire).

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 OPERATIONS



La direction des opérations gère nos logiciels métiers pour le compte du SERVICE LOCAL, afin qu'il bénéficie de leurs fonctionnalités, notamment de la planification.

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

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



Tout au long du contrat, la direction des opérations effectue les mises à jour des logiciels, intégrant les modifications apportées au patrimoine (à la suite de travaux par exemple) et les observations transmises en ligne, par les agents, dans leurs rapports d'intervention.

Elle exploite selon le même principe le SIG (migration et mise à jour en continu des données et met à jour les plans (plans de récolement, sectorisation, étages de pression...).

Elle apporte aussi son expertise pour la gestion des automates et capteurs (choix d'implantation, paramétrages, interface avec le logiciel de télégestion...).

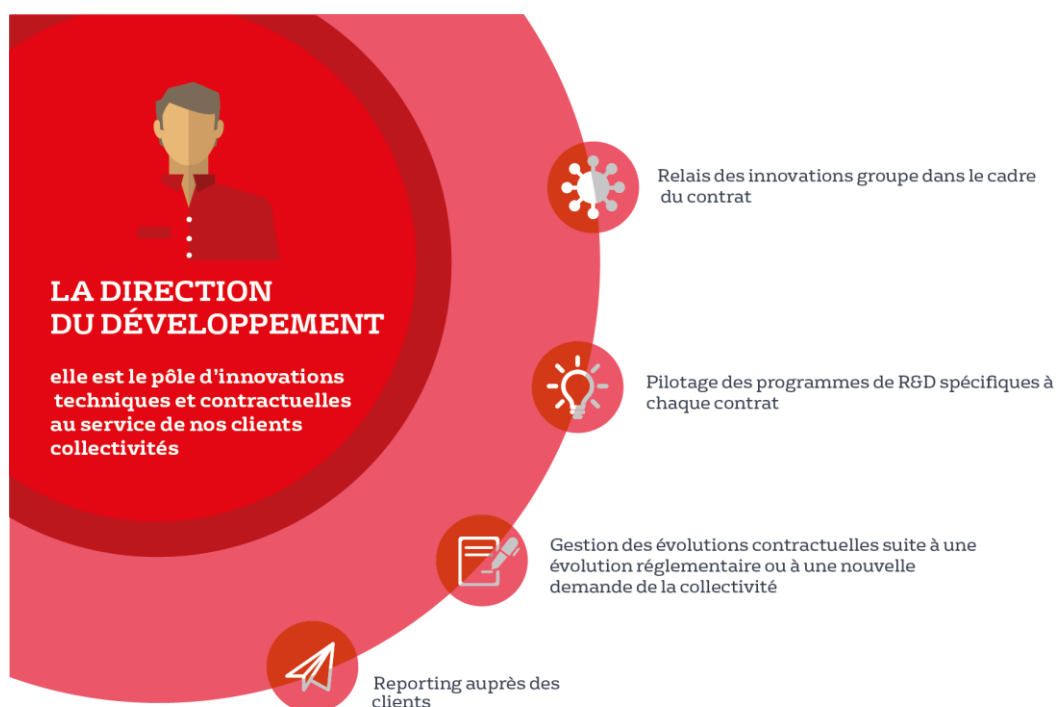
Chaque logiciel permet l'édition de statistiques et de tableaux de bords qui alimentent notre reporting vers la collectivité. Leur analyse nous permet de contrôler la bonne exécution du service mais aussi de détecter des tendances, des problèmes récurrents. Elles aident à la prise de décision : renforcer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

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

LES MISSIONS DE LA DIRECTION DES CONSOMMATEURS



LES MISSIONS DE LA DIRECTION DU DEVELOPPEMENT



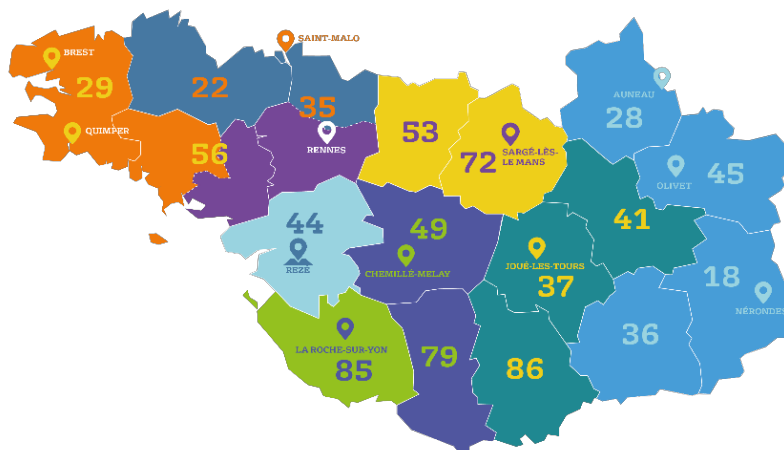
LA REGION CENTRE-OUEST

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

La RÉGION diffuse auprès d'eux des retours d'expériences et d'innovation (régionaux, nationaux et internationaux).

Elle dispose d'experts de pointe sur des sujets ou pour des besoins ponctuels et très spécialisés. Ainsi, la direction des opérations régionale dispose des compétences permettant, par exemple, la création des modèles mathématiques hydrauliques ou qualité.

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



LA DIRECTION NATIONALE

La direction nationale assiste les RÉGIONS et leurs TERRITOIRES.

Elle impulse et manage les grandes politiques structurantes du groupe (sécurité, social, environnement et santé, QSE...).

Elle anime un vaste réseau d'échanges de pratiques et d'expériences nationales et internationales. Elle assure les missions de veille technologique, sanitaire, réglementaire... Elle pilote des programmes de recherche et d'études appliqués aux problématiques rencontrées par les SERVICES LOCAUX.

1.2 Présentation du contrat

Données clés

✓ Déléataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
✓ Périmètre du service	BALLAN MIRE, CHAMBRAY LES TOURS, JOUE LES TOURS, MONTS
✓ Numéro du contrat	D0960
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	31/12/2016
✓ Date de fin du contrat	31/12/2031
✓ Les engagements vis-à-vis des tiers	

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

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

✓ Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
2	01/01/2020	Augmentation du fonds de travaux de renouvellement soit 650 000€ par an pour les exercices 2020-2024
1	01/01/2017	Exclusivité des branchements lors d'extension et/ou de renforcement du réseau

1.3 Les chiffres clés

TOURS METROPOLE - VILLE DE JOUE LES TOURS

Chiffres clés



38 619

Nombre d'habitants desservis



15 751

Nombre d'abonnés
(clients)



5

Nombre d'installations de
production



1

Nombre de réservoirs



286

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



87,3

Rendement de réseau (%)



124

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.



RESEAUX – RENDEMENT & FUITES

Le rendement est en hausse par rapport aux années précédentes avec un rendement de 87,32% pour l'exercice 2020 contre un rendement moyen de 83,5% sur les cinq dernières années.

Cette augmentation est notamment le fruit de nombreuses recherches de fuites suite à la mise en place de 120 corrélateurs acoustiques sur l'année 2018 et de 11 débitmètres de sectorisation délimitant plusieurs zones sur la communes de Joué-lès-Tours sur l'année 2019.

● Fuite réseaux avenue du Général de Gaulle

Une fuite s'est déclarée en octobre 2020 avenue du Général de Gaulle. Selon la rue, l'emplacement de la conduite ou encore la météo, les réparations de fuites peuvent être plus ou moins délicates. Cette fuite en est l'exemple au vu de son emplacement sous la bordure et de la complexité d'intervention.

La fuite était située sur un Té au début de l'avenue du Général de Gaulle. Il a été nécessaire de remplacer le Té, de remblayer et de refaire une réfection dans la journée.

1



2



3



- Focus sur la recherche de fuites : exemple rue de la Chanterie

La recherche de fuite a été particulièrement importante sur l'exercice 2020 au vu des volumes trouvés. Ces dernières ne remontant pas forcément, il est nécessaire de surveiller les volumes par secteurs et étape par étape d'affiner la recherche de fuite sur le terrain avec différentes techniques dont la corrélation acoustique dont voici quelques étapes clefs :

1. Pose d'un premier corrélateur sur un point d'écoute (vanne de branchement, vanne de réseau, etc.)
2. Pose du second corrélateur sur un autre point d'écoute
3. Le corrélateur permet d'affiner à une échelle inférieure au mètre la fuite potentielle
4. Fuite trouvée rue de la Chanterie

1



2



3



4



- Fuite canalisation DN 400 mm - Site de la Mignonne

Une fuite sur canalisation DN 400 mm s'est déclarée sur le site de La Mignonne le 5 novembre 2020. Il s'agit d'une fuite sur l'une des deux distributions alimentant la commune (partie Sud).

Nous avons donc temporairement alimenté la commune par la conduite Nord, cela n'ayant pas eu d'impact sur l'alimentation.

La conduite cassée se trouve juste en-dessous de la conduite de refoulement de Pont Cher sans espace nécessaire pour la renouveler en DN 400 mm fonte ductile.



Nous avons donc prévu dans un premier temps de réduire de part et d'autre et de poser une canalisation DN 350 mm avec un cône d'un côté et un adaptateur grande tolérance de l'autre côté ce qui a permis d'avoir de nouveaux deux conduites de distribution.



A noter que depuis, une nouvelle fuite s'est déclarée sur l'un des refoulements des deux forages et sur le refoulement de la station de Pont Cher. Cela traduit le vieillissement de ces conduites hautement stratégique pour l'alimentation de la commune. Il conviendra de prévoir à court ou moyen terme un renouvellement plus complet de ces conduites.

- Fuite refoulement forage de la Troue - Site de la Mignonne

En 2020, comme sur les précédentes années, plusieurs fuites ont été réalisées sur la canalisation de refoulement entre le forage de la Troue et l'usine de traitement.

La canalisation est régulièrement percée au niveau des tulipes des conduites (plus de 10 fuites en trois ans). La fréquence de casse de cette conduite, ainsi que son matériau (fonte) sont révélateurs de la présence de courant vagabond dégradant la conduite avec le temps. Ces courants proviennent du Tram et induisent sur la conduite un "effet pile".

Suite à ce constat commun avec Tours Métropole, il est prévu à plus ou moins court terme de remplacer cette conduite par une conduite en PEHD (matériau plastique) qui ne subirait pas, de par son côté non conducteur, les courants vagabonds.

Ci-dessous, la localisation de deux nouvelles fuites réalisées en 2020 avant terrassement.



- Fuite canalisation rue de la Tourmaline

Une fuite sur canalisation en PVC DN 110 mm a été réparée rue de la Tourmaline en juillet 2020. Le terrassement a été réalisé à l'aide d'une aspiratrice. Particulièrement adaptée aux travaux en milieu urbain, cette méthode consiste à aspirer les matériaux selon le principe d'un aspirateur industriel au moyen d'une buse fixée sur un flexible. Le terrassement par aspiration permet de réaliser efficacement des travaux d'excavation notamment vis à vis des câbles, canalisations ou encore les racines d'arbres.



- Fuite canalisation Place Victor Hugo

Une importante fuite sur canalisation en fonte ductile DN 200 a été réparée sur la Place Victor Hugo. La fuite se trouvant sur une place dallée en centre-ville et sous un carport, nous avons opté pour un terrassement à l'aide de l'aspiratrice pour limiter l'impact de l'intervention sur l'environnement.



RESEAUX – PRISES D'EAU ILLICITES

L'année 2020 a été encore fortement impactée par les prises d'eau illicites, ayant des impacts sur :

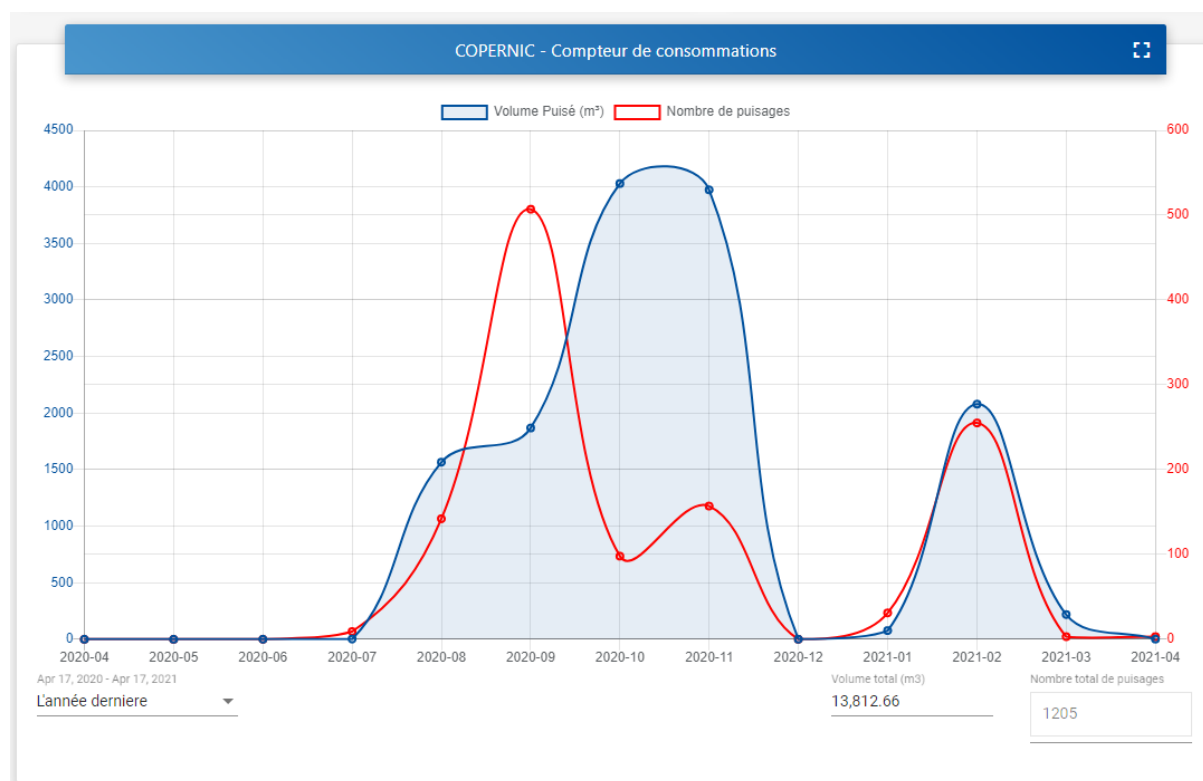
- L'état des hydrants et du réseau ;
- La qualité de l'eau ;
- Le rendement de réseau.

Les points de prise d'eau utilisés de façon systématique chaque année :

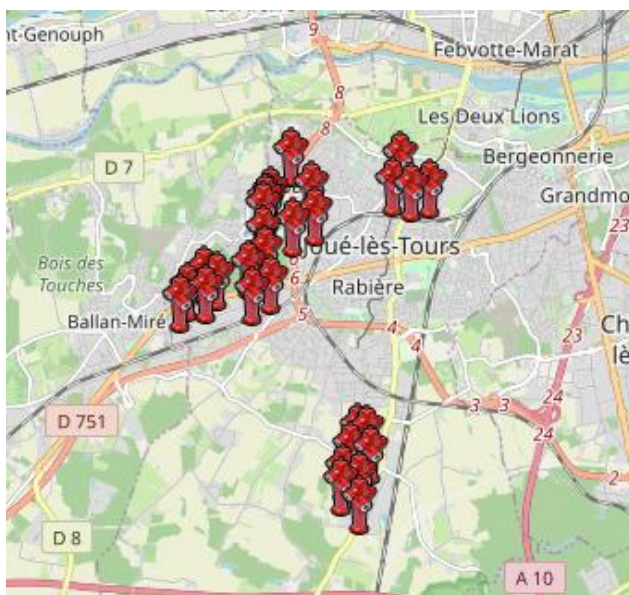
- Rue de la Flottière
- Rue de la Liodière
- Allée de la Ferme de la Liodière
- Rue Joseph Cugnot
- Route de Savonnières
- Glatinet
- Route de Monts (Stade Albaladejo)
- ZUP

Dans le cadre du contrat, plusieurs poteaux incendies ont été équipés du système Copernic (Société Bayard) qui permet notamment d'évaluer les volumes perdus et d'avoir en temps réel les ouvertures et fermetures des poteaux incendies.

En 2020, sur 19 poteaux équipés (pour près de 400 poteaux en tout sur la commune), nous avons pu estimer la perte d'eau sur ces 19 poteaux à un volume d'environ 10 000 m3 entre juillet et décembre 2020. Nous pouvons le constater sur le graphique ci-dessous avec un pic sur les mois d'octobre et novembre sur la zone de la Liodière.



Étant donné le faible pourcentage de poteaux équipés sur la commune et la période de 6 mois de visu en 2020, nous pouvons raisonnablement émettre l'hypothèse que les volumes estimés sont sous-évalués. Il conviendra de poursuivre l'équipement des poteaux sur la commune. Ci-dessous, une vue des emplacements prévus au contrat et une photo prise en 2020 dans la zone de la Lodièrre :



RESEAUX – TRAVAUX

La mise en place d'un fonds de travaux dans le nouveau contrat, a permis de lancer une importante campagne de renouvellement de canalisations sur le réseau d'eau potable :

- Rue de la Patalisse, Il y avait une double conduite dans la rue (acier DN 60 & PVC DN 160) l'objectif du chantier était de procéder au basculement des branchements sur la conduite 160 PVC et d'abandonner la conduite acier DN 60 qui présentait une usure prématurée.
- Allée des Grands Chênes, Allée des Sous-Bois, Allée Fleurie et Allée du Verger, renouvellement de 867 ml de canalisation acier et 56 branchements.



- Le Pont aux Oies, renouvellement de 105 ml de 40 PVC en 65 PVC dans le cadre de la création temporaire d'une aire d'accueil des gens du voyage





Un stabilisateur de pression a été posé de manière à ne pas dépressuriser le réseau de la ville en amont.

- Rue de Lattre de Tassigny, renouvellement de 300 ml de conduite Amiante Ciment DN 200 en Fonte Ductile DN 150, la suppression d'une canalisation 200 Acier et renouvellement de 7 branchements d'immeuble en acier. Le chantier a également permis la mise en conformité des branchements avec la pose de compteurs généraux.

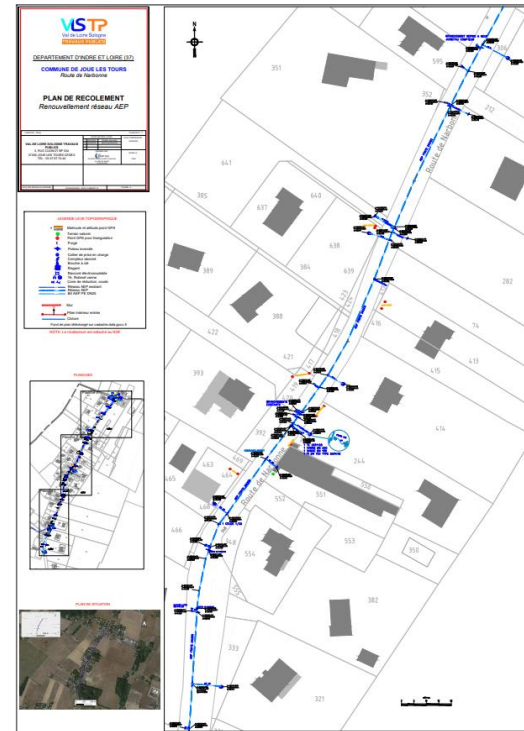


- Route de Narbonne, renouvellement de 840 ml de conduite acier DN 100 vétuste et sous-dimensionnée. Le Projet était d'améliorer la qualité d'eau et de service pour les consommateurs mais également de redimensionner le réseau pour la défense incendie sur le sud de Joué les Tours. Il y a donc eu la pose de 40 ml de fonte ductile DN 300 dans le rond-point de la route des maisons neuves, 800 ml de fonte ductile DN 200 route de Narbonne ainsi que la pose de deux nouveaux poteaux incendie.

Une seconde phase de renouvellement, essentielle à la cohérence du projet, sera à programmer de manière renforcer l'ensemble du réseau.

- Rue du Val Violet, renouvellement de 240 ml de canalisation acier DN 60 en fonte ductile DN 63.

- Rue Fleming, renouvellement de 150 ml de canalisation acier DN 150 en fonte ductile DN 150.



USINES / QUALITE

- Défaut câble forage de la Troue - site de la Mignonne

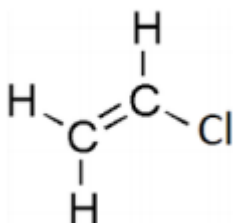
Suite à une avarie sur le câble d'alimentation électrique du forage de la Troue fin avril 2020, il a été nécessaire de mettre le forage à l'arrêt le temps de trouver la panne.

En effet, une "fuite à la terre" a été détectée suite à la panne révélant une casse de l'un des câbles. Suite à plusieurs investigations le câble endommagé a été retrouvé dans l'un des boîtiers électrique proche du forage et la forage a pu être remis en route.



- Gestion de la qualité d'eau : sujet des CVM

La problématique liée à la composition d'un réseau en PVC est la génération de CVM (Chlorure de Vinyle Monomère). Il s'agit d'un produit de synthèse essentiellement utilisé pour la fabrication de PVC (polymère de chlorure de vinyle ou polychlorure de vinyle) à travers une réaction de polymérisation. Il est classé dans le groupe 1 (cancérogène certain pour l'homme) par le Centre international de recherche sur le cancer (CIRC) depuis 1987.



La présence de CVM dans l'eau destinée à la consommation humaine peut avoir pour origine la migration dans l'eau du CVM contenu dans le matériau de canalisations PVC produites avant les années 1980. Toutefois, ce phénomène de migration ne survient pas de façon systématique et permanente puisque l'eau acheminée par certaines canalisations, pourtant produites dans les années 60-70, ne comporte pas de trace de CVM.

En 2020, comme les années précédentes, les Agences Régionales de Santé (ARS) ont continué d'appliquer l'instruction de la Direction Générale de la Santé du 18 octobre 2012 relative à la gestion des risques sanitaires

prélèvement ARS effectué le 3 juin 2020 a révélé un dépassement de limite de qualité pour le paramètre **Al** au niveau des vergers de Charlemagne. A la suite de cette non-conformité, un plan de purge a été mis en œuvre sur le court terme de manière à diminuer fortement l'âge de l'eau dans les conduites.

- Analyseur de chlore – réservoir Mignonne

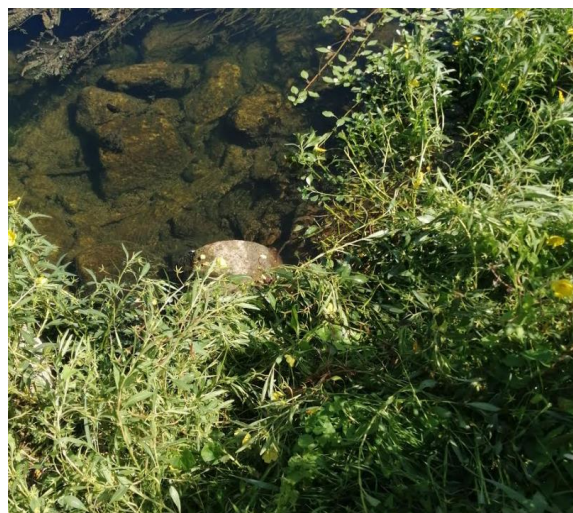
Dans le but de suivre précisément les taux de chlore sur la distribution du réservoir, un analyseur de chlore a été installé ainsi qu'un évier pour faciliter les prélèvements de l'Agence Régionale de la Santé.



- Prise d'eau de Pont Cher

La prise d'eau de l'usine de Pont Cher est primordiale pour la production et donc la distribution de l'eau potable sur la commune de Joué-lès-Tours. Cette prise d'eau est néanmoins tributaire du niveau du Cher mais également de son environnement proche.

Une flore abondante située sur les bords de Cher obstruée partiellement la prise d'eau comme nous pouvons le voir sur la photo ci-dessous :



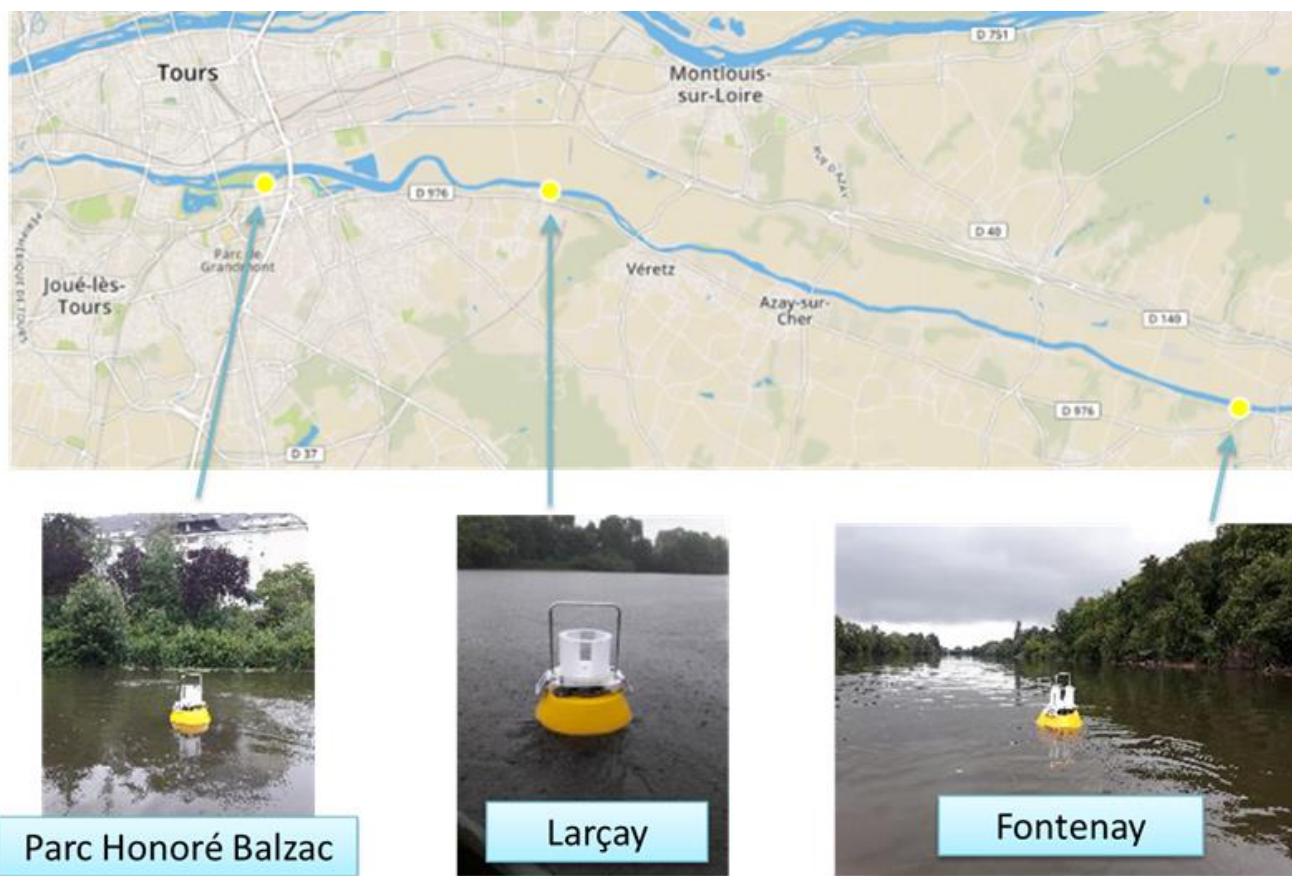
Un nettoyage a été fait en été 2020, notamment par nos équipes pour dégager la prise d'eau. Ce volume a ensuite été mis de côté puis traité comme un déchet. Un plus grand nettoyage des berges a ensuite été effectué lors du chômage du Cher qui a commencé le 13 septembre 2020.

Le niveau du Cher a été moins critique sur l'année 2020 que sur l'année 2019 où la sécheresse avait fortement impacté la prise d'eau. Nous surveillons continuellement le niveau du Cher que cela soit via les bouées SWARM ou le site vigicrue dont voici une extraction ci-dessous :



- Bouées SWARM

Les bouées ont été installées sur le Cher à 3 endroits particuliers, ces localisations ont été testées par des flotteurs pendant 3 mois afin de vérifier leurs bons emplacements par rapport à d'éventuels embâcles.



Une des périodes problématiques est lorsque le Cher est en crue, les bouées se retrouvent alors immergées car elles sont attachées au fond, et les antennes émettrices ne peuvent plus transmettre les informations. La bouée située au Parc Honoré de Balzac n'a d'ailleurs plus remontée d'information suite au chômage du Cher en septembre 2020.

- Paramètre Turbidité

La turbidité est un paramètre extrêmement important dans le fonctionnement quotidien de l'usine. C'est le paramètre (avec la température), qui peut nous conduire à interrompre totalement la production sur la ressource eau de surface.

En effet, pour abattre la turbidité, un polymère et une augmentation de la concentration en chlorure ferrique peuvent être ajoutés au traitement pour faciliter la floculation. Cependant, les floccs devenant très importants, il est nécessaire de procéder au lavage des lits de filtration de nombreuses fois par jour et cela génère un surplus d'eaux sales ferrugineuses à traiter sur l'Actidyn (traitement des boues)

Ainsi, toute l'eau produite est réutilisée pour laver les filtres, ce qui est extrêmement énergivore et consommateur de produits chimiques (polymère étant inutile en temps normal).

Dans ces conditions, il est préférable d'interrompre la filière eau de surface, en attendant la baisse du pic de turbidité.

Ci-dessous un exemple des pics de turbidité recensés en 2020 sur la bouée située au niveau du parc Honoré de Balzac. On remarque que la turbidité devient nulle à partir de la mi-septembre. Il s'agit en fait du décrochage des valeurs suite à la mise en chômage du Cher.



- Fuite Génie Civil – Pont Cher

Une fuite a été découverte sous le bardage de l'usine de Pont Cher au niveau du rideau de fer de la bache à boues. Suite au découpage du bardage, la fuite a été identifiée et réparée en amont.



- ***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, 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 œuvre 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'État.

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 ».

- **Diagnostiques 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 Propositions d'amélioration

Lieu ou ouvrage	Voie
Renouvellement / renforcement de conduites	Il est nécessaire de poursuivre le remplacement voire le renforcement des canalisations les plus vétustes en acier.  La moitié des fuites canalisations se produisent sur des conduites en acier, alors que ce type de matériau représente moins de 26 % du linéaire total du réseau. Quelques voies concernées sur le secteur de la Vallée Violette et de l'Alouette: - Avenue de Bordeaux - 640 ml - Boulevard de Chinon - 2030 ml - Rue du Domaine / rue du Manoir - 410 ml - <u>Rue des Jumeaux (2021) / allée Alphonse Riverin (2021)</u> / impasse Vignon - 1010 ml - Rue du Clos Robert / rue de la Marchanderie / rue de la Bouchardière - 2160 ml - Rue d'Amboise / rue de Chambord - 1330 ml - Rue de Candé / rue de Chenonceaux / rue de Montsoreau - 610 ml - Rue du Grand Pressoir / rue de la Bruère / rue de Rigny Ussé - 1120 ml Quelques voies concernées sur le secteur du Centre-Ville: - Boulevard Jean-Jaurès - 3370 ml - Rue du Morier / rue Paul Louis Courier - 380 ml - Rue Voltaire / rue Lamartine - 300 ml - <u>Rue de Béquine (2021)</u> / rue Messenger / rue Milhaud / rue Bizet / rue Berlioz - 990 ml - Rue des Martyrs - 920 ml - Avenue de la République - 160 ml - Rue de Chantepie - 240 ml - Rue Henri Dunant / impasse Mirabeau - 850 ml - Rue Corneille - 320 ml - Rue Rabelais / rue Montaigne - 300 ml - Rue de la Douzillère / rue Sabatier / rue Fabre / rue Berthelot - 1120 ml - Rue Vaucanson / rue des Mésanges / rue des Rossignols - 1040 ml - Rue de Saint-Léger - 230 ml - Rue Jean Bouin / rue Mansart - 660 ml - Rue Pradier / rue Coubertin / rue Gay Lussac / impasse Poncelet - 1600 ml - Rue du Colonel Picot / du Général Estienne / du Maréchal Foch - 660 ml - Rue de Verdun - 350 ml - Rue Gutenberg - 520 ml Quelques voies concernées sur le secteur Marbellière et Pont Volant : - Avenue de la République / allée du Bosquet / rue des Provinces - 560 ml

	- Allée des Maronniers / allée des Cèdres / rue de la Marbellière - 290 ml - Rue Cézanne / rue Manet - 1070 ml - Rue Edouard Branly / allée de Bois Tailhar - 690 ml - Rue du Coteau - 150 ml - Rue de la Chaumette / rue des Acacias / rue des Ormes - 760 ml Quelques voies concernées sur le secteur des Bretonnières : - Boulevard des Bretonnières - 490 ml - Rue de Freyssinet / rue Cugnot - 1320 ml - Route des Vaux / Sentier des Vaux - 510 ml Quelques voies concernées sur le secteur sud de la rocade : - La Vieille Carte - 220 ml - Rue de Saint-Léger / la Couloiterie / la Barachonnerie - 2250 ml - Route de la Vieille Carte / route des Maisons Neuves - 1960 ml - Rue des Noisetiers - 330 ml - Rue de la Douzillère / route de Narbonne (suite 2020) / la Mazeraie - 2400ml - Les Pinassières - 250 ml - Le Petit Beaumont / les Rosiers / les Landes du Passoir - 1690 ml A noter également la présence de quelques conduites en Amiante-Ciment. Ce matériau pose problème lors des réparations, puisque des protocoles de sécurités spécifiques doivent être systématiquement mis en œuvre : - Rue Gutenberg / rue Denis Papin - 1180 ml - Rue Berlioz - 190 ml
Bornes de puisage	Les prises d'eau illicites sur les poteaux incendie ont plusieurs impacts : - Détérioration des poteaux incendie - Trouble de la qualité de l'eau pour les riverains - Risque de provocation de fuites - Pertes en eau L'installation de bornes de puisage permet de limiter ces inconvénients. Ces appareils sont justement destinés aux prises d'eau ponctuelles, par exemple pour les entreprises de TP. De diamètre plus petit, elles génèrent moins de désagrément, et étant équipées de compteurs d'eau, il est possible de mesurer la quantité d'eau prélevée. 
Usine Prise d'eau - Pont Cher	Suivi analytique en direct de la filière d'eau de surface pour adapter la production : - Installation d'un HAP mètre, avec asservissement pour couper la file eau de surface et lancer automatiquement les files eau souterraine - Installation d'un COT mètre Lors de la modification de la prise d'eau du Cher, refaire l'hydraulique complet du poste eau brute (conduites, clapets, vannes, pieds assises, barres de guidages,...)

	Mise en place d'un traitement primaire en amont du poste eaux brutes, place disponible avec l'agrandissement du périmètre qui est déjà clôturé
Usine Site de la Mignonne	La mise en place de 3 débitmètres au sein du parc de la Mignonne permettrait d'identifier et d'anticiper les fuites éventuelles sur les conduites de refoulement de chaque unité. Aujourd'hui, les volumes sont estimés en fonction des compteurs d'exhaure et des volumes distribués mais il n'y a pas de compteurs intermédiaires. L'idée serait d'installer des débitmètres aux 3 points suivants : - Sortie de l'Unité 1 de la Mignonne - Sortie de l'Unité 2 de la Mignonne - Pied de château d'eau de la Mignonne sur le refoulement de Pont Cher. Ces trois débitmètres permettraient de définir précisément les volumes produits et distribués.

ÉVOLUTIONS 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)	38 252	38 619
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	1,56 €/m ³	1,57 €/m ³
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 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)	98,3 %	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	96	100
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	85,8 %	87,3 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	5,34 m ³ /jour/km	4,98 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	4,29 m ³ /jour/km	4,03 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	1,12 %	1,23 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	57 %	57 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	44	47
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	2 181	1 560
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	1,40 u/1000 abonnés	1,40 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	1,86 %	1,46 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	u/1000 abonnés	0,32 u/1000 abonnés

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

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

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

1.6 Autres chiffres clés de l'année 2020

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	2 441 982 m ³	2 915 960 m ³
VP.059	Volume produit	Délégataire	2 287 520 m ³	2 607 012 m ³
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	0 m ³	0 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	2 283 663 m ³	2 245 091 m ³
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	36 655 m ³	41 423 m ³
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	1 957 801 m ³	1 914 633 m ³
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	161	134
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Nombre d'installations de production	Délégataire	5	5
	Capacité totale de production	Délégataire	22 000 m ³ /j	22 000 m ³ /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	1	1
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	12 300 m ³	12 300 m ³
	Longueur de réseau	Délégataire	270 km	286 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	208 km	224 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	1 042 ml	2 622 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	14 550	14 596
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	43	46
	Nombre de compteurs	Délégataire	16 826	16 975
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	3 437	1 098
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Nombre de communes	Délégataire	4	4
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	15 723	15 751
	- Abonnés domestiques	Délégataire	15 722	15 750
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	0	0
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	1	1
	Volume vendu	Délégataire	1 877 420 m ³	2 235 131 m ³
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	1 877 420 m ³	1 873 210 m ³
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	0 m ³	0 m ³
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	3 878 m ³	361 921 m ³
	Consommation moyenne	Délégataire	121 l/hab/j	124 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	97 m ³ /abo/an	94 m ³ /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	Mesure statistique d'entreprise	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	84 %	84 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui	Oui
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	Oui	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
Energie relevée consommée	Délégataire	1 817 502 kWh	2 050 284 kWh

1.7 Le prix du service public de l'eau

LA FACTURE 120 M³

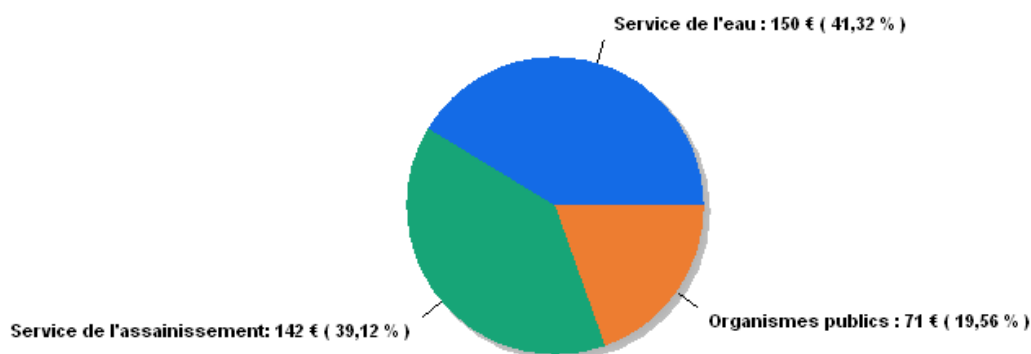
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120 m³ représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

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

JOUE LES TOURS Prix du service de l'eau potable		Volume	Prix Au 01/01/2021	Montant Au 01/01/2020	Montant Au 01/01/2021	N/N-1
Part délégataire				127,96	128,59	0,49%
Abonnement				43,32	43,55	0,53%
Consommation		120	0,7087	84,64	85,04	0,47%
Part communale				17,60	17,60	0,00%
Consommation		120	0,1467	17,60	17,60	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)		120	0,0357	4,28	4,28	0,00%
Organismes publics				27,60	27,60	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)		120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
Total € HT				177,44	178,07	0,36%
TVA				9,76	9,79	0,31%
Total TTC				187,20	187,86	0,35%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3				1,56	1,57	0,64%

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

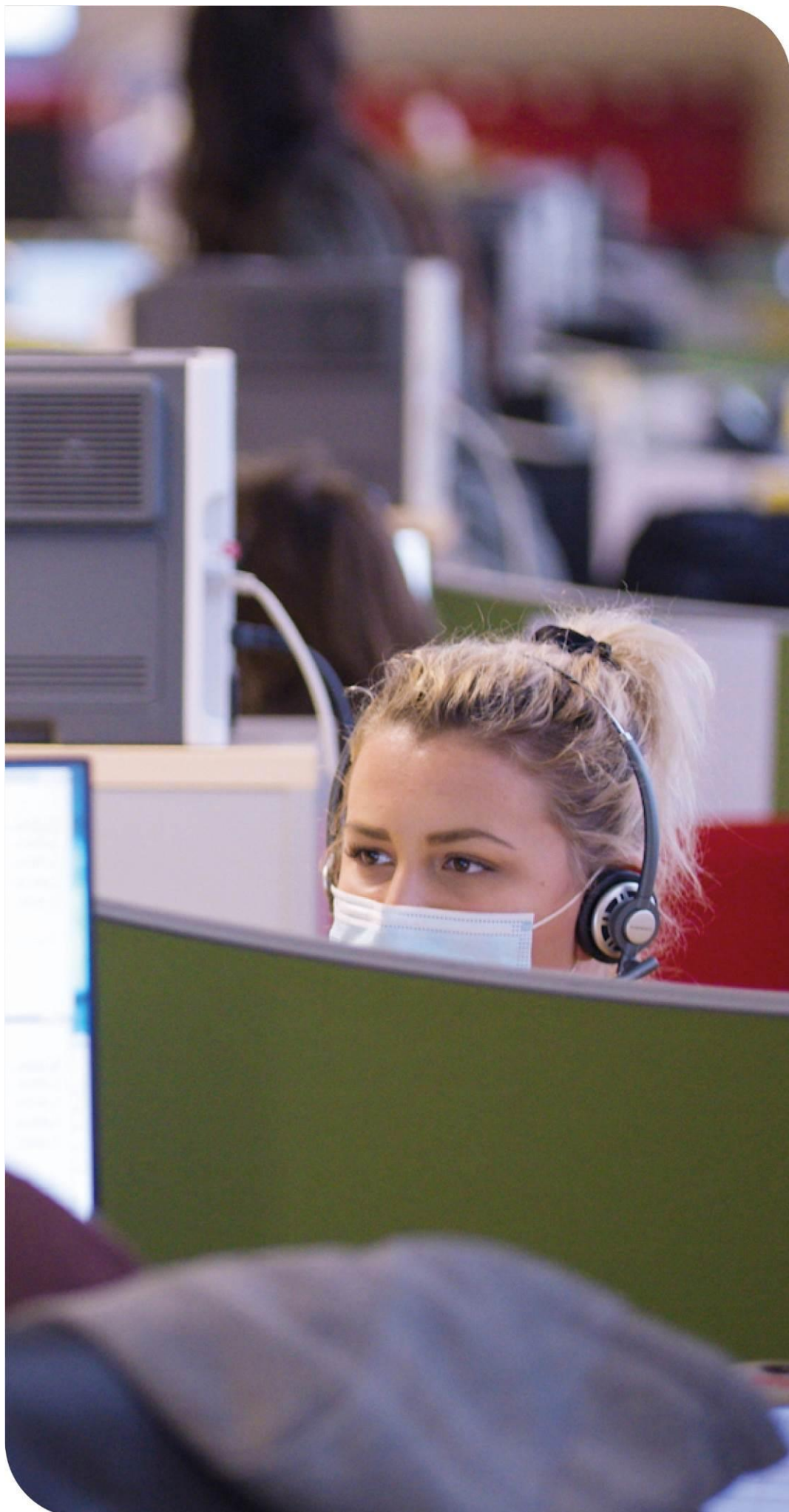
Facture 120m³ / Répartition du prix du service de l'Eau



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
Nombre total d'abonnés (clients)	15 706	15 628	15 778	15 723	15 751	0,2%
domestiques ou assimilés	15 701	15 623	15 777	15 722	15 750	0,2%
autres que domestiques	4	4				
autres services d'eau potable	1	1	1	1	1	0,0%

- *Les principaux indicateurs de la relation consommateurs*

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client		3 012	3 237	4 400	1 689	-61,6%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	1 612	1 744	1 534	1 496	1 379	-7,8%
Taux de clients mensualisés		41,7 %	43,5 %	45,2 %	47,0 %	4,0%
Taux de clients prélevés hors mensualisation		20,7 %	21,5 %	22,4 %	23,1 %	3,1%
Taux de mutation	10,4 %	11,3 %	9,8 %	9,6 %	8,8 %	-8,3%

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
Taux d'impayés	1,33 %	1,43 %	2,00 %	1,86 %	1,46 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	53 150	47 057	69 442	63 528	85 240
Montant facturé N - 1 en € TTC		3 282 953	3 463 515	3 423 442	5 857 642

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 (délégataires, 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
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	0,96	1,28	0,95	1,40	1,40
Nombre d'interruptions de service	15	20	15	22	22
Nombre d'abonnés (clients)	15 706	15 628	15 778	15 723	15 751

- **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	148	114	97	44	47
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	7 725,21	7 368,52	5 381,04	2 180,79	1 560,09
Volume vendu selon le décret (m3)	1 880 337	1 847 902	1 978 275	1 877 420	2 235 131

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.

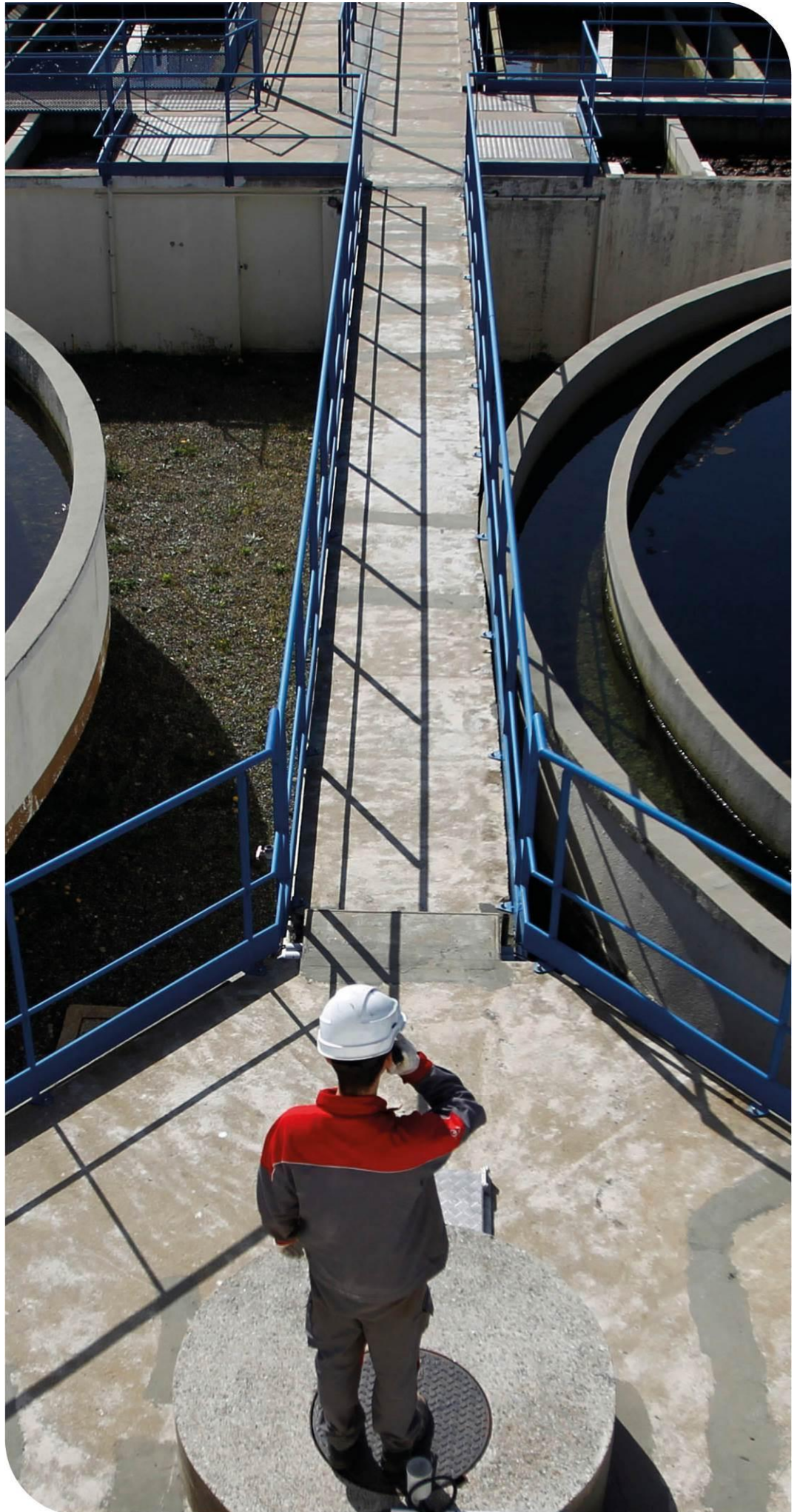
- **Les échéanciers de paiement**

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	394	403	153	99	234

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.

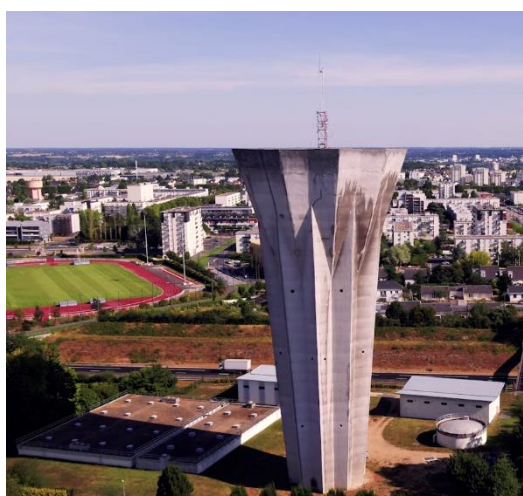
3.1 L'inventaire des installations

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

Installation de captage	Débit des pompes (m ³ /h)	Capacité de production (m ³ /j)
Mignonne – forage La Troue	200	4 000
Mignonne – forage 1	150	3 000
Pont Cher - Eau de surface	500	*10 000
Pont Cher - Forage 1	50	1 000
Pont Cher - Forage 2	200	4 000
Capacité totale	1 100	22 000

*La capacité de production de Pont Cher est limitée à 10 000 m³/j malgré une production théorique de 15 000 m³/j. En effet, les débits des pompes de reprises permettant d'envoyer au château d'eau de la Mignonne sont de 500m³/h donc de 10 000m³/j.

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m ³)
RESERVOIR SUR TOUR – LA MIGNONNE	4 000
BACHES – LA MIGNONNE	6 300
BACHES – PONT-CHER	2 000
Capacité totale	12 300



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
Canalisations						
Longueur totale du réseau (km)	274,3	272,7	270,6	270,4	286,2	5,8%
Longueur d'adduction (ml)	2 448	2 448	4 618	4 618	4 533	-1,8%
Longueur de distribution (ml)	271 861	270 277	266 021	270 436	281 697	4,2%
dont canalisations	215 183	213 445	208 825	208 328	223 985	7,5%
dont branchements	56 678	56 832	57 196	57 490	57 712	0,4%
Equipements						
Nombre d'appareils publics	384	385	393	393	393	0 %
dont poteaux d'incendie	380	380	388	388	388	
dont bouches d'incendie	1	1	1	1	1	
dont bouches de lavage	2	3	3	3	3	
dont bornes fontaine	0	0	0	0	0	
dont bornes de puisage	1	1	1	1	1	
dont bouches d'arrosage			0	0	0	
Branchements						
Nombre de branchements	14 434	14 456	14 508	14 550	14 596	0,3%
Compteurs						
Nombre de compteurs	16 448	16 620	16 738	16 826	16 975	0,9%

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

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

Matériau	INC	40	50	60	63	75	80	90	100	110	125	140	150	160	200	250	300	350	400	500	Total général
INC	1447			264			10		5				10		2	6	4				1748
Acier		438		7703			11800		11488		1902		8133		4122	195	3283	2082	5149		56295
Amiante Ciment									92		809		577		180						1658
Fonte Ductile				13			116		830		267		13582		7683	552	3892	390	1957	3081	32362
Fonte Ductile (TT)																			131		131
Fonte Grise							246														246
Fonte indéterminée							567		286		419		803		835	653	230				3793
Polychlorure de Vinyle		1296	5580	44	25326	4068	140	32070		33327	13046	5789	43	7288	828						128843
Polyéthylène HD	6	18	864	9	758			388		58	467	67		156			282		285		3357
Polyéthylène indéterminé															62						62
Total général	1454	1752	6444	8033	26084	4068	12878	32457	12701	33385	16909	5856	23148	7444	13712	1406	7691	2472	7522	3081	228495

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
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	0,29	0,62	1,04	1,12	1,23
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	215 183	213 445	208 825	208 328	223 985
Longueur renouvelée totale (ml)	1 366	3 520	4 747	1 562	2 622
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	2 132	3 841	1 042	2 622

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	96	96	96	96	100

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau		Barème	Valeur ICGPR
Code VP	Partie A : Plan des réseaux (15 points)		
VP.236	Existence d'un plan des réseaux	10	10
VP.237	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Code VP	Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)		
VP.238	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
VP.239	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		99,16 %
VP.240	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres		Oui
Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
VP.241	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	15
Total Parties A et B		45	45
Code VP	Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)		
VP.242	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
VP.243	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
VP.244	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
VP.245	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
VP.246	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	0
VP.247	Localisation des autres interventions	10	10
VP.248	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	10
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
Total:		120	100

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**

Usine de Pont-Cher	
BALLON HYDROFORT	

2 VANNES DE LAVAGE	
TUYAUTERIE DU DECANTEUR	

FILTRATION/SABLE – 4 VANNES ENTREES	
POMPE DE RELEVEMENT	
POMPE DOSEUSE 2 Eau de surface	<i>Pas de photos de l'intervention</i>

DEBIMETRE O3	
AGITATEUR RAPIDE	
AGITATEUR MELANGE POUDRE	

Pompe Polymère ACTIDYN	
Usine de La Mignonne	
COMPTEUR EAU DE LAVAGE	
ECHELLES A CRINOLINES BACHES	

- **Les compteurs**

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

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

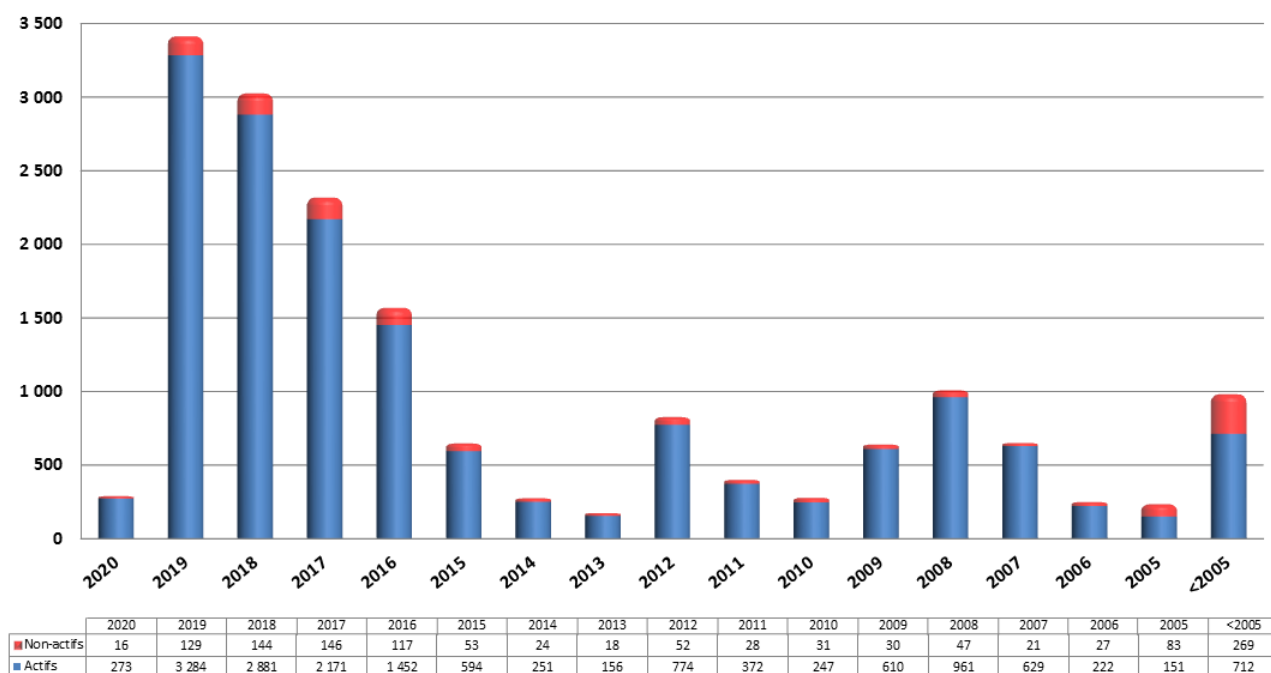
Un carnet métrologique comprenant les informations demandées par la décision du 30 décembre 2008 est tenu à jour pour chaque compteur éligible.

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

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

Renouvellement des compteurs	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre de compteurs	16 448	16 620	16 738	16 826	16 975	0,9%
Nombre de compteurs remplacés	1 196	2 371	2 348	3 437	1 098	-68,1%
Taux de compteurs remplacés	7,3	14,3	14,0	20,4	6,5	-68,1%

Pyramide compteurs 2020



- *Les réseaux*

Travaux de renouvellements réalisés en 2020 :

Commune	Voie	Détails
JOUE LES TOURS	ALLEE JULES GRÉVY MOA : TMVL MOE : TMVL Entreprise : EHTP	Extension AEP 63 PVC sur 20 mL - pour création de branchements
JOUE LES TOURS	RUE DANGUILLAUME MOA : TMVL MOE : TMVL Entreprise : EHTP	Extension AEP 63 PVC sur 20 mL - pour création de branchements
JOUE LES TOURS	BOULEVARD DES BRETONNIÈRES MOA : TMVL MOE : TMVL Entreprise : JÉRÔME	Extension AEP 63 PVC sur 20 mL - pour création de branchements
JOUE LES TOURS	RUE DE LA PATALISSE MOA : VEOLIA MOE : VEOLIA Entreprise : VLS TP	Reprise de branchement sur une conduite 160 PVC et suppression d'une conduite en Acier DN 60
JOUE LES TOURS	ALLÉE DES GRANDS CHÊNES MOA : VEOLIA MOE : VEOLIA Entreprise : SADE	Renouvellement de 197 ml d'acier DN 100 en Fonte Ductile DN 100 Renouvellement de 14 branchements Renouvellement de 3 vannes DN 100, 1 vanne DN 60 et 1 vanne DN 40
JOUE LES TOURS	ALLÉE DES SOUS BOIS MOA : VEOLIA MOE : VEOLIA Entreprise : SADE	Renouvellement de 240 ml d'acier DN 80 en 75 PVC Renouvellement de 9 branchements
JOUE LES TOURS	ALLÉE DU VERGER MOA : VEOLIA MOE : VEOLIA Entreprise : SADE	Renouvellement de 270 ml d'acier DN60 en Fonte Ductile DN 80 Renouvellement de 17 branchements Renouvellement d'une vanne DN 100 et une vanne DN 80
JOUE LES TOURS	ALLÉE FLEURIE MOA : VEOLIA MOE : VEOLIA Entreprise : SADE	Renouvellement de 160 ml d'acier DN 60 en 75 PVC Renouvellement de 16 branchements Renouvellement d'une vanne DN 60
JOUE LES TOURS	LE PONT AUX OIES MOA : VEOLIA MOE : VEOLIA Entreprise : VLS TP	Renouvellement de 105 ml de PVC DN 40 en PVC DN 65
JOUE LES TOURS	RUE DE LATTRE DE TASSIGNY MOA : VEOLIA MOE : VEOLIA Entreprise : SADE	Renouvellement de 300 ml d'amiante Ciment DN 200 en Fonte Ductile DN 150 et suppression d'une conduite 200 Acier. Renouvellement de 7 gros branchements d'immeubles Renouvellement de 2 vannes DN 150, 1 vanne DN 100 et 1 Vanne DN 60

JOUE LES TOURS	ROUTE DE NARBONNE MOA : VEOLIA MOE : VEOLIA Entreprise : VLS TP	Renouvellement de 840 ml d'acier DN 100 en 40 ml de Fonte ductile DN 300 et 800 ml de Fonte Ductile DN 200 Renouvellement de 37 branchements Pose de 2 vannes DN 300, 4 vannes DN 200, 1 vanne DN 150, 3 vanne DN 100 et 1 vanne DN 60
JOUE LES TOURS	RUE DU VAL VIOLET MOA : VEOLIA MOE : VEOLIA Entreprise : VLS TP	Renouvellement de 240 ml d'acier DN 60 en Fonte Ductile DN 63 Renouvellement de 18 branchements
JOUE LES TOURS	RUE FLEMING MOA : VEOLIA MOE : VEOLIA Entreprise : VLS TP	Renouvellement de 270 ml d'acier DN 150 en Fonte Ductile DN 150 Renouvellement de 13 branchements Pose de 2 vannes DN 150 et 2 vannes DN 100

- **Les branchements**

Renouvellement des branchements plomb	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre de branchements	14 434	14 456	14 508	14 550	14 596	0,3%
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
JOUE LES TOURS	13 RUE DE LA RÉSIDENCE	1 branchement
JOUE LES TOURS	4 ET 6 RUE ANNE DE BRETAGNE	2 branchements
JOUE LES TOURS	BOULEVARD GAMBETTA	1 branchement
JOUE LES TOURS	1 IMPASSE SAINT LEGER	1 branchement
JOUE LES TOURS	ROUTE DE NARBONNE	1 branchement

JOUE LES TOURS	RUE DE LA PATALISSE	1 branchement incendie
JOUE LES TOURS	84 BIS RTE DES LANDES DE CHARLEMAGNE	1 branchement
JOUE LES TOURS	17 BIS ET 17 TER RTE DE NARBONNE	2 branchements
JOUE LES TOURS	CHEMIN DES ETANGS	1 branchement
JOUE LES TOURS	4 RUE ANATOLE FRANCE	1 branchement
JOUE LES TOURS	14 ROUTE DE NARBONNE	2 branchements
JOUE LES TOURS	RUE DE LA FLOTTIERE	1 branchement
JOUE LES TOURS	ALLÉE DE LA FLOTTIERE	1 branchement
JOUE LES TOURS	9 ALLEE JULES GRÉVY	1 branchement
JOUE LES TOURS	35 BIS ROUTE DE NARBONNE	1 branchement
JOUE LES TOURS	63 RUE DES PETITES COURS	1 branchement
JOUE LES TOURS	111 RUE DE LA DOUZILLERE	1 branchement
JOUE LES TOURS	70 BIS RUE DE LA MARBELLIÈRE	1 branchement
JOUE LES TOURS	RUE DE CHATEAUBRIAND	1 branchement
JOUE LES TOURS	RUE CAMILLE DANGUILLAUME	1 branchement
JOUE LES TOURS	ESPACE MALRAUX	1 branchement
JOUE LES TOURS	1 E LE VERGER	1 branchement
JOUE LES TOURS	7 ALL DES TERRASSES DE L'EPAN	1 branchement
JOUE LES TOURS	35 BIS RUE FREYSSINET	1 branchement
JOUE LES TOURS	4 BIS RUE DE LA SAINTERIE	1 branchement
JOUE LES TOURS	5 BIS ROUTE DES LANDES DU PASSOIR	1 branchement
JOUE LES TOURS	9 IMPASSE DE LA MARCHANDERIE	1 branchement
JOUE LES TOURS	19 ALLÉE DE LA CRETELLE	1 branchement

JOUE LES TOURS	65 BLD JEAN JAURES	1 branchement
JOUE LES TOURS	20 CHEMIN DES PINASSIERES	1 branchement
JOUE LES TOURS	22 CHEMIN DES PINASSIERES	1 branchement
JOUE LES TOURS	37 RUE DE L'EPAN (RENOUVELLEMENT)	1 branchement
JOUE LES TOURS	6 RUE DU POINT DU JOUR	1 branchement
JOUE LES TOURS	RUE CHAPTAL	1 branchement incendie
JOUE LES TOURS	ALLÉE DE LA FLOTTIERE	1 branchement
JOUE LES TOURS	54 ROUTE DES MAISONS NEUVES	1 branchement
JOUE LES TOURS	LE VERGER	1 branchement
JOUE LES TOURS	9 BIS ET TER RUE DE LA SAINTERIE	2 branchements
JOUE LES TOURS	ROUTE DE NARBONNE	1 branchement
JOUE LES TOURS	135 TER BOULEVARD DES BRETONNIÈRES	1 branchement
JOUE LES TOURS	135 BIS BOULEVARD DES BRETONNIÈRES	1 branchement
JOUE LES TOURS	ESPACES MALRAUX	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	402	114
Physico-chimique	5343	135

4.1.2 L'eau produite et distribuée

- **Conformité des paramètres analytiques**

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégataire	Valeur du seuil et unité
Carbone Organique Total	0	2,8	2	1	12	4	2 mg/l C
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0	2	1	0	4	0	2 Qualitatif
Fer total	0	429	2	0	58	3	200 µg/l
Température de l'eau	10,8	29,4	4	0	62	0	25 °C
Turbidité	0	2,9	1	0	45	2	2 NFU
Turbidité	0	0,54	1	0	12	0	0,5 NFU

- **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	68,60	104	4	mg/l	Sans objet
Chlorures	36	71	12	mg/l	250
Fluorures	0	381	4	µg/l	1500
Magnésium	5,55	16,10	4	mg/l	Sans objet
Nitrates	0,83	26	59	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0,26	6	µg/l	0,5
Potassium	3,88	10	4	mg/l	Sans objet
Sodium	23	32,20	4	mg/l	200
Sulfates	24	45	12	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	18	33	12	°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
Paramètres microbiologiques					
Taux de conformité microbiologique	98,91 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	91	48	51	64	61
Nombre de prélèvements non conformes	1	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	92	48	51	64	61
Paramètres physico-chimique					
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	97,83 %	97,92 %	98,25 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	1 126	45	47	56	57
Nombre de prélèvements non conformes	0	1	1	1	0
Nombre total de prélèvements	1 126	46	48	57	57

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.

L'instruction de la Direction Générale de la Santé, DGS/EA4/2020/67, en date du 29 avril 2020 modifie l'instruction n° 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. Aussi, 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).

Situation sur votre service :

Un prélèvement ARS effectué le 3 juin 2020 a révélé un dépassement de limite de qualité pour le paramètre CVM au niveau des vergers de Charlemagne. A la suite de cette non-conformité, un plan de purge a été mis en place sur le court terme de manière à diminuer fortement l'âge de l'eau dans les conduites. Il n'y a pas eu de nouvelle non-conformité sur le 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 œuvre 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.

Situation sur votre service :

Aucune non-conformité sur l'eau distribuée sur le service en 2020

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*

Deux ressources permettent d'alimenter la commune de Joué les Tours :

- Eau de forage issue de la nappe du Cénomaniens (2 forages sur le site de Pont Cher et 2 forages sur le site de la Mignonne),
- Eau de surface issue du Cher.

- *Le volume prélevé*

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
UP La Mignonne Unité 1 La Troue	150	1 000
UP La Mignonne Unité 2	150	3 000
UP Pont Cher forage 1	70	1 400
UP Pont Cher Forage 2	200	4 000
UP PONT-CHER Eau de Surface	500	10 000

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Volume prélevé (m3)	2 701 436	2 567 935	2 656 506	2 441 982	2 915 960	19,4%
Volume prélevé par ressource (m3)						
UP La Mignonne Unité 1 La Troue	527 482	474 926	511 461	340 192	313 005	-8,0%
UP La Mignonne Unité 2	478 663	417 624	470 826	452 155	390 944	-13,5%
UP Pont Cher forage 1	146 266	127 033	77 717	124 675	107 879	-13,5%
UP Pont Cher Forage 2	507 579	437 470	265 499	425 097	365 588	-14,0%
UP PONT-CHER Eau de Surface	1 041 446	1 111 342	1 331 003	1 099 863	1 738 544	58,1%
Volume prélevé par nature d'eau (m3)						
Eau souterraine non influencée	1 659 990	1 456 592	1 325 503	1 342 119	1 177 416	-12,3%
Eau souterraine influencée	1 041 346	1 111 342	1 331 003	1 099 863	1 738 544	58,1%

L'augmentation du volume total prélevé en 2020 est notamment due à l'alimentation de la commune de Chambray les Tours par Joué les Tours pendant la longue période de travaux du château d'eau.

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

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

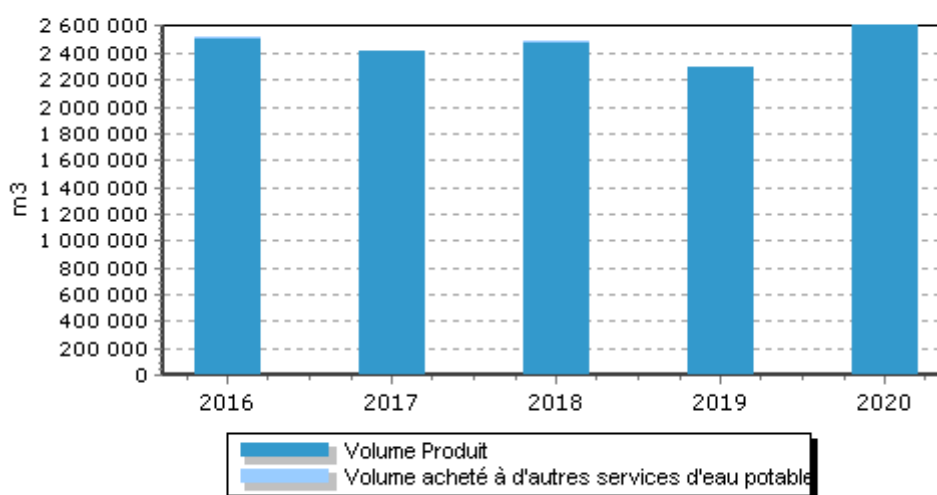
Les volumes produit et mis en distribution prennent en compte, le cas échéant, le volume acheté et vendu à d'autres services d'eau potable :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Volume prélevé (m3)	2 701 436	2 567 935	2 656 506	2 441 982	2 915 960	19,4%
Besoin des usines	192 894	176 118	169 914	154 462	205 137	32,8%
Volume produit (m3)	2 508 542	2 405 527	2 486 592	2 287 520	2 607 012	14,0%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	1 145	0	5 290	0	0	0%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	23 251	7 322		3 878	361 921	9 232,7%
Volume mis en distribution (m3)	2 486 436	2 398 205	2 491 882	2 283 663	2 245 091	-1,7%

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.

Concernant Pont Cher, il faut également souligner le fait que certains volumes sont retirés des besoins usines puisque l'eau est réinjectée dans le process et donc les compteurs comptent deux fois (exemple du refroidissement ozoneur).

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
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	1 145	0	5 290	0	0	0%
Autre(s) engagement(s)	1 145	0	5 290	0	0	0%

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

1. Station de Pont-Cher : 191 475 m³

- Volumes de lavage : 109 412 m³ (débitmètre eau de lavage), rassemblant les lavages suivants :
 - Lavage de la déferrisation : (120 m³ par lavage),

- Lavage des 4 filtres à sables eau de surface : 325 m³ par lavage effectué toutes les 11h de fonctionnement en moyenne.
- Lavage des 3 filtres à charbon (effectués de façon hebdomadaire lorsque la station eau de surface fonctionne - 280 m³ par lavage)
- Décanteur – file eau de surface :
 - Volumes de lavage (120 m³ par lavage hebdomadaire), 6 000 m³
 - Purges du décanteur : 17 m³/h lorsque la station est en marche, soit un total de 59 959 m³ pour 3 527 heures
- Volume analyseurs eau traitée : chlore libre, chlore total, turbidité et pH : 5 083 m³ (compteur analyseurs)
- Volume de traitement des boues (filtre bande + préparation polymère) : 2 983 m³ (compteur traitement des boues)
- Volume de purges d'air sur la déferrisation : 1 510 m³ (estimation par rapport au temps de fonctionnement)
- Volume de lavage des bâches + bassin floculation et décantation : 840 m³ (30 % du volume)
- Volumes Pompes de prélèvements pour analyseurs en continu sur chaque étape de la filière eau de surface : 5 688 m³ décomposés comme suit :
 - Compteur Eau Brute : 763 m³
 - Compteur Eau Décantée : 1 015 m³
 - Compteur Eau Filtres Sable : 1 551 m³
 - Compteur Eau Filtres CAG : 2 359 m³

Volume usine non-comptabilisé car l'eau est réinjectée,

- Volumes de recirculation :
 - Refroidissement ozoneur : 81 385 m³ (compteur eau de service Ozoneur)
 - Chloration des deux files de traitement de l'eau : 5 018 m³ (compteur chlorations)

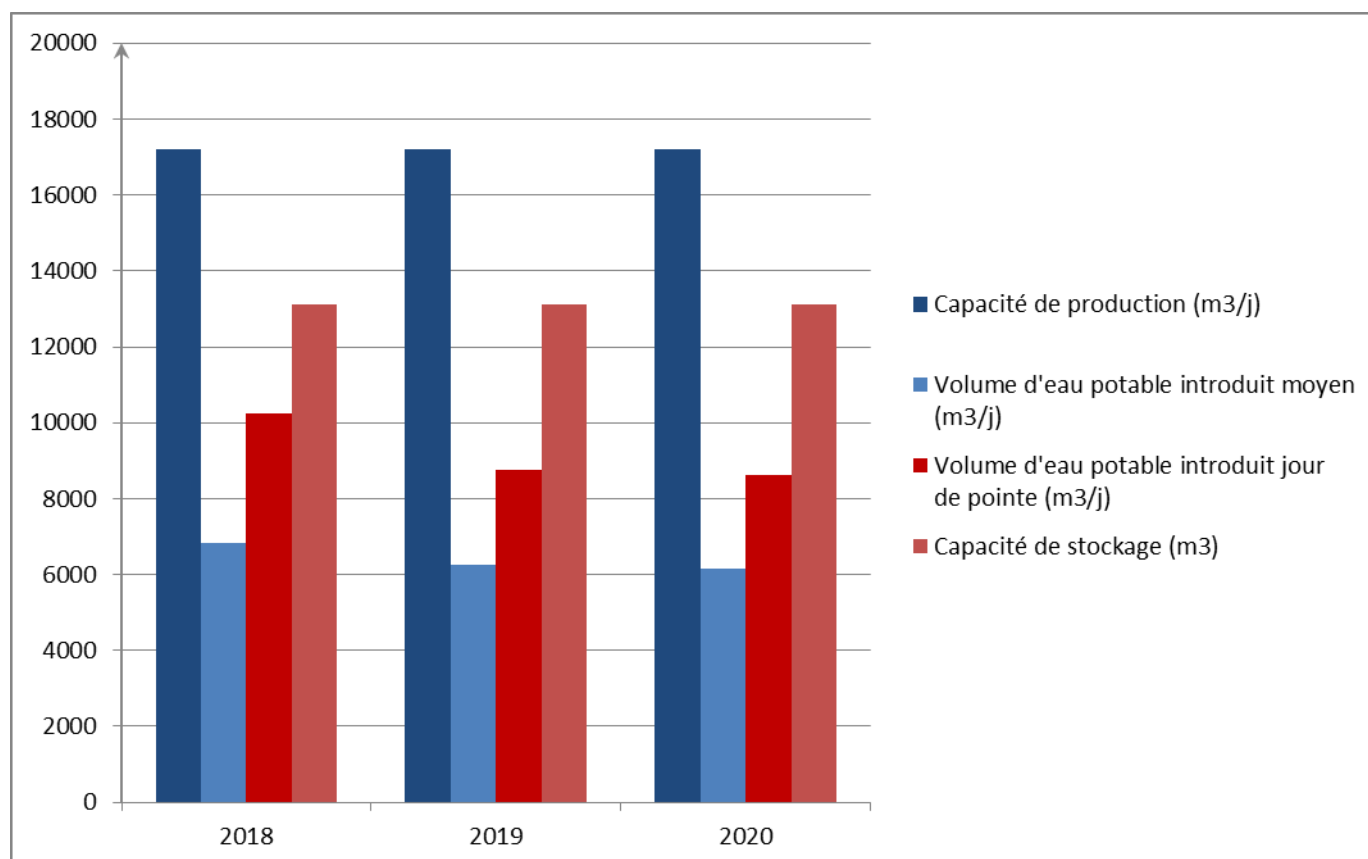
2. Réservoir et station de la Mignonne : 13 662 m³

- Volume de purges d'air sur la déferrisation : 3 520 m³ (estimation)
- Volumes de lavages : 7 212 m³
- Lavage du réservoir : 330 m³ (8 % du volume)
- Lavage des bâches : 1 260 m³ (20 % du volume)
- Volume analyseur de turbidité : 1 340 m³ (compteur)

Soit un volume de service total pour les « besoins usines » de 205 137 m³ en 2020.

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

	2018	2019	2020
Capacité de production (m ³ /j)	17 200	17 200	17 200
Volume d'eau potable introduit moyen (m ³ /j)	6 827	6 257	6 147
Volume d'eau potable introduit jour de pointe (m ³ /j)	10 241	8 760	8 605
Capacité de stockage (m ³)	13 100	13 100	13 100



La capacité de production correspond à 2,8 fois la demande journalière moyenne et 2 fois celle de pointe. Les ouvrages sont suffisants pour subvenir aux besoins de pointe de la collectivité.

Sur la base des données ci-dessus, la capacité de stockage correspond à 2,1 fois la demande journalière moyenne. En période de pointe, elle permet le stockage de la totalité de la production journalière, y compris les réserves incendie.

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 23 % sur le forage de n°1 de Pont-Cher (Cénomaniens)
- Une baisse du prélèvement de 15 % sur le forage de n°2 de Pont-Cher (Cénomaniens)
- Une baisse du prélèvement de 55 % sur le forage de La Mignonne (Cénomaniens)
- Une baisse du prélèvement de 25 % sur le forage de La Troue (Cénomaniens)
- Une hausse du prélèvement de 151 % sur les eaux de surface du Cher.

Sur la globalité de la Commune de Joué-lès-Tours, sur l'année 2020 :

- 59,6 % des eaux produites ont été pompées dans les eaux de surface
- 40,4 % des eaux produites ont été prélevées dans le Cénomanien

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
Volume vendu selon le décret (m3)	1 880 337	1 847 902	1 978 275	1 877 420	2 235 131	19,1%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	1 857 086	1 840 580	1 978 275	1 877 420	1 873 210	-0,2%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	23 251	7 322	0	3 878	361 921	9 232,7%

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Volume vendu (m3)	1 880 337	1 847 902	1 978 275	1 881 277	2 235 131	18,8%
<i>dont clients individuels</i>	1 449 739	1 414 092	1 488 341	1 516 007	1 431 816	-5,6%
<i>dont clients domestiques SRU</i>	8 470	9 247	9 619	9 412	8 669	-7,9%
<i>dont clients industriels</i>	104 670	102 815	162 242	146 595	6 757	-95,4%
<i>dont clients collectifs</i>	223 096	221 262	222 861	198 334	307 369	55,0%
<i>dont irrigations agricoles</i>	6 357	6 338	6 529	7 072	6 328	-10,5%
<i>dont volume vendu autres collectivités</i>	23 251	7 322	0	7 735	*361 921	4 579,0%
<i>dont bâtiments communaux</i>	59 544	68 261	76 614	61 829	59 972	-3,0%
<i>dont appareils publics</i>	4 717	17 718	12 069	8 893	15 814	77,8%

* Cette forte augmentation s'explique par l'alimentation de la commune de Chambray les Tours pendant la durée des travaux du château d'eau.

A noter que les critères liés aux activités ont été changés en 2020 ce qui change la répercussion des volumes selon la typologie de client.

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	23 251	7 322	0	3 878	361 921	9 232,7%
CHAMBRAY LES TOURS	7 446	7 322	0	3 878	361 921	9 232,7%
Autre(s) engagement(s)	15 805			3 857		

- **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)	1 857 086	1 840 580	1 978 275	1 877 420	1 836 725	-2,2%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	1 857 086	1 840 580	1 978 275	1 877 420	1 836 725	-2,2%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	366	365	365	365	366	0,3%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	27 530	26 350	36 421	43 726	36 485	-16,6%
Volume de service du réseau (m3)	63 768	99 844	81 613	36 655	41 423	13,0%
Volume consommé autorisé (m3)	1 948 384	1 966 774	2 096 309	1 957 801	1 914 633	-2,2%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	1 948 384	1 966 774	2 096 309	1 957 801	1 914 633	-2,2%

Le volume « consommateurs sans comptage » correspond :

- A l'eau utilisée en toute connaissance par l'exploitant du service pour les essais de poteaux incendie : 6 contrôles hydrauliques effectués sur l'année 2020. Ce volume comprend l'eau utilisée pour mesurer le débit du poteau (débit moyen de 120 m³/h sous 1 bar sur 6 poteaux incendie pendant un quart d'heure), ainsi que l'eau utilisée pour purger le réseau après travaux (2,5 m³/h sur chaque poteau incendie pendant 20 minutes). Il est estimé à 185 m³ ;
- Aux prises d'eau sur les hydrants, qu'elles soient autorisées ou illicites estimées à 36 300 m³ ;

Soit total de volume consommateur sans comptage, pour l'exercice 2020 estimé à 36 485 m³.

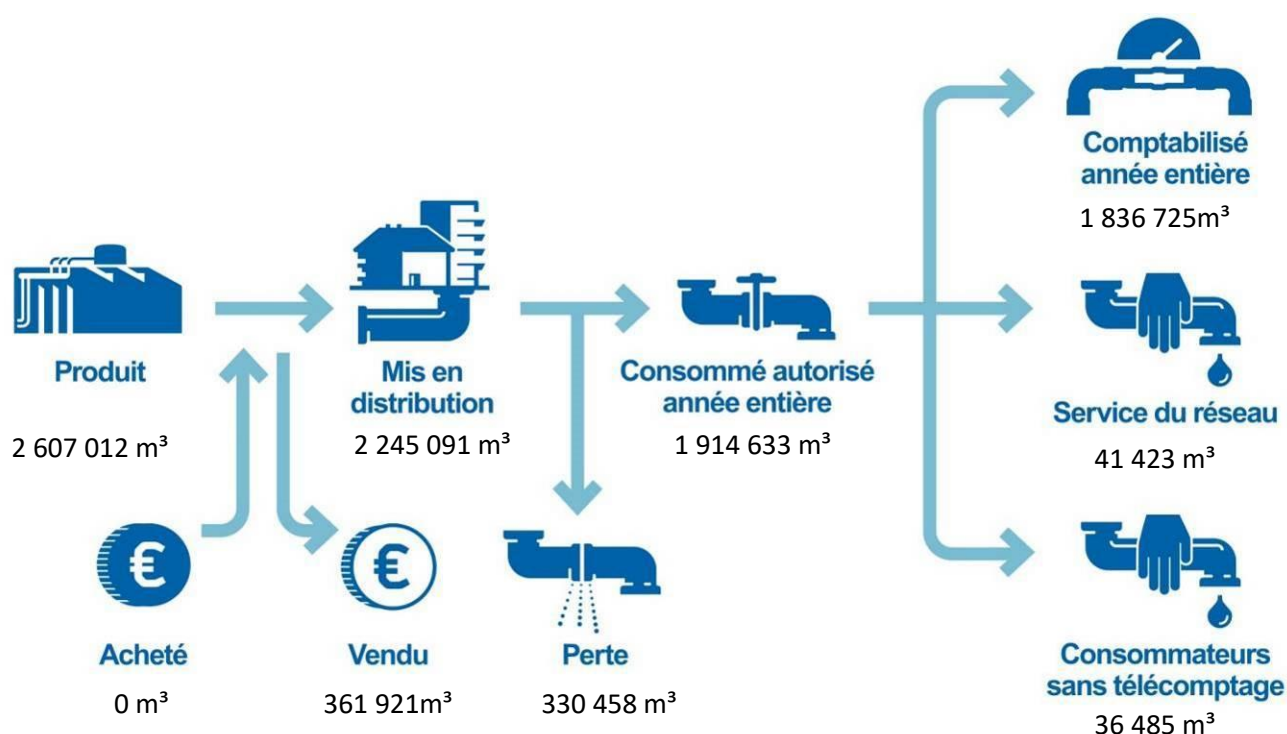
Le volume de service « réseau » se décompose de la manière suivante :

- 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 18 972 m³ à intégrer dans le volume de service « réseau ». A noter qu'une fuite après compteur au 16 rue Joseph Cugnot non relevé a été ajoutée à ce volume.
- 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 22 451 m³.

Soit pour l'exercice 2020, un volume de service réseau de 41 423 m³.

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

- **Synthèse des flux de volumes**



4.2.3 La maîtrise des pertes en eau

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

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

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

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2020 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m³/j/km)	ILVNC (m³/j/km)	ILC (m³/j/km)
2020	87,3	70,55	4,03	4,98	27,83

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

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

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

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

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

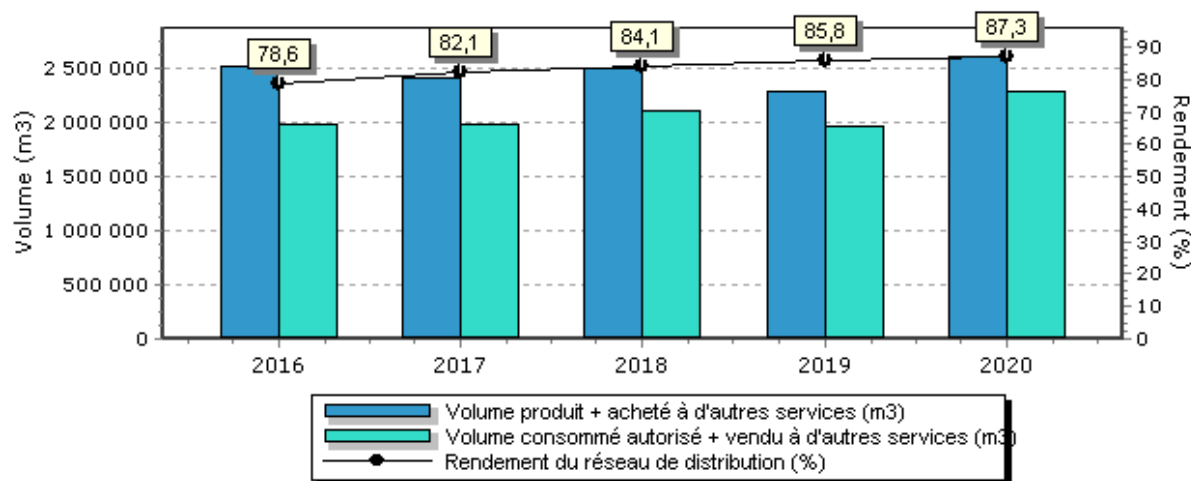
	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	78,6 %	82,1 %	84,1 %	85,8 %	87,3 %	1,7%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	1 948 384	1 966 774	2 096 309	1 957 801	1 914 633	-2,2%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	23 251	7 322		3 878	361 921	9 232,7%
Volume produit (m3) C	2 508 542	2 405 527	2 486 592	2 287 520	2 607 012	14,0%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	1 145	0	5 290	0	0	0%

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

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

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

Evolution du rendement du réseau de distribution



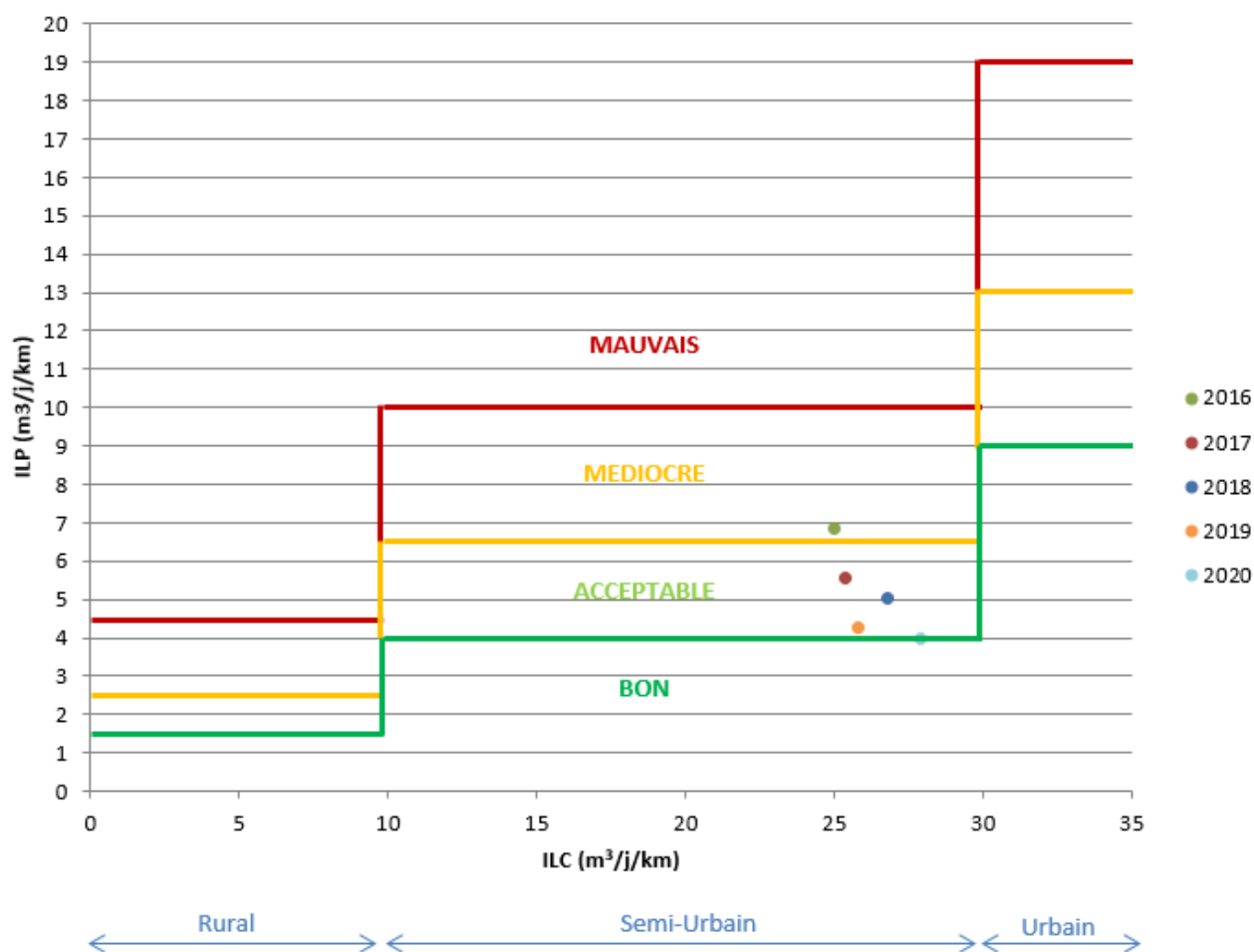
Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2020 étant supérieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'actions spécifique. Veolia poursuivra ses efforts pour améliorer la performance du réseau dans la continuité 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	10 < ILC < 30
Urbain	ILC > 30

Catégorie de réseau	Rural	Semi-Urbain	Urbain
Bon	ILP < 1,5	ILP < 4	ILP < 9
Acceptable	1,5 < ILP < 2,5	4 < ILP < 6,5	9 < ILP < 13
Médiocre	2,5 < ILP < 4,5	6,5 < ILP < 10	13 < ILP < 19
Mauvais	ILP > 4,5	ILP > 10	ILP > 19

Le graphique suivant représente la note du réseau depuis 2016 par rapport aux différentes catégories. L'Indice Linéaire de Pertes (ILP) de Joué-lès-Tours s'améliore encore en 2020 et passe dans la catégorie « bon ». Ceci est notamment le fruit de la sectorisation mise en place ces dernières années couplée à l'utilisation de prélocalisateurs de fuites.



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

	2016	2017	2018	2019	2020
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	7,99	7,16	6,74	5,34	4,98
Volume mis en distribution (m3) A	2 486 436	2 398 205	2 491 882	2 283 663	2 245 091
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	1 857 086	1 840 580	1 978 275	1 877 420	1 836 725
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	215 183	213 445	208 825	208 328	223 985

	2016	2017	2018	2019	2020
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	6,83	5,54	5,19	4,29	4,03
Volume mis en distribution (m3) A	2 486 436	2 398 205	2 491 882	2 283 663	2 245 091
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	1 948 384	1 966 774	2 096 309	1 957 801	1 914 633
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	215 183	213 445	208 825	208 328	223 985

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 Mignonne	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 les compresseurs Étalonnage / Maintenance turbidimètre, chloromètre
Station de Pont-Cher	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 des têtes de forage
	Conduite installation	Vérification injection d'air réglage Entretien/vidange des compresseurs, surpresseurs et pompes Étalonnage et entretien de tous les turbidimètres/pH Mètre et analyseurs de chlore du laboratoire. Maintenance de la sonde dépolox de régulation d'ozone Nettoyage hebdomadaire du décanteur lamellaire Entretien / Maintenance du système de destruction d'ozone

Le tableau suivant détaille les interventions courantes ponctuelles en 2020 :

Commune	Date	Installation	Libellé Intervention
Joué les Tours	09/01/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	Réparation de la fuite sur le refoulement de l'exhaure sur le forage La Troue
Joué les Tours	24/01/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Pompe eau brute filière eau de surface à l'arrêt : problème remontée SC1000 sur les Ultraturb
Joué les Tours	03/02/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	Renouvellement du by pass tour oxydation de l'Unité N°1 par l'entreprise Marteau.
Joué les Tours	12/02/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	Remplacement de la pompe d'exhaure de l'Unité N°2
Joué les Tours	20/02/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Vidange du décanteur Actydin
Joué les Tours	12/03/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	Remplacement du tour oxydation de l'Unité N°1 par l'entreprise Marteau. Rinçage du tour avant mise en fonctionnement- (~2h). - Démarrage de l'exhaure (~1h30) puis lavage du filtre forcé pour éliminer les fines de la pouzzolane.
Joué les Tours	17/03/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Dépannage du poste de relèvement "eau brute" pour stabiliser à 500 m3/h, nettoyage complet de la presse à boues et ajustage du taux de polymère à l'entrée de la filière "eau de surface"
Joué les Tours	17/03/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	Unité N°1 - Purge compresseur - Permutation reprise- Vérification fonctionnement de la déferrisation suite renouvellement tour oxydation
Joué les Tours	17/03/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	Unité N°2 - Purge compresseur - Permutation reprise - Purge circuit air comprimé
Joué les Tours	19/03/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Nettoyage du turbidimètre labo et entretien de la tour interozonation
Joué les Tours	26/03/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Livraison de 20 T de chlorure de fer (FeCl3)
Joué les Tours	08/04/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Intervention de Xylem pour la maintenance préventive de l'ozoneur et le traitement de l'air en amont de l'ozoneur
Joué les Tours	08/04/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	Débouchage du piquage de mise à l'air du filtre n°3 de déferrisation de l'Unité N°1
Joué les Tours	17/04/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Nettoyage du décanteur de la filière "eau de surface", de la presse à boues ainsi que du décanteur Actidyn de la filière "traitement des boues" puis appoint en polymère de la presse à boues
Joué les Tours	24/04/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	Réparation du câble d'alimentation de l'exhaure de l'Unité N°2.

Joué les Tours	13/05/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Intervention de Xylem suite à un défaut du point de rosée. Vérification du fonctionnement de l'ozoneur et traitement d'air en amont de l'ozoneur. Changement de la sonde du point de rosée
Joué les Tours	15/05/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Remplacement de la partie électro-pneumatique de la vanne F3 en sortie du filtre CAG
Joué les Tours	15/05/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	Remplacement de tous les joints du débitmètre de chlore sur l'Unité N°1
Joué les Tours	18/05/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Remplacement de la partie hydraulique de la pompe V301 de traitement des boues
Joué les Tours	25/05/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Livraison de chlorure ferrique
Joué les Tours	27/05/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Appoint en polymère de l'Actidyn, du traitement des boues
Joué les Tours	04/06/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Entretien des 5 turbidimètres en ligne de la filière "eau de surface" (nettoyage de la cellule et remplacement des balais)
Joué les Tours	05/06/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	Raccordement électrique du cl17 et mise en place de l'information dans le SOFREL
Joué les Tours	05/06/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Remplacement de la cartouche filtrante sur l'unité de filtration avant la sonde UVAS
Joué les Tours	05/06/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Remplacement des tuyaux de chloration de la filière "eau de surface"
Joué les Tours	11/06/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Intervention SOA pour un nettoyage du flocculateur/décanteur
Joué les Tours	15/06/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Remplacement de l'agitateur rapide de la filière "eau de surface"
Joué les Tours	15/06/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Remplacement de l'extracteur d'air local des compresseurs de l'ozoneur
Joué les Tours	16/06/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Déblocage de l'agitateur bêche à boues (morceau en bois coincé dans l'hélice)
Joué les Tours	17/06/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Remplacement du ballon sous pression des compresseurs de l'ozoneur
Joué les Tours	17/06/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Remplacement du débitmètre 1/3 inter-ozonation

Joué les Tours	18/06/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Intervention SOA pour un nettoyage de la presse à boues pour un débouchage
Joué les Tours	23/06/2020	Unité de Production du Pont du Cher	- Démarrage traitement des boues- Refixation tapi bande transporteuse
Joué les Tours	25/06/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Intervention par Donaldson sur le traitement d'air en amont de l'ozoneur
Joué les Tours	29/06/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Renouvellement du débitmètre 1/3 de l'interozonation et remplacement des pièces défectueuses
Joué les Tours	01/07/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Entretien des surpresseurs N°1 et N°2 filière "eau souterraine" : huile, entretien des surpresseurs N°1 et N°2 de la filière "eau de surface" (huile et filtre à air).
Joué les Tours	02/07/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Remplacement de l'électrovanne du débitmètre de l'inter-ozonation
Joué les Tours	09/07/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Vidange du compresseur de la filière de traitement des boues et vidange du compresseur du ballon anti-coup de bélier des pompes de reprise
Joué les Tours	10/07/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Remplacement de la vanne de sortie F3 des filtres à sable de la filière "eau de surface" et démarrage de l'automate pour la préparation de polymère de l'Actidyn - Marche à l'envers de la pompe n°1 "eau brute" (débit passé de 430 m3/h à 495 m3/h)
Joué les Tours	20/07/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Débouchage électrique de la pompe N°2 d'eaux brutes.
Joué les Tours	22/07/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Remplacement de la vanne électro-pneumatique d'air surpressé du filtre N°3 à charbon actif, de l'actionneur électro-pneumatique en sortie du filtre n°2 à charbon actif et de la pompe N°1 du polymère Actidyn
Joué les Tours	28/07/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Remplacement de la cartouche filtrante en amont de la sonde UVAS, nettoyage du pré-filtre de la cartouche filtrante et remplacement du filtre de lavage de la cartouche filtrante
Joué les Tours	29/07/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Maintenance et graissage des paliers de traitement des boues
Joué les Tours	30/07/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Maintenance de la sonde UVAS par un technicien de l'entreprise Hach - Remplacement du balai Solitax eau brute de la filière "eau de surface" - Nettoyage et vérification du conductimètre eau brute filière "eau de surface"
Joué les Tours	31/07/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	- Vérification de la mise à l'air des filtres de Unité N°1
Joué les Tours	04/08/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Suite à l'alarme d'inondation du local compresseurs/surpresseurs, descente du flotteur "Niveau Très Haut" orange. Remise en service de la pompe vide cave.

Joué les Tours	04/08/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Réparation de la toile du traitement des boues avec un réglage "tension de toile" puis remise en service.
Joué les Tours	05/08/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Débouchage de la pompe N°2 du poste "eau brute"
Joué les Tours	05/08/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Contrôle réglementaire du palan du poste "eau brute" ainsi que la ligne de vie du décanteur
Joué les Tours	05/08/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Contrôle par l'Apave du portique 1T de l'atelier
Joué les Tours	13/08/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Curage du regard de traitement des boues par SOA. Remplacement de l'électro-vanne à l'arrivée d'eau pour la préparation du polymère de la presse à boues
Joué les Tours	17/08/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	Remplacement de la bobine électro-vanne air supérieure F1 suite à un défaut de lavage.
Joué les Tours	17/08/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	Remplacement de la bobine Actair de la sortie du filtre N°2 suite à un défaut de lavage de l'Unité N°1.
Joué les Tours	20/08/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Remplacement de l'électro-vanne de la chloration "eau de surface".
Joué les Tours	01/09/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Remplacement de l'analyseur de chlore de "CL17 chlore total" par l'analyseur "CL 17 Sc chlore total"
Joué les Tours	04/09/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Débouchage de la pompe N°2 "eau brute" (branchée dans la volute)
Joué les Tours	04/09/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Remplacement de la membrane de la pompe de polymère de la presse à boues - Refixation et mise en tension toile de la presse à boues
Joué les Tours	04/09/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Contrôle réglementaire de la cellule "fuite de chlore" par ADS
Joué les Tours	08/09/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Automatisme et ajout sur la supervision d'un bouton de réarmement en cas de débit nul de chlorure ferrique de la filière "eau de surface" de la pompe N°1 et 2 : Manipulations réalisées avec l'entreprise Marteau
Joué les Tours	18/09/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	Remplacement de l'électro-vanne pneumatique de la mise à l'air du filtre n°1 de l'Unité N°2
Joué les Tours	25/09/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Remise en état suite à un défaut de discordance de la vanne "air surpressé" du filtre N°1 de la déferrisation contact 6 oxydé
Joué les Tours	02/10/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Dépannage de l'ozoneur

Joué les Tours	05/10/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	Remplacement de la bobine Actair "eau brute" de l'Unité N°1
Joué les Tours	05/10/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	Remplacement de la bobine de l'électro-vanne "eau traitée" de l'Unité N°1 et du détendeur de chlore N°2 de l'Unité N°1
Joué les Tours	06/10/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Remplacement des 8 conduites des purges du décanteur de la filière "eau de surface" et de la conduite "air surpressé" du filtre N°3 du CAG
Joué les Tours	07/10/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Remplacement de la soupape de contre-pression sur le refoulement des pompes polymères de l'actydin - Resserrage de la membrane de la pompe N°1 du polymère de traitement des boues
Joué les Tours	08/10/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Arrêt de la filière eau de surface pour cause suspicion de pollution aux hydrocarbures. Redémarrage filière eau de surface.
Joué les Tours	12/10/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	Remplacement de la sonde de niveau (0/10m) de la bache N°3 de 2000m3 et remise en service du diginorm au niveau de la bache N°3.
Joué les Tours	21/10/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	Renouvellement des compresseurs de l'Unité N°2
Joué les Tours	03/11/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	Remplacement de l'échelle de descente dans la bache de 300 m3 et de la bache N°1 de 2000 m3 ainsi que du compteur d'eau de lavage des filtres de la déferrisation de l'Unité N°1
Joué les Tours	03/11/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	Lavage de la bache de 300m3 et de 2000 m3
Joué les Tours	03/11/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Remplacement des balais de la sonde UVAS
Joué les Tours	05/11/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	Réamorçage des pompes de l'Unité N°1 suite au lavage des bâches
Joué les Tours	10/11/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	Remplacement de la pile du détecteur d'alarme du réservoir ainsi que de la petite bache N°1 de 300 mètres
Joué les Tours	10/11/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Resserrage de la flasque de la pompe de polymère N°1 de l'Actydin
Joué les Tours	19/11/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	Remplacement du pressostat du circuit d'air comprimé des vannes électropneumatiques de l'Unité N°2 et réparation de la fuite d'air comprimé de l'Unité N°2
Joué les Tours	25/11/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	Lavage annuel du réservoir de 4000 m3 par SOA
Joué les Tours	27/11/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Appoint polymère Actydin - Nettoyage décanteur Actydin - Changement bouteille de chlore 50kg de chlore

Joué les Tours	30/11/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	Suite au non démarrage de la pompe reprise 2. Défaut thermique de la pompe de reprise 2 unité 2 Acquiescement du défaut et remise en manuelle comme la pompe reprise 3
Joué les Tours	03/12/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	Lavage annuel des bâches N°2 et 3 de 2000 m3 par SOA
Joué les Tours	03/12/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	Mis en remplissage des bâches N°2 et 3
Joué les Tours	03/12/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	Réparation de la fuite d'air comprimé sur Unité N°1
Joué les Tours	03/12/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Débouchage de la pompe N°2 de la bâche à boues
Joué les Tours	07/12/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	- Permutation reprise Unité N°2 - Permutation compresseur Unité N°2 - Purge compresseur Unité N°1 et Unité N°2 - Vérification de fonctionnements des by-pass de mise à l'air des filtres sur Unité N°1 et Unité N°2- Changement bouteille de chlore 50kg
Joué les Tours	11/12/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Graissage des paliers de la presse de traitement des boues
Joué les Tours	14/12/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Mise à l'arrêt de la station pour un lavage du flocculateur
Joué les Tours	16/12/2020	Réservoir et Unité de Production La Mignonne	Problème avec le compresseur n°2 de Unité N°2 Permutation sur compresseur n°1 ça fonctionne. Intervention électro planifiée
Joué les Tours	17/12/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Changement des 4 vérins des vannes à pelles des filtres à sable ainsi que des 4 distributeurs électro-pneumatiques.
Joué les Tours	17/12/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Remplacement du débitmètre d'ozone sur la conduite 2/3 de la tour inter-ozonation
Joué les Tours	22/12/2020	Unité de Production du Pont du Cher	Remplacement des lobes de la pompe a boue PV301

Les lavages de réservoirs ont été réalisés aux dates suivantes :

- Bâches de La Mignonne (2000+300 m³), le 4 novembre 2020
- Réservoir de la Mignonne, le 25 novembre 2020
- Bâches de La Mignonne (2x2000 m³), le 3 et 4 décembre 2020
- Bâches de Pont-Cher, du 14 au 18 décembre 2020

Pour l'exploitation quotidienne, l'appliquetif 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 télégerés, des saisies manuellement peuvent également être faites (par exemple : résultat d'analyses, compteur non télégeré, ...).



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

UP JLT PONT CHER / Journal de station

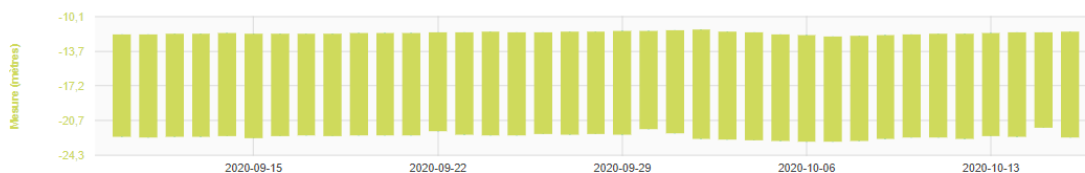
Retour

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

14/12/2020 18:14:07 - nicolas.girard@veolia.com	PRIVE
Mise à l'arrêt de la station pour lavage floculateur, décanteur, bache 800 m3 et bache 2000 m3	
11/12/2020 18:12:48 - nicolas.girard@veolia.com	PRIVE
* Maintenance	
- Graissage des paliers presse traitement des boues	
11/12/2020 18:12:24 - nicolas.girard@veolia.com	PRIVE
* Exploitation	
- Démarrage traitement des boues	
- Nettoyage traitement des boues	
09/12/2020 16:56:22 - nicolas.girard@veolia.com	PRIVE
* Exploitation	
- Apport polymère traitement des boues	
- Nettoyage décanteur actydin	
- Démarrage traitement des boues	
- Remplacement bouteille 50kg chlore	
07/12/2020 16:21:56 - nicolas.girard@veolia.com	PRIVE
* Exploitation	
- Nettoyage décanteur filière eau de surface	
04/12/2020 16:01:23 - nicolas.girard@veolia.com	PRIVE
* Exploitation	
- Nettoyage décanteur actydin	
- Démarrage traitement des boues	
03/12/2020 16:38:57 - nicolas.girard@veolia.com	PRIVE
* Exploitation	
- Démarrage traitement des boues	
03/12/2020 16:38:31 - nicolas.girard@veolia.com	PRIVE
* Maintenance	
- Débouchage pompe n°2 bache à boues	

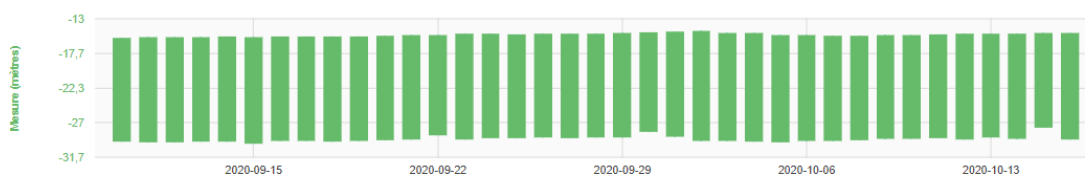
Le module de suivi des forages permet d'accéder aux données sur les temps de marche et nombre de démarrages des pompes ainsi que les niveaux de nappe. Des seuils d'alerte personnalisables permettent de détecter les comportements anormaux et d'intervenir sur les dysfonctionnements.

Niveau de nappes Min et Max : UP_JLT_PONT_CHER - MES_NIV_FORAGE_1 (mètres)



Légende

Niveau de nappes Min et Max : UP_JLT_PONT_CHER - MES_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 JLT PONT CHER / Indicateurs

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

GRAPHIQUE

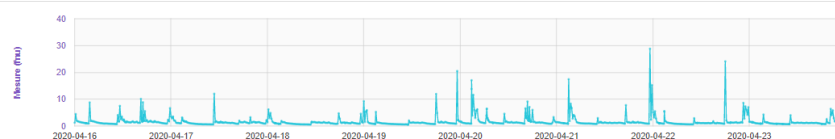
TABLEAU

Résiduel de Chlore eau produite



Légende

Turbidité eau brute



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
09/01/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	D37	250 FD
13/01/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	AVENUE DE LA RÉPUBLIQUE	80 Acier
16/01/2016	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE DES NARCISSES	Collier / RPC
23/01/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	D37	250 FD
27/01/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE GUILLAUME LOUIS	80 FG
06/02/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE DENIS PAPIN	Collier / RPC
20/02/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	AVENUE VICTOR HUGO	250 FD
11/03/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE DE CHANTEPIE	150 FD
12/03/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE DE LA DOUZILLERE	Collier / RPC
18/04/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	BOULEVARD DES BRETONNIERES (D751C)	200 FD
16/05/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE DE CITTA DI CASTELLO	125 PVC
18/05/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE DE CITTA DI CASTELLO	125 PVC
21/05/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE DE CITTA DI CASTELLO	125 PVC
08/06/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE DU PETIT MORON	Collier / RPC
10/06/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE DE CHAMBRAY	Collier / RPC
10/06/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE DE TAILHAR	200 Acier
21/07/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	ALLEE YVONNE LE ROUX	63 PVC
30/07/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE DE LA TOURMALINE	110 PVC
09/08/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE EDOUARD BRANLY	200 FD

14/08/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE DES HIRONDELLES	Collier / RPC
28/08/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	LA COULOITERIE	60 Acier
06/10/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	AVENUE DU GENERAL DE GAULLE	150 FD
30/10/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE DE PRONY	160 PVC
06/11/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE DE VERDUN	400 FD
18/11/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	PLACE DES VAUX	Collier / RPC
23/11/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	ROUTE DE LA VIEILLE CARTE	63 PVC
25/11/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	ROUTE DE SAVONNIÈRES (D7)	Collier / RPC
26/11/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE DES EGLANTIER	110 PVC
17/12/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	ROUTE DES MAISONS NEUVES	90 PVC

Réparation de fuites sur branchements

DATE	COMMUNE	ADRESSE
14/02/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE DU PETIT PARIS
19/03/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE DES ERABLES
20/03/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	ALLÉE DE L'ARCHE DE PIN
02/04/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE DU PUIITS TESSIER
15/05/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE BLANCHE DE CASTILLE
29/05/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE VOLTAIRE
11/06/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	ALLÉE DU PONT VOLANT
17/06/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE DE CERCELE
24/06/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	AVENUE DE LA RÉPUBLIQUE
24/06/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE BLANCHE DE CASTILLE
12/08/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE DES MARTYRS
17/08/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE DU COMTE DE MONS
28/09/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE AZAY LE RIDEAU

05/10/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE AGNES SOREL
12/10/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE DU GRAND PRESOIR
15/10/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE DE CHISSAY
27/12/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	D37
31/12/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE NICOLAS APPERT
31/12/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE DU NIVERNAIS

Réparation de fuites sur postes de comptages

Date	Commune	Voie
06/01/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	32 RUE MANET
22/01/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	2 RUE PIERRE LESCOT
27/01/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	7 RUE CLOS DE LA ROCHE
30/01/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	2 RUE CLAUDE CHAPPE
06/02/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	6 RUE DENIS PAPIN
12/02/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	RUE DE BEGUINE
13/02/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	151BD DE CHINON
17/02/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	4 RUE GUTENBERG
19/02/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	46 RUE DES MARTYRS
21/02/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	35 RUE DONNE
25/02/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	18 RUE CITTA DI CASTELLO
27/02/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	13 RUE DES POMMIERS
02/03/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	7 RUE DE ST LEGER
02/03/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	5 RUE RAPHAËL
03/03/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	32 RUE WALDECK ROUSSEAU
04/03/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	3 IMP DES MYOSOTIS
04/03/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	3 IMP DES MYOSOTIS
11/03/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	25 IMP DE STRASBOURG
11/03/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	25 IMP DE STRASBOURG
13/03/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	13 RUE DES JUMEAUX

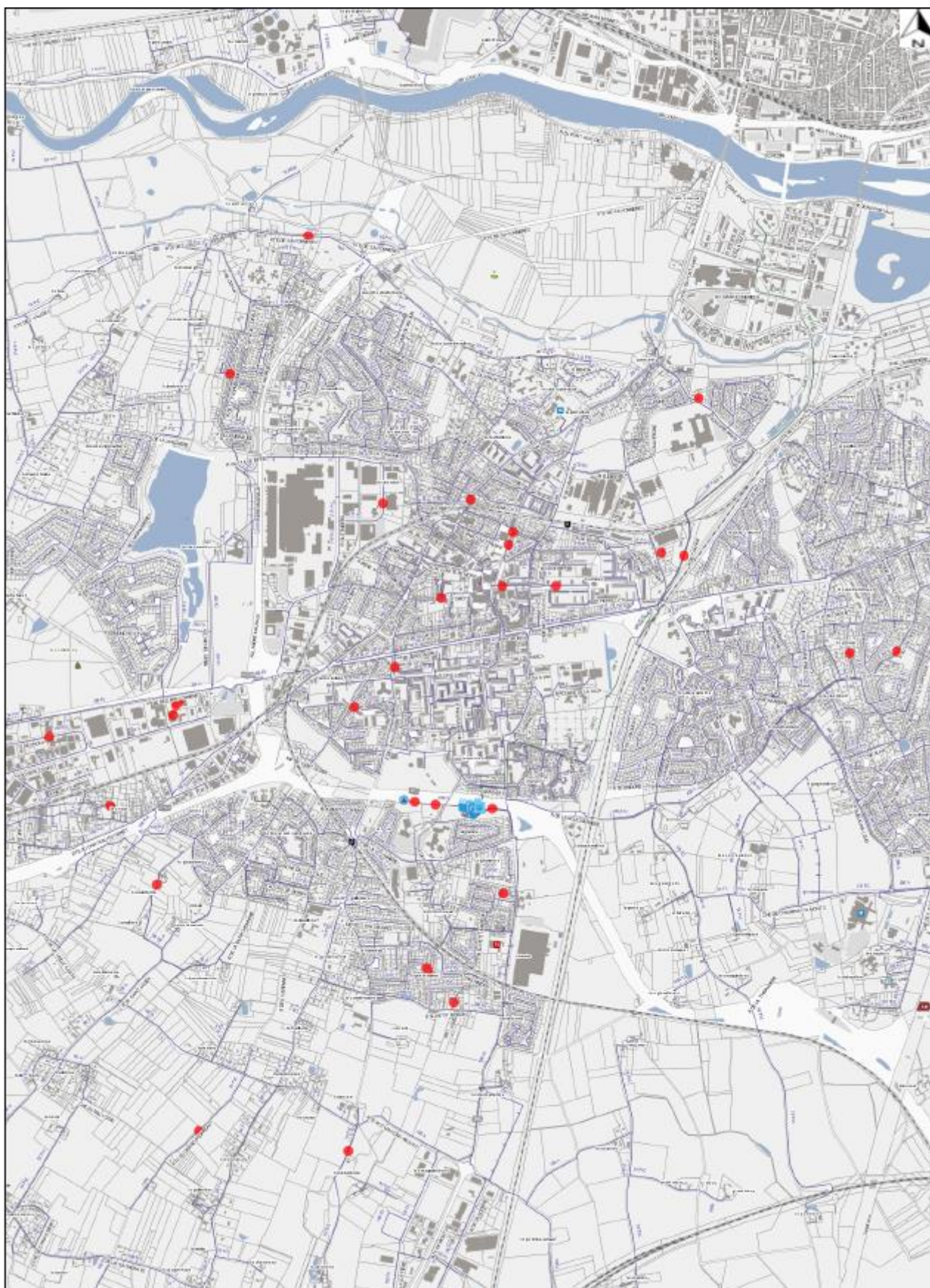
16/03/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	8 IMP DES TILLEULS
17/03/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	1 RUE JULES LADOUMEGUE
18/05/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	4 RUE BLERIoT
19/05/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	9 RUE PASTEUR
25/05/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	44 RUE DE CHAUMONT
25/05/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	44 RUE DE CHAUMONT
27/05/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	25 RUE DU GRAVIER
27/05/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	2 RUE CHAPTAL
02/06/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	1 RUE MESSEAGER
02/06/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	33 RUE DE CHAMBORD
03/06/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	40 RUE DES ERABLES
15/06/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	17 RUE MALLARME
17/06/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	52 BD DE CHINON
22/06/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	52 BD DE CHINON
26/06/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	52 BD DE CHINON
28/06/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	11 RUE DE L'ILE DE FRANCE
30/06/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	19 RUE DE MONTRICHARD
30/06/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	19 RUE DE MONTRICHARD
30/06/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	17 RUE DES HIRONDELLES
13/07/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	37 RUE TROTBRIAND
22/07/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	4 RUE DE CHISSAY
10/08/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	26 RUE DE CHERIZY
24/08/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	63 RUE AGNES SOREL
31/08/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	28 RUE GALLIENI
02/09/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	24 RUE AGNES SOREL
16/09/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	18 RUE D AZAY LE RIDEAU
16/09/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	4 ALL DU BOSQUET
25/09/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	17 RUE TROTBRIAND
06/10/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	12 RUE CHATEAUBRIAND

13/10/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	10 IMP DE CHINON
14/10/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	27 AV GENERAL DE GAULLE
14/10/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	42 RUE DE CHISSAY
15/10/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	2 RUE MARCEAU
16/10/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	LE PONT AUX OIES
20/10/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	11B RUE JOSEPH CUGNOT
21/10/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	32 RUE DES MARTYRS
21/10/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	12 ALLEE DES CRETELLES
30/10/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	1 RUE MURAT
30/10/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	18 RUE DE BEL AIR
30/10/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	9 ALLEE SUZANNE VALADON
02/11/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	4 RUE DU GENERAL MANGIN
02/11/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	22 RUE EDOUARD BRANLY
06/11/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	12 RUE DES GLYCINES
09/11/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	15 PL DE LA GRANGE
09/11/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	22B RUE EDOUARD BRANLY
10/11/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	24 RUE QUENTIN LA TOUR
17/11/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	7 RUE GAY LUSSAC
23/11/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	4 RUE DE CHISSAY
30/11/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	9 IMP FARMAN
28/12/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	14 RUE PASTEUR
30/12/2020	JOUÉ-LÈS-TOURS(37)	7 RUE DU NIVERNAIS

Interventions clientèle diverses

JOUE LES TOURS	Nombre d'interventions
Abonnement	1379
Informé d'un arrêt d'eau	10
Enquêtes eau	474
Fuites sur installations	84
Fuites avant compteur	51
Qualité eau	21
Aspect	17
Goût et Couleur	4
Manque d'eau	60
Manque de pression	18
Suppression	5
Total	2123

Ci-dessous le plan des fuites canalisation et autres équipements sur la commune de Joué les Tours :



4.3.3 Les recherches de fuites

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	32	31	29	36	23	-36,1%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,2	0,1	0,2	0,1	-50,0%
Nombre de fuites sur branchement	17	35	27	21	19	-9,5%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur compteur	67	180	81	101	84	-16,8%
Nombre de fuites sur équipement	6	10	7	3	8	166,7%
Nombre de fuites réparées	122	256	144	161	134	-16,8%

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

- **L'analyse des consommations**

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



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

- **La sectorisation**

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

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

- **Les prélocalisateurs de fuites**

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



- **Le transfert des informations**

- *Un logiciel d'exploitation des réseaux sectorisés*

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

- *Un service de gestion des alarmes*

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

- **La recherche de fuite sur le terrain**

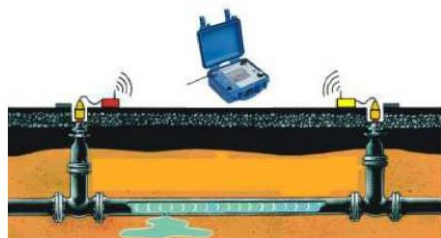
Un secteur déterminé comme fuyard fait l'objet d'une recherche sur le terrain avec des matériels adaptés à la nature des canalisations et à l'environnement.

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

Les méthodes employées peuvent être :

- *La corrélation acoustique*

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



- *Le microphone de sol*

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

- *La recherche au gaz*

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

Sur la commune de Joué lès Tours en 2020, les interventions suivantes ont été réalisées :

Date	Commune	voie
23/01/2020	JOUE LES TOURS	Corrélation sur 30 ml rue de Chantepie
23/01/2020	JOUE LES TOURS	Déplacement loggers
24/01/2020	JOUE LES TOURS	Corrélation sur 120 ml rue Lavoisier, Corrélation sur 40 ml rue Jean Antoine Houdon, Corrélation sur 40 ml Douzillère,

		Corrélation sur 150 ml Bd Jean Jaurès,
28/01/2020	JOUE LES TOURS	Recherche de fuite par injection d'hélium rue Lavoisier
02/01/2020	JOUE LES TOURS	Déplacement Loggers
03/01/2020	JOUE LES TOURS	Déplacement Loggers
06/01/2020	JOUE LES TOURS	Déplacement Loggers
07/01/2020	JOUE LES TOURS	Déplacement Loggers
08/01/2020	JOUE LES TOURS	Déplacement Loggers
09/01/2020	JOUE LES TOURS	Déplacement Loggers
10/01/2020	JOUE LES TOURS	Corrélation sur 40 ml rue de la république
15/01/2020	JOUE LES TOURS	Localisation d'une fuite au 2 rue du Val Violet
19/02/2020	JOUE LES TOURS	Corrélation rue Victor Hugo pour localisation d'une fuite
02/03/2020	JOUE LES TOURS	Corrélation rue de la république sur canalisation acier 80
04/03/2020	JOUE LES TOURS	Déplacement loggers
26/03/2020	JOUE LES TOURS	Déplacement Loggers et corrélation à l'angle de la rue Gamard et le Boulevard Jean Jaures
27/03/2020	JOUE LES TOURS	Déplacement loggers
02/04/2020	JOUE LES TOURS	Corrélation à l'angle de la rue James Pradier et rue Jean Bouin
05/04/2020	JOUE LES TOURS	Corrélation sur 300 ml Boulevard Jean Jaures
06/04/2020	JOUE LES TOURS	Déplacement loggers
07/04/2020	JOUE LES TOURS	Corrélation rue Aristide Briand
08/04/2020	JOUE LES TOURS	Recherche de fuite par injection d'hélium rue Aristide Briand
09/04/2020	JOUE LES TOURS	Recherche de fuite par injection d'hélium rue Aristide Briand
10/04/2020	JOUE LES TOURS	Corrélation rue de Chantepie
20/04/2020	JOUE LES TOURS	Recherche de fuite par injection d'hélium sur la canalisation du forage de la Troue
05/05/2020	JOUE LES TOURS	Sectorisation du réseau sur le débitmètre Maison Neuve
15/05/2020	JOUE LES TOURS	Corrélation ZI Liodière
18/05/2020	JOUE LES TOURS	Corrélation ZI Liodière
04/06/2020	JOUE LES TOURS	Sectorisation du réseau sur le débitmètre Maison Neuve
15/06/2020	JOUE LES TOURS	Sectorisation du réseau sur le débitmètre Maison Neuve
27/07/2020	JOUE LES TOURS	Corrélation sur 30 ml rue de Tourmaline
10/08/2020	JOUE LES TOURS	Recherche acoustique sur les branchements des rues des Mouettes, Courlis et Goélands
11/08/2020	JOUE LES TOURS	Recherche acoustique sur les branchements du lotissement de la Troue, rue de la termitière et rue des Ecureuils
19/08/2020	JOUE LES TOURS	Corrélation sur 50 ml rue Mirabeau

21/08/2020	JOUE LES TOURS	Corrélation sur 100 ml rue Thibault Gautier
21/08/2020	JOUE LES TOURS	Pose de 8 loggers dans le quartier du Morier. Corrélation sur 100 ml rue Musset et Thibault Gautier
24/08/2020	JOUE LES TOURS	Recherche de fuite par injection d'hélium rue Thibault Gautier
25/08/2020	JOUE LES TOURS	Recherche de fuite par injection d'hélium rue Thibault Gautier
26/08/2020	JOUE LES TOURS	Pose de 10 loggers dans le centre ville
28/08/2020	JOUE LES TOURS	Corrélation sur 300 ml rue de la Barachonnerie et pose de 2 loggers dans la rue
07/09/2020	JOUE LES TOURS	Corrélation sur 40 ml Avenue de Bordeaux à l'angle de la rue du chemin Vert et pose de loggers
08/09/2020	JOUE LES TOURS	Corrélation sur 100 ml Avenue du Generale de Gaulle suite à la pose de loggers
10/09/2020	JOUE LES TOURS	Corrélation sur 30 ml face au 72 Boulevard de Chinon
07/10/2020	JOUE LES TOURS	Déplacement loggers
03/08/2020 04/08/2020 05/08/2020	JOUE LES TOURS	Recherche acoustique sur les rues de la Delouzillieres, Haye, Spaak, Gatien, Beauharnais, Morny, Hortense, Clément.
06/05/2020 08/05/2020 09/05/2020	JOUE LES TOURS	Sectorisation du réseau sur le débitmètre Maison Neuve
10/08/2020 11/08/2020 12/08/2020	JOUE LES TOURS	Pose de 50 Loggers dans le centre ville
10/09/2020 11/09/2020	JOUE LES TOURS	Recherche de fuite par injection d'hélium avenue du Generale de Gaulle
12/05/2020 13/05/2020	JOUE LES TOURS	Sectorisation ZI de la Liodière
12/09/2020 13/09/2020	JOUE LES TOURS	Pose de 16 loggers dans le quartier de la rue Saint Léger
13/08/2020 14/08/2020 17/08/2020	JOUE LES TOURS	Pose 25 loggers dans le quartier du Morier
15/09/2020 16/09/2020	JOUE LES TOURS	Recherche de fuite par injection d'hélium rue de Chantepie
28/07/2020	JOUE LES TOURS	Sectorisation sur le débitmètre des maisons neuves vers la rue de Morny
30/10/2020	JOUE LES TOURS	Corrélation dur 50 ml rue de Prony
24/11/2020	JOUE LES TOURS	Localisation d'une fuite au 17 rue des Eglantiers
24/11/2020	JOUE LES TOURS	Recherche de fuite rue du Grand Pressoir pour le N° 6 suite humidité chez le client

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
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	68 %	68 %	58 %	57 %	57 %

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2016	2017	2018	2019	2020
UP La Mignonne Unité 1 La Troue	80 %	80 %	70 %	70 %	70 %
UP La Mignonne Unité 2	80 %	80 %	70 %	70 %	70 %
UP Pont Cher forage 1	60 %	60 %	50 %	50 %	50 %
UP Pont Cher Forage 2	60 %	60 %	50 %	50 %	50 %
UP PONT-CHER Eau de Surface	60 %	60 %	50 %	50 %	50 %

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
Energie relevée consommée (kWh)	2 030 898	1 938 614	1 958 456	1 817 502	2 050 284	12,8%
Installation de captage	1 265 316	1 186 809	1 196 134	1 186 321	1 520 708	28,2%
Installation de production	765 582	751 805	762 322	631 181	529 576	-16,1%

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
Polymère		
• Traitement des boues	525 kg	600 kg
• Déshydratation	225 kg	500 kg
• Eaux brutes	//	50 kg
Chlore gazeux	1620 kg	2850 kg
Chlorure Ferrique		
• Eau de surface	93,26 tonnes	127,7 tonnes

L'augmentation des réactifs s'explique par l'augmentation de la production d'eau potable en 2020 par rapport à l'année 2019.

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^{er} février 2016.

- **Le CARE**

Le compte annuel et l'état détaillé des produits figurent ci-après. Les modalités retenues pour la détermination des produits et charges 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: D0960 - VILLE DE JOUE LES TOURS EAU

Eau

LIBELLE	2019	2020	Ecart %
PRODUITS	3 406 553	3 496 488	2.64 %
Exploitation du service	2 397 164	2 554 118	
Collectivités et autres organismes publics	812 398	760 695	
Travaux attribués à titre exclusif	78 299	87 291	
Produits accessoires	118 692	94 383	
CHARGES	3 360 280	3 451 703	2.72 %
Personnel	599 998	570 603	
Energie électrique	122 369	156 645	
Produits de traitement	24 474	32 096	
Analyses	7 405	33 268	
Sous-traitance, matières et fournitures	473 197	422 680	
Impôts locaux et taxes	32 420	42 648	
Autres dépenses d'exploitation	237 540	209 165	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	38 370	36 427	
<i>engins et véhicules</i>	83 723	59 773	
<i>informatique</i>	88 591	83 167	
<i>assurances</i>	12 020	18 186	
<i>locaux</i>	52 500	49 870	
<i>autres</i>	- 37 664	- 38 261	
Redevances contractuelles	25 000	25 000	
Contribution des services centraux et recherche	164 910	154 861	
Collectivités et autres organismes publics	812 398	760 695	
Charges relatives aux renouvellements	644 131	793 316	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	15 218	0	
<i>fonds contractuel (renouvellements)</i>	628 913	793 316	
Charges relatives aux investissements	135 300	164 593	
<i>programme contractuel (investissements)</i>	135 300	164 593	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	52 216	64 085	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	28 919	22 051	
RESULTAT AVANT IMPOT	46 273	44 785	-3.22 %
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	15 423	12 540	
RESULTAT	30 850	32 245	4.52 %

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: D0960 - VILLE DE JOUE LES TOURS EAU			Eau
LIBELLE	2019	2020	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	2 330 114	2 347 681	0.75 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	2 323 431	2 345 179	
dont variation de la part estimée sur consommations	6 683	2 502	
Ventes d'eau à d'autres services publics	0	143 343	NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	0	143 343	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	67 050	63 094	-5.90 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	67 050	63 094	
Exploitation du service	2 397 164	2 554 118	6.55 %
Produits : part de la collectivité contractante	316 652	315 460	-0.38 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	316 418	316 194	
dont variation de la part estimée sur consommations	234	- 734	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	98 726	47 021	NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	99 943	59 069	
dont variation de la part estimée sur consommations	- 1 217	- 12 048	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	396 581	397 514	0.24 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	394 523	400 272	
dont variation de la part estimée sur consommations	2 058	- 2 758	
Redevance Modernisation réseau	438	700	NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)	436	788	
dont variation de la part estimée sur consommations	2	- 88	
Collectivités et autres organismes publics	812 398	760 695	-6.36 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	78 299	87 291	11.48 %
Produits accessoires	118 692	94 383	-20.48 %

(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 autres dépenses de renouvellement***

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

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

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

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

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

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

Fiche de fonds - D0960 - JOUE LES TOURS eau potable	
Début contrat	01/01/2017
Fin de contrat	31/12/2031
Dotation initiale	650 000,00 €
Actualisation du solde	Non
Majoration taux légal	Non
Engagement	Travaux
Retraitement	Non
Plafond	Non
Dispositions fin de contrat	

Suivi Solde						
ANNEE	K ACTU DOTATION	ACTU DOTATION	K ACTU SOLDE	ACTU SOLDE	CHARGES	SOLDE
2017	1,00000	500 000,00 €	1,00000	0,00 €	526 714,10 €	-26 714,10 €
2018	1,00236	501 182,00 €	1,00000	-26 714,10 €	494 375,67 €	-19 907,77 €
2019	1,01592	507 985,50 €	1,00000	-19 907,77 €	496 271,23 €	-8 193,50 €
2020	1,03154	670 501,65 €	1,00000	-8 193,50 €	1 130 601,76 €	-468 293,61 €

Détail des charges de l'année		
ANNEE	MONTANT	LIBELLE
2020	80 187,65	Allée du Verger
2020	88 748,31	Allée des Grands Chênes
2020	64 171,71	Allée Fleurie
2020	56 403,87	Allée des Sous bois
2020	80 528,99	Rue de la Patalisse
2020	75 319,54	Rue du Val Violet
2020	284 888,90	Rue de Narbonne
2020	92 052,45	Rue Flemming
2020	110 969,43	Rue de Lattre de Tassigny
2020	36 747,08	Pont aux oies
2020	160 583,83	Rue de la Coudraye

Fiche de fonds - D0960 - JOUE LES TOURS eau potable	
Début contrat	01/01/2017
Fin de contrat	31/12/2031
Dotation initiale	119 059,00 €
Actualisation du solde	Non
Majoration taux légal	Non
Engagement	Equipements
Retraitement	Non
Plafond	Non
Dispositions fin de contrat	article 18.2. à l'expiration du contrat le solde du compte s'il est positif sera restitué en totalité à la collectivité

Suivi Solde						
ANNEE	K ACTU DOTATION	ACTU DOTATION	K ACTU SOLDE	ACTU SOLDE	CHARGES	SOLDE
2017	1,00000	119 059,00 €	1,00000	0,00 €	81 764,67 €	37 294,33 €
2018	1,00236	119 340,46 €	1,00000	37 294,33 €	210 474,52 €	-53 839,73 €
2019	1,01592	120 954,06 €	1,00000	-53 839,73 €	177 647,50 €	-110 533,17 €
2020	1,03154	122 814,24 €	1,00000	-110 533,17 €	93 423,28 €	-81 142,21 €

Détail des charges de l'année		
ANNEE	MONTANT	LIBELLE
2020	1 250,70 €	POMPE D'EXHAURE KSB 215M3/90M 73,5KW
2020	892,35 €	VANNE PNEUMATIQUE 1- PONT CHER
2020	928,83 €	VANNE PNEUMATIQUE 2 - PONT CHER
2020	918,24 €	COMPTEUR EAU DE LAVAGE
2020	2 538,06 €	ALIMENTATION EB - FORAGE
2020	357,14 €	BACHE 2000 M3 - SONDE DE NIVEAU PIEZOMETRIQUE
2020	1 746,09 €	BACHE 2000 M3 - ECHELLE A CRINOLINE 1
2020	1 493,41 €	BACHE 300 M3 - ECHELLE A CRINOLINE
2020	994,82 €	FILTRATION - VANNE PNEUM FILTRE 1 SORTIE - DN150
2020	1 028,67 €	FILTRATION - VANNE PNEUM AIR LIBRE FILTRE 1 DN100
2020	616,94 €	COMPTEUR EAU DE LAVAGE
2020	1 627,89 €	VANNE PNEUMATIQUE LAVAGE GRAND DEBIT
2020	1 006,13 €	VANNE PNEUMATIQUE LAVAGE PETIT DEBIT

2020	357,14 €	BACHE 2 (2000 M3) - SONDE DE NIVEAU
2020	671,43 €	BACHE 2 (2000 M3) - JEU DE POIRES DE NIVEAU
2020	3 254,10 €	BACHE 2 (2000 M3) - 2 ECHELLES
2020	329,77 €	BACHE 3 (2000 M3) - SONDE DE NIVEAU
2020	3 253,33 €	BACHE 3 (2000 M3) - 2 ECHELLES
2020	1 283,92 €	DETENDEUR DE CHLORE
2020	3 599,51 €	CABLE ALIMENTATION FORAGE LA TROUE
2020	7 743,98 €	SONDES ET ÉLÉMENTS FILTRANTS OZONEUR
2020	2 605,15 €	BALLON HYDROFORT
2020	1 174,26 €	VANNE LAVAGE F SABLE 2 EDS
2020	2 364,77 €	VANNE LAVAGE F SABLE 3 EDS
2020	4 044,76 €	EXTRACTEUR D'AIR
2020	3 619,98 €	POMPE 1 - FILIERE BOUE
2020	3 601,07 €	POMPE 2 - FILIERE BOUE
2020	2 509,48 €	DECANTATION PHYSICO-CHIMIQUE - TUYAUTERIE
2020	1 238,09 €	FILTRATION/SABLE - VANNE ENTREE F1
2020	1 238,09 €	FILTRATION/SABLE - VANNE ENTREE F2
2020	1 238,09 €	FILTRATION/SABLE - VANNE ENTREE F3
2020	1 238,09 €	FILTRATION/SABLE - VANNE ENTREE F4
2020	4 022,97 €	ANALYSEUR DE CHLORE ET TUYAUTERIE - PONT CHER
2020	810,54 €	TAMPON 2000M3 - POIRES DE NIVEAU
2020	3 239,65 €	POMPE DOSEUSE FeCl3 EDS
2020	3 183,72 €	SONDE UVAS
2020	2 321,19 €	DEBIMETRE INTER O3 1/3
2020	2 964,63 €	DEBIMETRE PRE O3
2020	2 338,82 €	PURGE OZONEUR
2020	1 539,79 €	AGITATEUR POLYMERE
2020	1 467,75 €	AGITATEUR MELANGE POUDRE
2020	9 619,36 €	DEM INTERCO JOUE BALLAN DN150 MID
2020	1 150,58 €	POMPE POLYMERE ACTIDYN

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 disposition¹, deux cas se présentent :

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

- **Biens de retour**

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

- **Biens de reprise**

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

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

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

- **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^{er} janvier 2009, d'accords conclus dans le cadre de cette Unité Economique et Sociale et qui concernent notamment : l'intéressement et la participation, le temps de travail des cadres, la protection sociale (retraite, prévoyance, handicap, formation) et d'accords d'établissement, usages et engagements unilatéraux.

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

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

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

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

Le statut applicable à ces salariés au moment du transfert et pendant les trois mois suivants est celui en vigueur chez Veolia. Au-delà de ces trois mois, le statut Veolia est soit maintenu pendant une période de

douze mois maximum, avec maintien des avantages individuels acquis au-delà de ces douze mois, soit aménagé au statut du nouvel exploitant.

Lorsque l'entité sortante ne constitue pas une entité économique autonome mais que le nouvel exploitant entre dans le champ d'application de la Convention collective Nationale des entreprises d'eau et d'assainissement d'avril 2000, l'application des articles 2.5.2 ou 2.5.4 de cette Convention s'impose tant au précédent 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 agents³ affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

- **Comptes entre employeurs successifs**

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

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

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

6.

ANNEXES



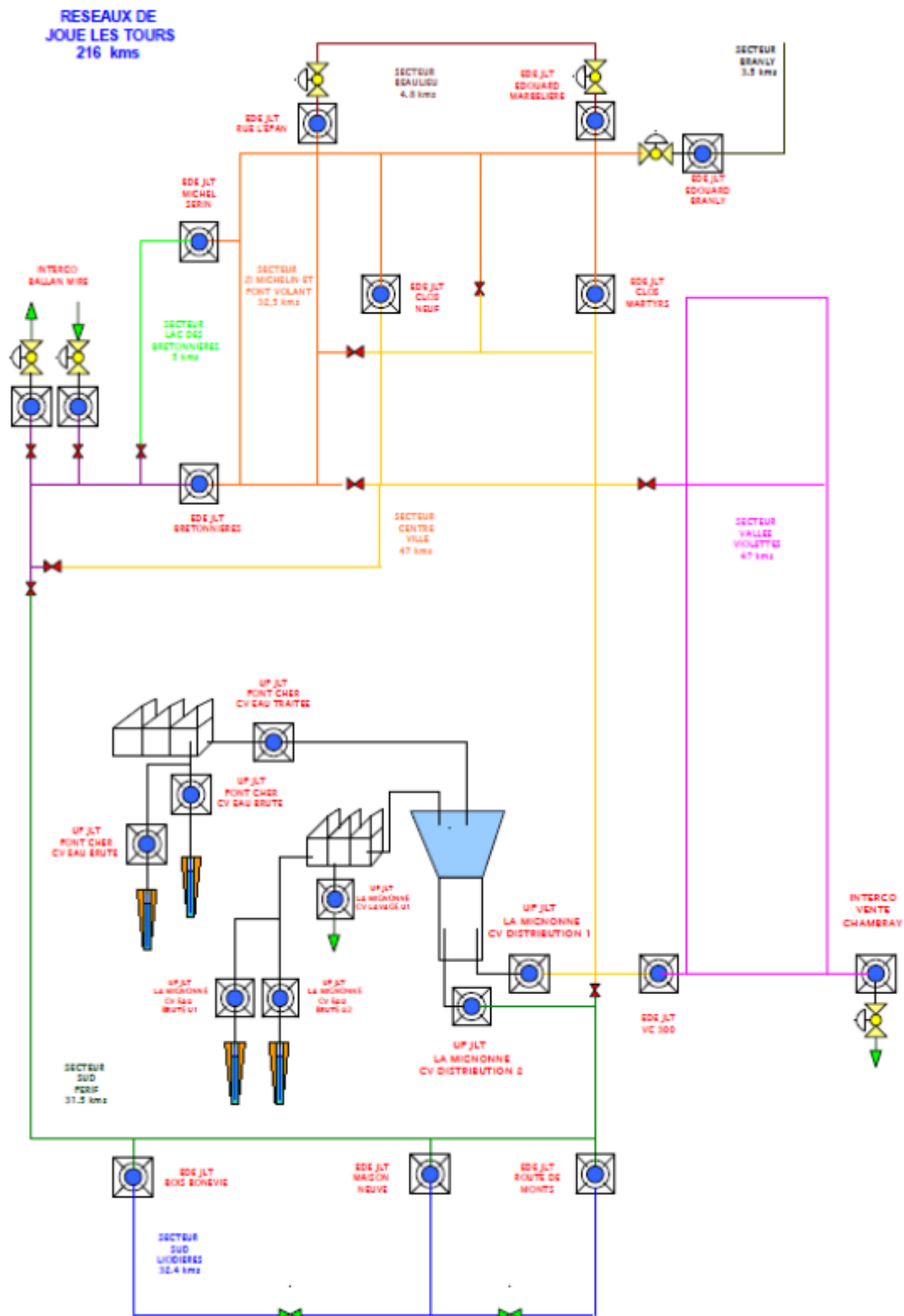
6.1 La facture 120 m³

JOUE LES TOURS	m ³	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
Production et distribution de l'eau			149,84	150,47	0,42%
Part délégataire			127,96	128,59	0,49%
Abonnement			43,32	43,55	0,53%
Consommation	120	0,7087	84,64	85,04	0,47%
Part communale			17,60	17,60	0,00%
Consommation	120	0,1467	17,60	17,60	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0357	4,28	4,28	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			141,60	141,60	0,00%
Part communautaire			141,60	141,60	0,00%
Consommation	120	1,1800	141,60	141,60	0,00%
Organismes publics et TVA			71,32	71,35	0,04%
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			25,72	25,75	0,12%
TOTAL € TTC			362,76	363,42	0,18%

6.2 Les données consommateurs par commune

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
BALLAN MIRE						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)		81	81	81	81	0,0%
Nombre d'abonnés (clients)			5	5	5	0,0%
Volume vendu (m3)			289	348	360	3,4%
CHAMBRAY LES TOURS						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)		114	114	118	118	0,0%
Nombre d'abonnés (clients)			37	37	55	48,6%
Volume vendu (m3)			625	3 975	2 847	-28,4%
JOUE LES TOURS						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	38 126	38 248	38 029	37 974	38 340	1,0%
Nombre d'abonnés (clients)		15 627	15 728	15 673	15 683	0,1%
Volume vendu (m3)		1 840 580	1 970 983	1 943 819	1 833 229	-5,7%
MONTS						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)		79	79	79	79	0,0%
Nombre d'abonnés (clients)			7	7	7	0,0%
Volume vendu (m3)			531	393	289	-26,5%
Autre(s)						
Volume vendu (m3)			5 847	0	36 485	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	36	36		
Physico-chimique	3131	3130	56	56

Détail des non-conformités sur la ressource :

	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Nb de non-conformités	Valeur du seuil et unité
Température de l'eau	10.5	25.3	11	1	25 °C

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	61	61	26	26	87	87
Physico-chimie	57	57	29	29	86	86

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

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

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

• Conformité des paramètres analytiques

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	122	122	52	52
Physico-chimie	1103	1103	45	45
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	244	244	62	62
Physico-chimie	695	684	14	13
Autres paramètres analysés				
Microbiologique				
Physico-chimie	429		20	

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 MIGNONNE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	0		0	1	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	<= 10000
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	40.7	40.7	40.7	1	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1		1	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	387	387	387	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.3	7.3	7.3	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	

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

Titre Alcalimétrique Complet	31.7	31.7	31.7	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	29	29	29	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	1		1	1	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 200
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	3	3	3	1	NFU	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Température de l'eau	18.7	18.7	18.7	1	°C	<= 25
Fer dissous	5.8	5.8	5.8	1	µg/l	
Fer total	538	791.2	1040	5	µg/l	
Manganèse total	12	12	12	1	µg/l	
Calcium	78	78	78	1	mg/l	
Chlorures	33	33	33	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 20°C	671	671	671	1	µS/cm	
Conductivité à 25°C in situ	749	749	749	1	µS/cm	
Magnésium	20	20	20	1	mg/l	
Potassium	12	12	12	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	13	13	13	1	mg/l	
Sodium	37	37	37	1	mg/l	<= 200
Sulfates	22	22	22	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.3	0.3	0.3	1	mg/l C	<= 10
H2S Qualit.(0= RAS 1 présence)	0		0	1	Qualitatif	
Oxygène dissous	0	0	0	1	mg/l	
Ammonium	0.1	0.392	0.6	5	mg/l	<= 4
Nitrates	0	0	0	1	mg/l	<= 100
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0.07	0.07	0.07	1	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	
Arsenic	0.37	0.37	0.37	1	µg/l	<= 100
Bore	190	190	190	1	µg/l	
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Fluorures	486	486	486	1	µg/l	
Nickel	0.57	0.57	0.57	1	µg/l	
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Dibromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 2

PC - LA TROUE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Fer total	445	823.5	1399	4	µg/l	
Ammonium	0.08	0.14	0.19	4	mg/l	<= 4

PC - PONT CHER

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	0		400	7	n/100ml	
E.Coli par microplaques	15		398	8	n/100ml	<= 20000
E.Coli /100ml	0		200	4	n/100ml	<= 20000
Entérocoques par microplaques	0		127	8	n/100ml	<= 10000
Algues	1000	1289	1578	2	n/ml	
ESA métolachlore	0.08	0.113	0.23	8	µg/l	<= 2
Metolachlor OXA	0.02	0.049	0.12	8	µg/l	<= 2
Métolachlore	0	0.003	0.012	8	µg/l	<= 2
Propyzamide	0	0.007	0.039	8	µg/l	<= 2
S-Métolachlore	0.022	0.036	0.073	4	µg/l	<= 2
Mécoprop	0	0.011	0.088	8	µg/l	<= 2
Carbonates	0	0	0	8	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	3.1	7.463	20.3	8	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0		2	8	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	157	191.875	234	8	mg/l	
pH à température de l'eau	7.3	7.838	8.2	8	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	8	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	12.9	15.738	19.2	8	°F	
Titre Hydrotimétrique	14	17.875	22	8	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		1	8	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	17	28.5	63	8	mg/l Pt	<= 200
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		1	8	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	8	Qualitatif	
Turbidité	0	5.179	25	8	NFU	
Détergeant anionique	0	0	0	8	mg/l	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	8	mg/l	<= 1
Phénols (indice Phénol)	0	0	0	8	µg/l	<= 100
Sulfonate de perfluorooctane	0	0	0	5	µg/l	
Température de l'eau	10.5	17.788	25.3	8	°C	<= 25
Fer dissous	15.4	44.088	152	8	µg/l	
Fer total	33.3	343.825	1350	8	µg/l	
Manganèse total	4.1	108.725	763	8	µg/l	
Calcium	59	69.7	80.2	8	mg/l	
Chlorures	13	21	30	8	mg/l	<= 200
Conductivité à 20°C	324	389.25	463	8	µS/cm	
Conductivité à 25°C in situ	362	434.625	517	8	µS/cm	<= 1100
Magnésium	3.85	4.429	4.94	8	mg/l	
Potassium	2.95	3.669	4.84	8	mg/l	

Silicates (en mg/l de SiO2)	3.6	8.513	12	8	mg/l	
Sodium	8.01	14.064	23.5	8	mg/l	<= 200
Sulfates	22	26.375	40	8	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	3.4	4.65	7.7	12	mg/l C	<= 10
DBO (5 jours)	0.61	1.13	2.6	8	mg/l O2	
DCO	6.76	11.321	26.3	8	mg/l O2	
Matières en suspension	0	6.763	30	8	mg/l	
Oxygène dissous	4.5	7.1	12.4	8	mg/l	
Atrazine-2-hydroxy	0	0.006	0.016	8	µg/l	<= 2
Déséthylatrazine	0	0.016	0.035	8	µg/l	<= 2
Ammonium	0	0.007	0.054	12	mg/l	<= 4
Azote Kjeldhal (en N)	0	0.65	1.7	8	mg/l	
Nitrates	4.6	16.608	24	12	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0.02	0.072	8	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0	0.085	0.33	8	mg/l P2O5	
Aluminium total	0.011	0.244	1.29	8	mg/l	
Arsenic	1.4	2.563	5.9	8	µg/l	<= 100
Baryum	0.048	0.057	0.084	7	mg/l	<= 1
Bore	0	12.125	70	8	µg/l	
Cadmium	0	0.019	0.07	8	µg/l	<= 5
Chrome total	0.5	1.164	2.3	8	µg/l	<= 50
Cuivre	0.002	0.009	0.04	8	mg/l	
Cyanures totaux	0	0	0	8	µg/l	<= 50
Sélénium	0.24	0.366	0.57	8	µg/l	<= 10
Zinc	0.006	0.02	0.043	8	mg/l	<= 5
Dibromométhane	0	0	0	8	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	8	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	8	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	8	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	8	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	8	µg/l	<= 1
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	8	µg/l	<= 1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	8	µg/l	<= 1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	8	µg/l	<= 1
Fluoranthène	0	0	0	8	µg/l	<= 1
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	8	µg/l	
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	8	µg/l	<= 1
AMPA, ac.aminométhylphosphonic	0	0.101	0.188	10	µg/l	<= 2
ESA metazachlore	0.06	0.091	0.15	8	µg/l	<= 2
Metaldéhyde	0	0.003	0.025	8	µg/l	<= 2
Métazachlore	0	0.001	0.01	8	µg/l	<= 2
OXA metazachlore	0	0.016	0.052	8	µg/l	<= 2
Pesticides totaux	0.052	0.411	0.8	10	µg/l	<= 5
Pyriméthanile	0	0.003	0.022	8	µg/l	<= 2
Quinmerac	0	0.004	0.029	8	µg/l	<= 2
Phosphate de tributyle	0	0	0	8	µg/l	<= 2
Tolyltriazole	0.032	0.052	0.09	4	µg/L	<= 2
Chlortoluron	0	0.004	0.016	8	µg/l	<= 2

PC - SAINT - SAUVEUR

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	0		0	2	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	2	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	2	n/100ml	<= 10000
Pentachlorobenzène	0	0	0	1	µg/l	
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	38.6	42.8	47	2	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1		1	2	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	301	327.5	354	2	mg/l	
pH à température de l'eau	7.2	7.2	7.2	2	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	2	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	24.7	26.85	29	2	°F	
Titre Hydrotimétrique	33	33.5	34	2	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		1	2	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	7	8.5	10	2	mg/l Pt	<= 200
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		1	2	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	1		1	2	Qualitatif	
Turbidité	0.38	5.69	11	2	NFU	
Biphényle	0	0	0	1	µg/l	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	2	mg/l	<= 1
Température de l'eau	17.8	18.6	19.4	2	°C	<= 25
Fer dissous	9.3	10.2	11.1	2	µg/l	
Fer total	725	819.3	992	10	µg/l	
Manganèse total	21.1	22	22.9	2	µg/l	
Calcium	121	123	125	2	mg/l	
Chlorures	53	81.5	110	2	mg/l	<= 200
Conductivité à 20°C	683	779.5	876	2	µS/cm	
Conductivité à 25°C in situ	762	870	978	2	µS/cm	
Magnésium	7.72	8.335	8.95	2	mg/l	
Potassium	3.87	3.94	4.01	2	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	16.1	16.2	16.3	2	mg/l	
Sodium	35.3	46.9	58.5	2	mg/l	<= 200
Sulfates	38	52.5	67	2	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.4	0.55	0.7	2	mg/l C	<= 10
H2S Qualit.(0= RAS 1 présence)	1		1	2	Qualitatif	
Oxygène dissous	3.1	4.2	5.3	2	mg/l	
Ammonium	0.09	0.131	0.16	10	mg/l	<= 4
Nitrates	0	0	0	2	mg/l	<= 100
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0	0	0	2	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	2	µg/l	
Arsenic	0.67	0.7	0.73	2	µg/l	<= 100
Bore	60	65	70	2	µg/l	
Cadmium	0	0	0	2	µg/l	<= 5

Fluorures	0	0	0	2	µg/l	
Nickel	0.3	0.39	0.48	2	µg/l	
Sélénium	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	
Dibromométhane	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	2	µg/l	
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	2	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	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	2	µg/l	
Trichlorofluorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 2
Radon 222	0	0	0	1	mBq/l	

UP - USINE LA MIGNONNE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	6	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	18	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		300	20	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		300	20	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	14	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	6	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	14	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	14	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	6	n/100ml	= 0
ESA métolachlore	0	0.01	0.025	6	µg/l	<= 0.1
Chlorobenzène	0	0	0	4	µg/l	
Carbonates	0	0	0	4	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	14.5	26.875	38.6	4	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0		2	4	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	179	276.5	368	4	mg/l	
pH à température de l'eau	7.1	7.357	7.5	14	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	4	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	13.2	20.65	30.2	12	°F	
Titre Hydrotimétrique	18	25.167	33	12	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	12	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0.425	5.1	12	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	12	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	1		1	12	Qualitatif	

Saveur (0=RAS, 1 sinon)	1		1	12	Qualitatif	
Turbidité	0	0.045	0.54	12	NFU	<= 1
Acrylamide	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	11.6	17.157	23.3	14	°C	<= 25
Fer total	0	30.253	136	15	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0.762	4.1	13	µg/l	<= 50
Calcium	68.6	86.175	104	4	mg/l	
Chlorures	36	50.25	71	12	mg/l	<= 250
Conductivité à 20°C	417	559.643	710	14	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	465	624.643	792	14	µS/cm	<= 1100
Magnésium	5.55	10.155	16.1	4	mg/l	
Potassium	3.88	6.2	10	4	mg/l	
Sodium	23	26.5	32.2	4	mg/l	<= 200
Sulfates	24	30.667	45	12	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	1.475	2.8	16	mg/l C	<= 2
Déséthylatrazine	0	0.003	0.012	4	µg/l	<= 0.1
Ammonium	0	0	0	12	mg/l	<= 0.1
Nitrates	0.83	9.488	26	14	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0	0	12	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	4	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0.21	0.318	0.41	4	µg/l	<= 10
Baryum	0	0.011	0.025	4	mg/l	<= 0.7
Bore	0	57.5	140	4	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	4	µg/l	<= 50
Fluorures	0	247.5	381	4	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	4	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0.05	0.2	4	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	4	µg/l	<= 0.5
Dibromométhane	0	0.138	0.34	4	µg/l	
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	4	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	4	µg/l	<= 3
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	4	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	4	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	4	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	4	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	4	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	4	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	4	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	4	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	4	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	4	µg/l	
Trichlorofluorométhane	0	0	0	4	µg/l	
ESA metazachlore	0	0.009	0.022	6	µg/l	<= 0.1
Pesticides totaux	0	0.043	0.26	6	µg/l	<= 0.5
Phosphate de tributyle	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Activité alpha totale	0	0.04	0.08	4	Bq/l	
Activité bêta due au K40	107	171.25	276	4	mBq/l	

Activité bêta résiduelle	0.02	0.03	0.05	4	Bq/l	
Activité bêta totale	0.13	0.203	0.3	4	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	4	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	4	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.14	0.279	0.43	14	mg/l	
Chlore total	0.21	0.34	0.47	14	mg/l	
Bromates	0	0.4	4	10	µg/l	<= 10
Bromoforme	1.6	10.36	19	5	µg/l	
Chlorite	0	0	0	4	µg/l	<= 200
Chloroforme	0	0.696	1.5	5	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0.64	7.166	16	5	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	2.92	6.6	5	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	2.2	21.44	44	5	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	4	µg/l	<= 1
Butyl benzène sec	0	0	0	4	µg/l	
Ethylbenzène	0	0	0	4	µg/l	
Toluène	0	0	0	4	µg/l	
Triméthylbenzène-1,2,3	0	0	0	4	µg/l	
Xylènes (somme O+M+P)	0	0	0	4	µg/l	
Diflubenzuron	0.011	0.011	0.011	1	µg/l	<= 0.1

ZD - JOUE LES TOURS

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	20	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	67	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		300	47	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		300	47	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	47	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	20	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	47	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	47	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	20	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.3	7.444	8	48	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		1	45	Qualitatif	
Couleur	0	3.3	9.9	3	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	1.333	13	42	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	45	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	45	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	45	Qualitatif	
Turbidité	0	0.138	2.9	47	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	10.8	18.392	29.4	48	°C	<= 25
Fer total	5.2	62.635	429	46	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	3	µg/l	<= 50
Conductivité à 20°C	402	525.604	765	48	µS/cm	[180 - 2000]

Conductivité à 25°C in situ	449	586.667	854	48	µS/cm	<= 1100
Ammonium	0	0.005	0.086	45	mg/l	<= 0.1
Nitrates	1.1	11.722	25	45	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0	0	3	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0	0.137	0.21	3	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0.037	0.1	3	µg/l	<= 5
Chrome total	0.4	0.75	1.2	3	µg/l	<= 50
Cuivre	0.019	0.166	0.32	3	mg/l	<= 2
Nickel	1.5	1.9	2.5	3	µg/l	<= 20
Plomb	1.3	5.467	9.9	3	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0.045	0.407	25	µg/l	<= 0.5
Acénaphène	0	0	0	3	µg/l	
Anthracène	0	0	0	3	µg/l	
Benzantracène	0	0	0	3	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.01
Benzo(1,12)fluoranthène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Chrysène	0	0	0	3	µg/l	
Dibenzo(a,h)anthracène	0	0	0	3	µg/l	
Fluoranthène	0	0	0	3	µg/l	
Fluoranthène Méthyl-2	0	0	0	3	µg/l	
Fluorène	0	0	0	3	µg/l	
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Naphtalène	0	0	0	3	µg/l	
Phénantrène	0	0	0	3	µg/l	
Pyrène	0	0	0	3	µg/l	
Chlore libre	0	0.084	0.67	50	mg/l	
Chlore total	0	0.121	0.7	50	mg/l	
Bromoforme	0.37	6.367	14	7	µg/l	
Chloroforme	0	2.04	5.2	7	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	1.5	7.043	12	7	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.49	4.427	11	7	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	9.7	19.869	32	7	µg/l	<= 100

6.5 Le bilan énergétique détaillé du patrimoine

Installation de production

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
UP La Mignone Unité 1 La Troue						
Energie relevée consommée (kWh)	765 582	751 805	762 322	631 181	529 576	-16,1%

Installation de captage

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Pont Cher - Eau de surface						
Energie relevée consommée (kWh)	1 265 316	1 186 809	1 196 134	1 186 321	1 520 708	28,2%

6.7 Reconnaissance et certification de service

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

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

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

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





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 probante.
This document is electronically signed. It stands for an electronic original with probative value.

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



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Noter le certificat électronique consultable sur www.afnor.org, tel qu'il est certifié de la certification de l'organisme. The electronic certificate only, available at www.afnor.org, stands as proof of the company's certification by AFNOR Certification. AFNOR Certification is a member of the AFNOR group. AFNOR Certification is a member of the AFNOR group. AFNOR Certification is a member of the AFNOR group.



Certificat

Certificate

N° 2015/69286.5

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 14001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au
Until

2021-11-09

Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probante.
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

Noté le certificat électronique consultable sur www.afnor.org, tel qu'il est prévu dans la certification de l'organisme. The electronic certificate is available at www.afnor.org, as provided in the certification of the organization.
afnor is not liable for the content of the certificate. AFNOR Certification is not liable for the content of the certificate. AFNOR Certification is not liable for the content of the certificate. AFNOR Certification is not liable for the content of the certificate.

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 078 002 RCS Bobigny - 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.

6.8 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^{er} 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 « AGEC », 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 AGEC 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^{er} janvier 2022, la loi AGEC 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) 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 m³/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^{er} 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.

6.9 Glossaire

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

Abonnement :

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

Abonnés domestiques ou assimilés :

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

Capacité de production :

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

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

Attestation fournie par un organisme certificateur qui valide la démarche de sécurité alimentaire effectuée par le 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 : m³/client/an).

Consommation globale unitaire :

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

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

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

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

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

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

Avec :

- ✓ Objectif Rdt Grenelle 2 exprimé en % ;

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

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

Taux de mensualisation :

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

Taux de prélèvement :

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

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

Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m^3/j : pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

- ✓ Ceux réalisés par l'ARS dans le cadre du Contrôle Sanitaire en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique.

- ✓ Et le cas échéant ceux réalisés par le délégataire dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au Contrôle Sanitaire dans le cadre de l'arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique.

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Ressourcer le monde

Veolia

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

www.veolia.com