



RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE
TOURS METROPOLE - BALLAN MIRE EAU

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
 ENGAGEMENT	Identifier rapidement nos engagements clés
 FOCUS	Mettre en évidence certaines de nos innovations et nos points différenciants
 RESPONSABILITÉ	Identifier nos démarches en termes de responsabilité environnementale, sociale, et sociétale

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

Avant-propos



/eolia – Rapport annuel du délégataire 2020

Monsieur le Président,

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

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

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

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

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

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

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

Frédéric Van Heems,
Directeur Général, Eau France

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

PRESENTATION Eau France

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

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

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

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

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

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

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

24,9 millions de personnes desservies en eau potable

2051 usines de dépollution des eaux usées gérées

6,9 millions de clients abonnés

14,8 millions d'habitants raccordés en assainissement

1,6 milliard de 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	27
1.5	Les indicateurs réglementaires 2020	29
1.6	Autres chiffres clés de l'année 2020	30
1.7	Le prix du service public de l'eau	32
2.	LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	33
2.1	Les consommateurs abonnés du service	34
2.2	La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous	35
2.3	Données économiques	37
3.	LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	39
3.1	L'inventaire des installations	40
3.2	L'inventaire des réseaux	41
3.3	Les indicateurs de suivi du patrimoine	43
3.3.1	Le taux moyen de renouvellement des réseaux	43
3.3.2	L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux [P103.2]	43
3.4	Gestion du patrimoine	45
3.4.1	Les renouvellements réalisés	45
3.4.2	Les travaux neufs réalisés	47
4.	LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	49
4.1	La qualité de l'eau	50
4.1.1	Le contrôle de la qualité de l'eau	50
4.1.2	L'eau produite et distribuée	50
4.1.3	L'évolution de la qualité de l'eau	51
4.2	La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau	54
4.2.1	L'efficacité de la production : le volume prélevé et produit	54
4.2.2	L'efficacité de la distribution : le volume vendu, le volume consommé et leur évolution	57
4.2.3	La maîtrise des pertes en eau	59
4.3	La maintenance du patrimoine	62
4.3.1	Les opérations de maintenance des installations	62
4.3.2	Les opérations de maintenance du réseau	66

4.3.3	Les recherches de fuites	71
4.4	L'efficacité environnementale	74
4.4.1	La protection des ressources en eau	74
4.4.2	Le bilan énergétique du patrimoine	74
4.4.3	La consommation de réactifs	74
4.4.4	La valorisation des sous-produits	75
5.	RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	76
5.1	Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la délégation (CARE)	77
5.2	Situation des biens	80
5.3	Les investissements et le renouvellement	81
5.4	Les engagements à incidence financière	83
5.4.1	Flux financiers de fin de contrat	83
5.4.2	Dispositions applicables au personnel	84
6.	ANNEXES	86
6.1	La facture 120 m ³	87
6.2	Les données consommateurs par commune	88
6.3	Le synoptique du réseau	89
6.4	La qualité de l'eau	90
6.4.1	La ressource	90
6.4.2	L'eau produite et distribuée	90
6.4.3	Nombre de résultats et conformité des analyses sur l'eau produite et distribuée par entités réseau	91
6.5	Le bilan énergétique détaillé du patrimoine	99
6.6	Reconnaissance et certification de service	100
6.7	Actualité réglementaire 2020	103
6.8	Glossaire	108

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



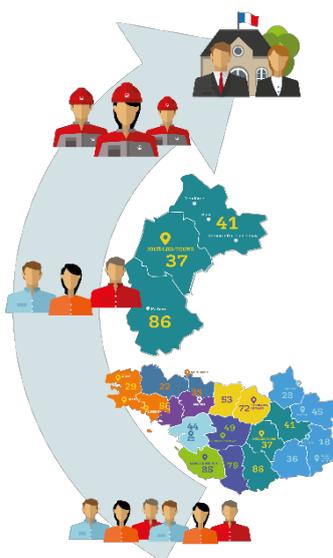
Pour toute fuite, incident concernant la qualité de l'eau ou fait anormal touchant le réseau, un branchement, une installation de stockage ou de production d'eau, nous intervenons jour et nuit.

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.

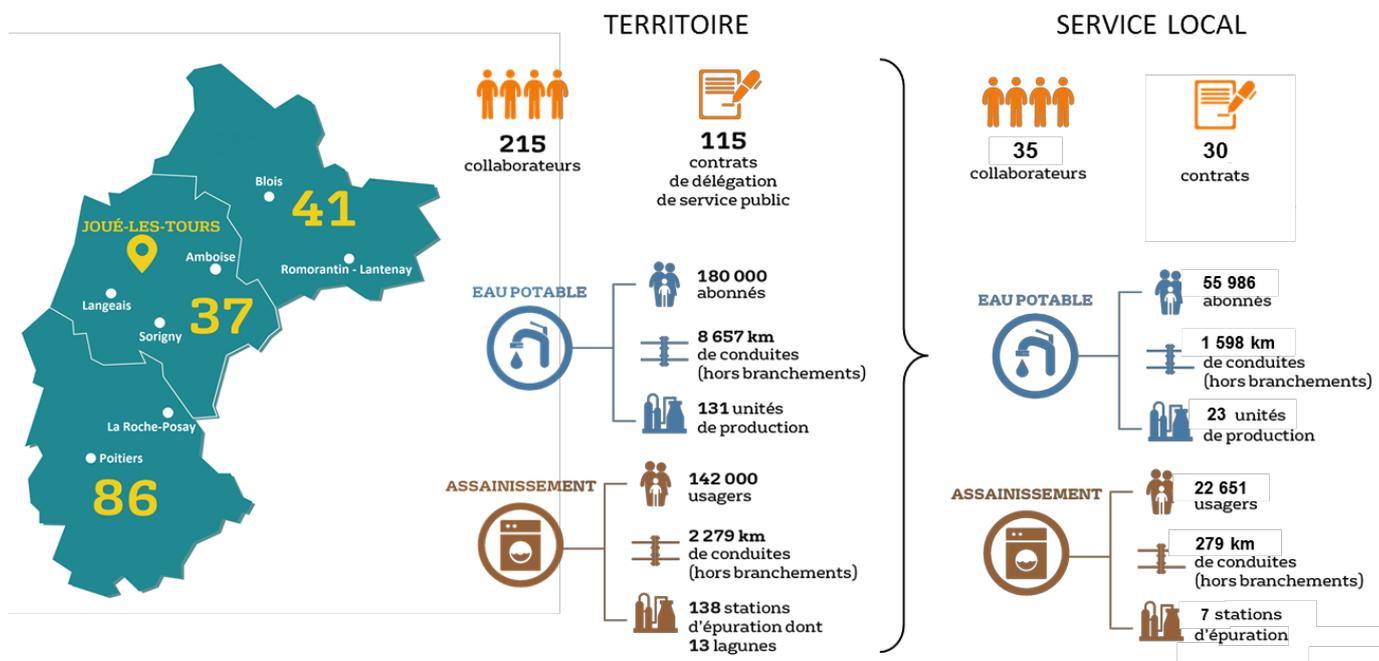
Son siège est basé à JOUE LES TOURS (Indre et Loire).

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...).

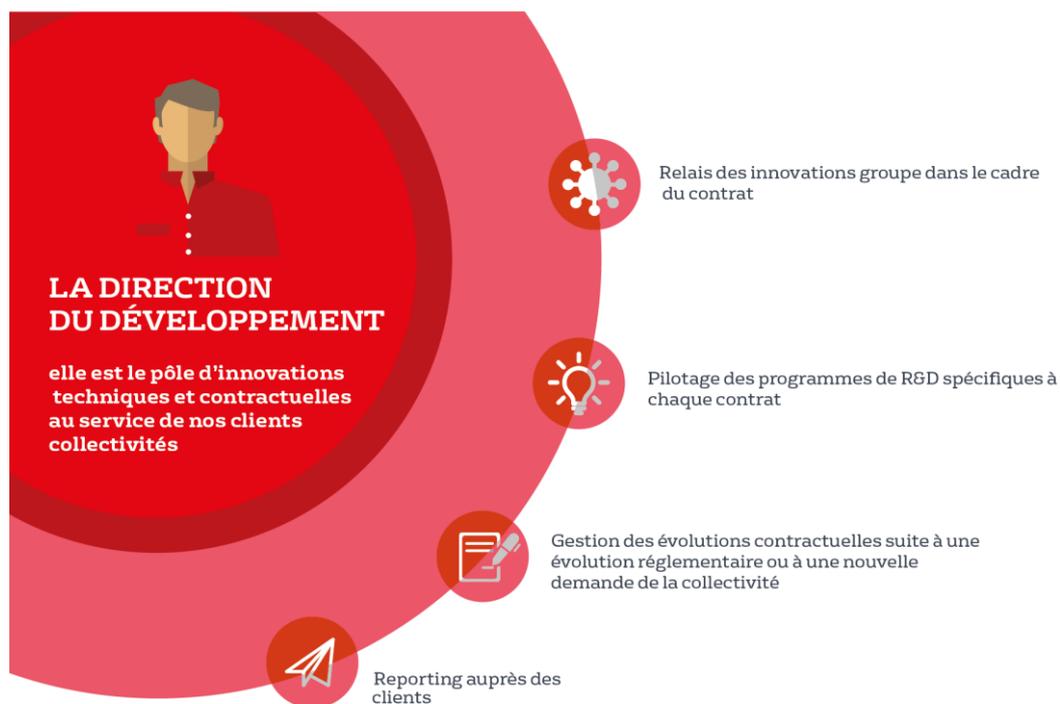
Chaque logiciel permet l'édition de statistiques et de tableaux de bords qui alimentent notre reporting vers la collectivité. Leur analyse nous permet de contrôler la bonne exécution du service mais aussi de détecter des tendances, des problèmes récurrents. Elles aident à la prise de décision : renforcer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



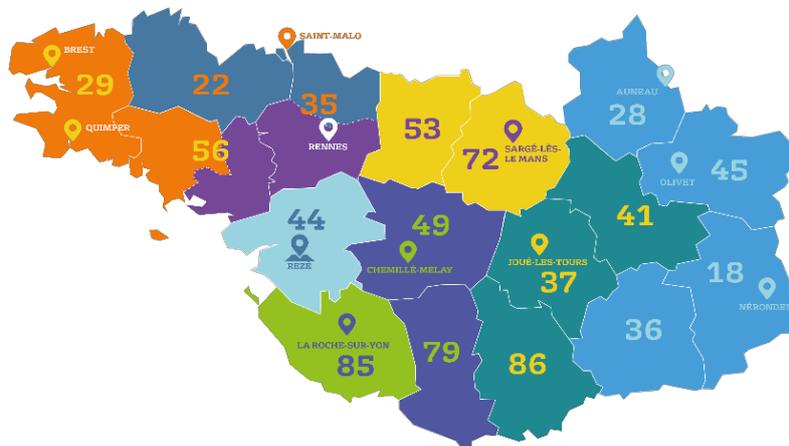
LA REGION CENTRE-OUEST

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, JOUE LES TOURS, SAVONNIERES
✓ Numéro du contrat	D0217
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	01/01/2014
✓ Date de fin du contrat	31/12/2021
✓ Les engagements vis-à-vis des tiers	

En tant que déléataire 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	TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE	Vente d'eau à Savonnières

✓ Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
1	01/01/2017	Exclusivité de la réalisation des branchements - Nouveau règlement de service - Rectification des dispositions TVA

1.3 Les chiffres clés

TOURS METROPOLE - BALLAN MIRE EAU

Chiffres clés



8 525

Nombre d'habitants desservis



3 966

Nombre d'abonnés
(clients)



2

Nombre d'installations de
production



2

Nombre de réservoirs



106

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



90,2

Rendement de réseau (%)



137

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

Nous notons une baisse du rendement sur l'exercice 2020 qui reste pourtant proche des 90%. Les volumes vendus et surtout les volumes mis en distribution sont en nette hausse pour cette année. La recherche de fuite a également été mise en suspens durant le premier confinement entraine une augmentation des volumes perdus et donc du rendement.

Il est important également de souligner l'augmentation de fuites sur cette année 2020 avec un total de 24 fuites (canalisations et branchements confondus) contre 17 en 2019.

- Fuite canalisation – rue de la Châtaigneraie

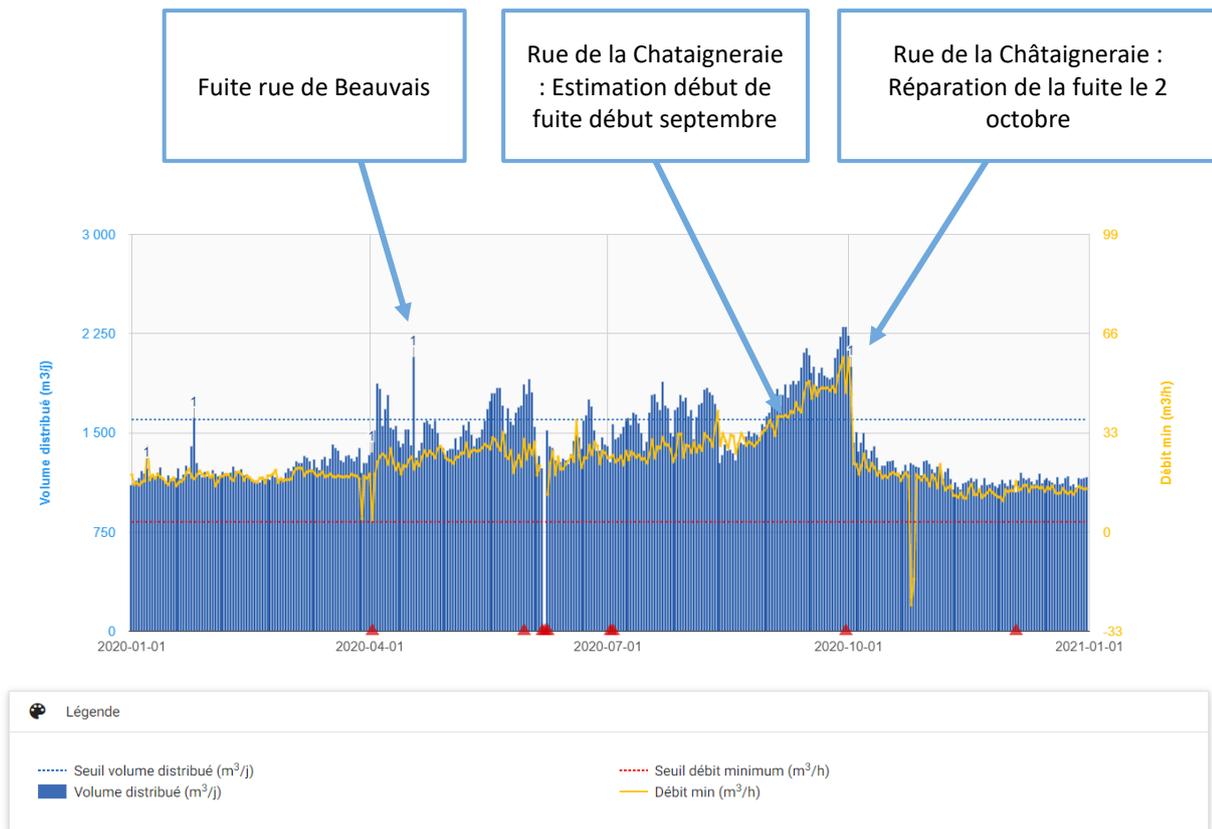
Une réparation de fuite sur canalisation PVC rue de la Châtaigneraie a été effectuée le 2 octobre 2020. Il s'agissait d'une fuite qui s'est aggravée avec le temps et dont nous estimons sa déclaration à début septembre.

Une recherche de fuite a donc été lancée début septembre sur ce secteur avec pour but d'identifier le secteur fuyard. Cette recherche de fuite a été particulièrement compliquée pour de multiples raisons et il est intéressant de décliner notre retour d'expérience :

1. La canalisation étant en matériau plastique (PVC), elle n'a presque pas, contrairement aux canalisations métalliques, de "résonances acoustiques". La résonance acoustique étant le "bruit" provenant directement du contact entre la fuite et la canalisation (air, frottement, etc.).

Il est donc primordial de répartir des débitmètres de sectorisations puis d'affiner via des manœuvres de vannes les secteurs plus ou moins fuyards. Cette étape peut prendre, en fonction de la localisation de la fuite et des caractéristiques du réseau (maillages, vannes disponibles, etc.) plusieurs semaines avant de commencer à cibler un secteur plus précis.

2. La seconde difficulté concernant cette fuite provenait du fait que la canalisation et le terrain l'entourant étaient totalement "noyés". Cela signifie que la fuite ne pouvait plus dans tous les cas avoir de résonance. La technique de recherche à l'hélium a donc été utilisée. Cette technique 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. Ainsi, la fuite a pu être trouvée et réparée dans la foulée début octobre.



Le graphique ci-dessus est un extrait dans l'application FluksAqua représentant les volumes d'eaux mis en distribution sur la commune de Ballan-Miré

- **Fuites branchements rue de la Taillerie - Ballan Miré**

Plusieurs fuites branchements ont été constatées puis réparées le 29 juillet 2020 rue de la Taillerie sur la commune de Ballan-Miré. A noter que le terrassement a été effectué à l'aide d'une aspiratrice qui permet un terrassement plus sécurisé et plus précis qu'une mini pelle classique.



PRISE D'EAU ILLICITE

L'année 2020 a également été impactée par les prises d'eaux illicites, notamment sur les secteurs proches de la route de Savonnières. Cela ayant des impacts sur :

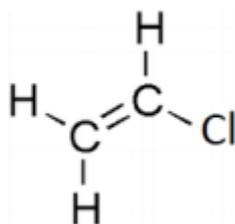
- L'état des hydrants et du réseau ;
- La qualité de l'eau ;
- Le rendement de réseau.



USINE / QUALITE

• 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.

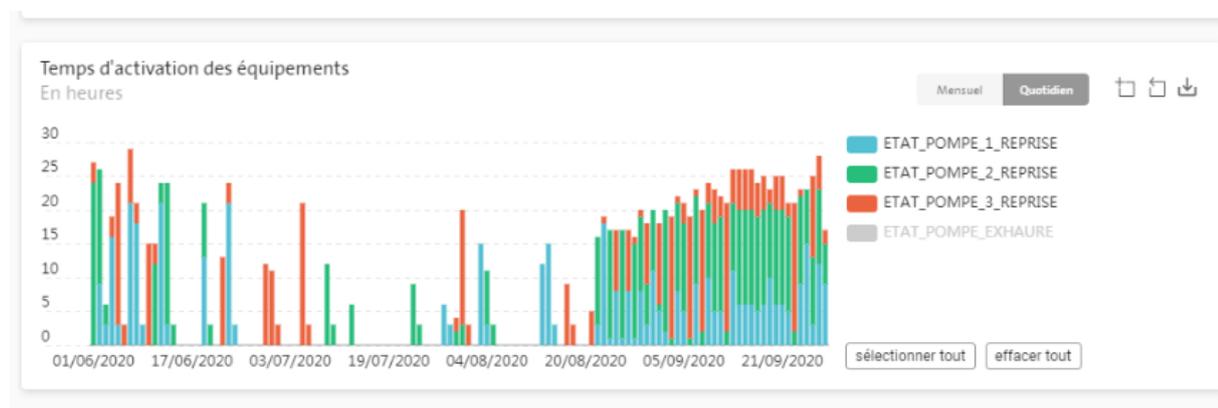
En 2020, comme les années précédentes, les Agences Régionales de Santé (ARS) ont continué d'appliquer l'instruction de la Direction Générale de la Santé du 18 octobre 2012 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation humaine (0,5 µg/L). La plupart des ARS appliquent une stratégie d'échantillonnage ciblée sur les canalisations précédemment

repérées comme à risques. Il s'agit avant tout des canalisations susceptibles d'être concernées par le phénomène de migration du CVM compte-tenu de leurs caractéristiques patrimoniales (période de pose) et hydrauliques (temps de séjour de l'eau dans la canalisation).

En 2020, deux analyses effectuées par l'ARS les 6 et 18 août 2020 ont montré une concentration en CVM de 1,4 et 1,8 µg/L donc supérieur à la concentration limite de 0,5 µg/L sur une canalisation susceptible de contenir des CVM. Un plan d'action a ainsi été mis en place avec un plan de purge stricte et régulier. Trois nouvelles analyses ont par la suite été réalisées par Veolia avec un intervalle de temps différents sur le même secteur montrant des résultats < 0,1 µg/L et donc conforme. Il sera néanmoins essentiel de conserver ce plan d'action ainsi que de maintenir des analyses régulières sur ce secteur.

● Dépassement d'électricité

Le suivi des consommations électriques sur les usines nous a permis courant septembre de déceler un problème sur la commune. En effet, de fortes consommations sont ressorties dans nos tableaux de suivi :



L'investigation a d'abord eu lieu au niveau des pompes de reprise pour savoir si elles ne présentaient pas des signes d'usure.

En parallèle, la recherche de fuite a été accentuée car la moyenne des consommations journalières est passée de 1750 m³/j en septembre contre 1550 m³/j en plein été et au moment des fortes chaleurs. Il s'avère que la recherche a été concluante et que la corrélation a été cohérente puisqu'il a été découvert l'importante fuite rue de la Chataigneraie début octobre. A la suite de la réparation, les consommations électriques ont diminué.

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.

- Resserer 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 oeuvre les premières distributions de masques.

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

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

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

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

Diagnostics organes en mouvement / machines tournantes

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

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

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

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

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

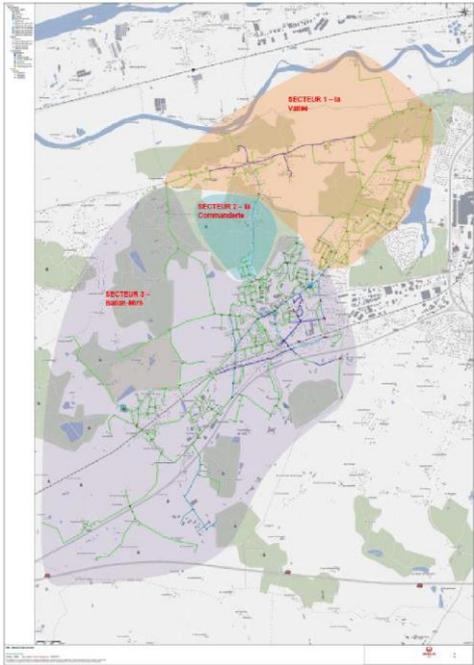
Les blessures peuvent être dues à l'action mécanique d'éléments de machines, d'outils, de pièces, de matériaux solides ou de fluides projetés, via les éléments de transmission (chaînes, courroies, engrenages...), les organes et éléments en mouvement ou encore liées à une erreur d'inattention.

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

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

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

1.4.2 Propositions d'amélioration

Lieu ou ouvrage	Voie
Réseau	<p>Il conviendrait de poursuivre le renouvellement du réseau en acier vétuste, soit environ 5,6 km principalement localisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Route des Vallées : Acier DN 100 à renforcer en Fonte Ductile DN 150 sur environ 2 km ; ● Rue de la Cour Verte : Acier DN 80 et DN 60 à renforcer et boucler rue du Ballandeau en Fonte Ductile DN 150 sur environ 860 ml ; ● Rue Henri Dunant : Acier DN 100 et DN 60 à renouveler en Fonte Ductile DN 100 et DN 60 sur environ 600 ml ; ● Rue du Dr Schweitzer : Acier DN 60 à renouveler en DN 63 sur environ 180 ml ; ● Rue du Point du Jour : Acier DN 100 à renouveler en Fonte Ductile DN 100 sur environ 140 ml ; ● Rue du Carroi Foin : Acier DN 80 à renforcer en Fonte Ductile DN 100 sur environ 320 ml ; ● Rue de la Carte : Acier DN 80 à renouveler en Fonte Ductile DN 80 sur environ 400 ml - voire à renforcer en fonction de l'urbanisation future en Fonte Ductile DN 125 ; ● Rue de la Gare : passage de la voie SNCF; ● Rue du Maréchal Foch - entre la place de l'église et la rue Froide : Acier DN 150 à renouveler en Fonte Ductile DN 100 sur environ 80 ml.
SDAGE	<p>Une étude a été réalisée en 2017 sur l'alimentation de Ballan-Miré par Joué-lès-Tours, dans l'objectif de respecter le SDAGE (réduction des volumes pompés dans le Cénomaniens de 20% par rapport à 2006). Ce schéma d'alimentation permettrait de limiter au maximum le prélèvement dans le Turonien, où une problématique sur le Sélénium a été relevée en 2016.</p> 

Station de La Chevalerie	La mise en place d'un second compresseur d'oxydation permettrait d'avoir un secours en cas de défaillance de celui qui est en place.
	Présence de fissures sur la bâche de Miré (120 m ³) cependant cet ouvrage n'est utilisé que lors des lavages de la bâche de 1500 m ³ une fois par an.
Réservoir de La Bonnetière	La mise en place d'un analyseur de chlore en continu permettrait d'avoir un suivi plus précis du taux de chlore dans l'eau distribuée. La gestion du chlore serait ainsi plus précise avec le mélange Chevalerie/Bonnetière.

EVOLUTIONS 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)	8 079	8 525
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Déléataire	1,34 Euro/m ³	1,34 Euro/m ³
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Déléataire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %	95,2 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Déléataire (2)	106	116
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Déléataire	92,4 %	90,2 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Déléataire	0,72 m ³ /jour/km	2,38 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Déléataire	1,13 m ³ /jour/km	1,60 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,54 %	0,46 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	80 %	80 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	2	1
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	65	20
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Déléataire	1,30 u/1000 abonnés	5,04 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Déléataire	100,00 %	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Déléataire	0,71 %	0,96 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Déléataire	0,78 u/1000 abonnés	0,00 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	Délegataire	461 364 m ³	527 256 m ³
VP.059	Volume produit	Délegataire	457 816 m ³	518 858 m ³
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délegataire	0 m ³	0 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délegataire	457 816 m ³	515 648 m ³
VP.220	Volume de service du réseau	Délegataire	7 878 m ³	15 940 m ³
	Volume consommé autorisé année entière	Délegataire	423 026 m ³	464 578 m ³
	Nombre de fuites réparées	Délegataire	54	54
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Nombre d'installations de production	Délegataire	2	2
	Capacité totale de production	Délegataire	2 180 m ³ /j	2 180 m ³ /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délegataire	2	2
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délegataire	2 000 m ³	2 000 m ³
	Longueur de réseau	Délegataire	103 km	106 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	84 km	87 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délegataire	0 ml	0 ml
	Nombre de branchements	Délegataire	3 113	3 137
	Nombre de branchements en plomb	Délegataire	0	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délegataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délegataire	35	24
	Nombre de compteurs	Délegataire	4 012	4 136
	Nombre de compteurs remplacés	Délegataire	237	209
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Nombre de communes	Délegataire	3	3
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délegataire	3 845	3 966
	- Abonnés domestiques	Délegataire	3 844	3 965
	- Abonnés non domestiques	Délegataire		
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délegataire	1	1
	Volume vendu	Délegataire	409 359 m ³	451 848 m ³
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délegataire	409 359 m ³	448 638 m ³
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délegataire	0 m ³	0 m ³
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délegataire	0 m ³	3 210 m ³
	Consommation moyenne	Délegataire	116 l/hab/j	137 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délegataire	88 m ³ /abo/an	102 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	372 027 kWh	417 420 kWh

1.7 Le prix du service public de l'eau

LA FACTURE 120 M³

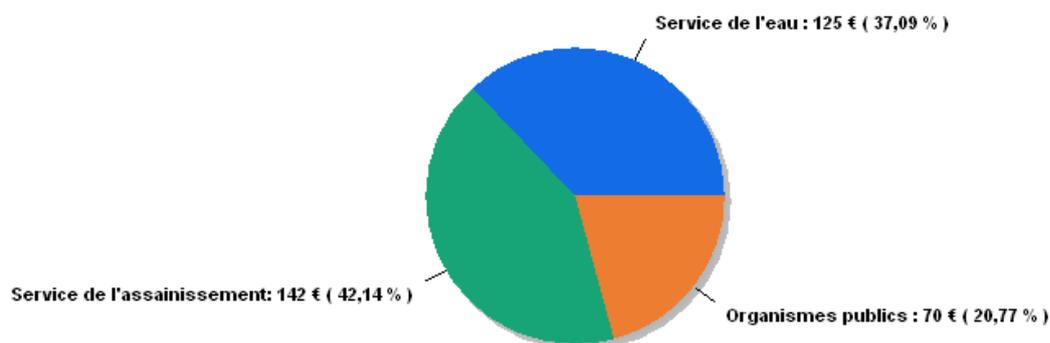
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120 m³ représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

A titre indicatif sur la commune de BALLAN MIRE, 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 :

BALLAN Prix du service de l'eau potable	MIRE	Volume	Prix Au 01/01/2021	Montant Au 01/01/2020	Montant Au 01/01/2021	N/N-1
Part délégataire				55,64	55,64	0,00%
Abonnement				19,86	19,86	0,00%
Consommation		120	0,2982	35,78	35,78	0,00%
Part communale				64,37	64,37	0,00%
Abonnement				11,33	11,33	0,00%
Consommation		120	0,4420	53,04	53,04	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)		120	0,0425	4,69	5,10	8,74%
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				152,30	152,71	0,27%
TVA				8,38	8,40	0,24%
Total TTC				160,68	161,11	0,27%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3				1,34	1,34	0,00%

Le graphique ci-dessous présente la répartition du prix pour 120 m³ pour la commune de BALLAN MIRE :

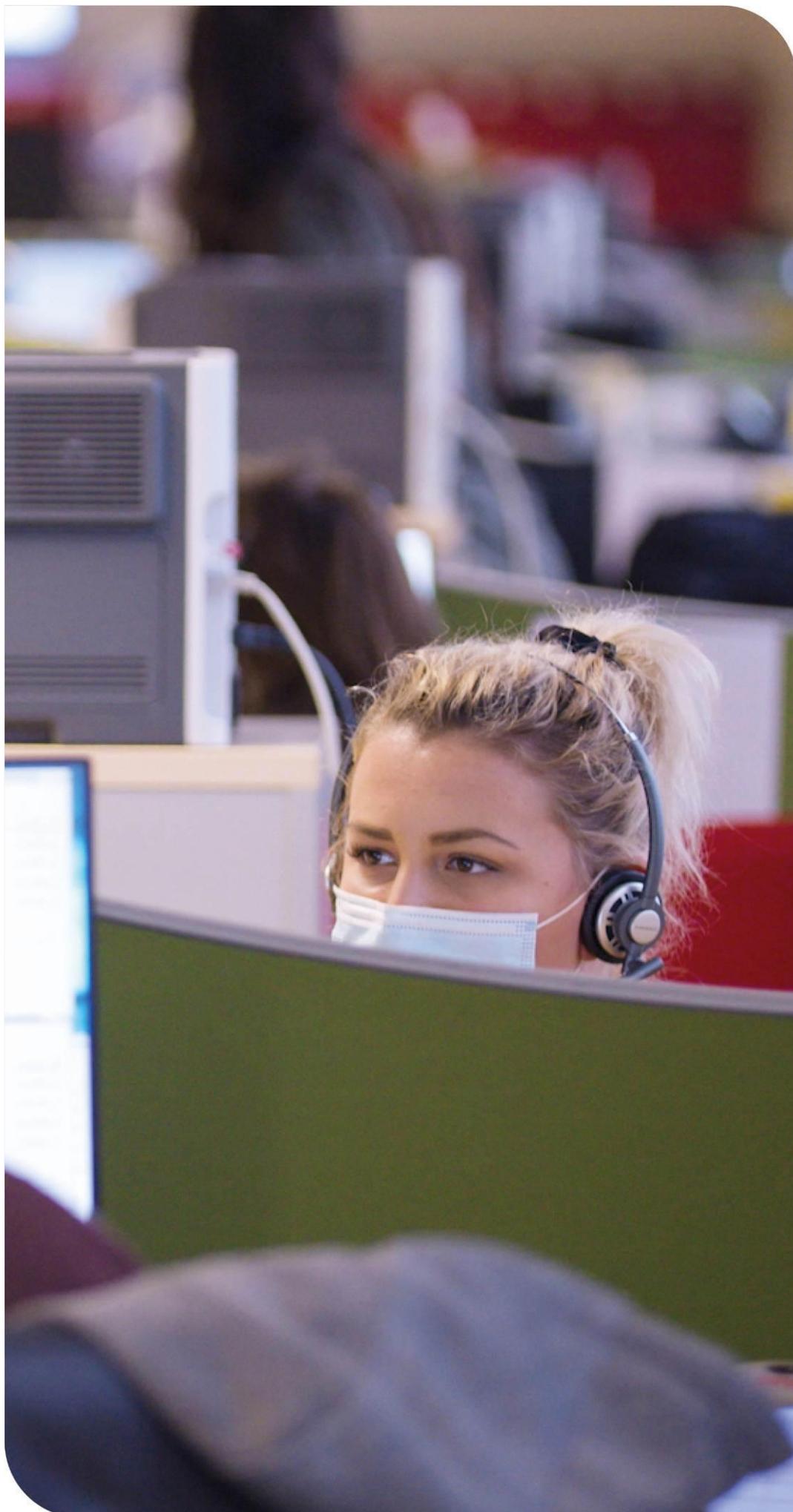
Facture 120m³ / Répartition du prix du service de l'Eau



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)	3 774	3 796	3 796	3 845	3 966	3,1%
domestiques ou assimilés	3 774	3 796	3 796	3 844	3 965	3,1%
autres services d'eau potable				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		736	129	593	281	-52,6%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	385	332	313	329	421	28,0%
Taux de clients mensualisés		35,5 %	37,9 %	40,2 %	42,3 %	5,2%
Taux de clients prélevés hors mensualisation		23,9 %	23,8 %	24,1 %	24,7 %	2,5%
Taux de mutation	10,3 %	8,9 %	8,4 %	8,7 %	10,7 %	23,0%

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	0,33 %	0,29 %	0,81 %	0,71 %	0,96 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	1 629	1 509	4 513	4 122	9 940
Montant facturé N - 1 en € TTC	496 781	528 852	557 939	582 041	1 037 421

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)	5,03	4,48	0,79	1,30	5,04
Nombre d'interruptions de service	19	17	3	5	20
Nombre d'abonnés (clients)	3 774	3 796	3 796	3 845	3 966

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	1	4	2	2	1
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	24,32	310,87	141,47	64,70	19,72
Volume vendu selon le décret (m3)	360 114	414 328	419 504	409 359	451 848

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.

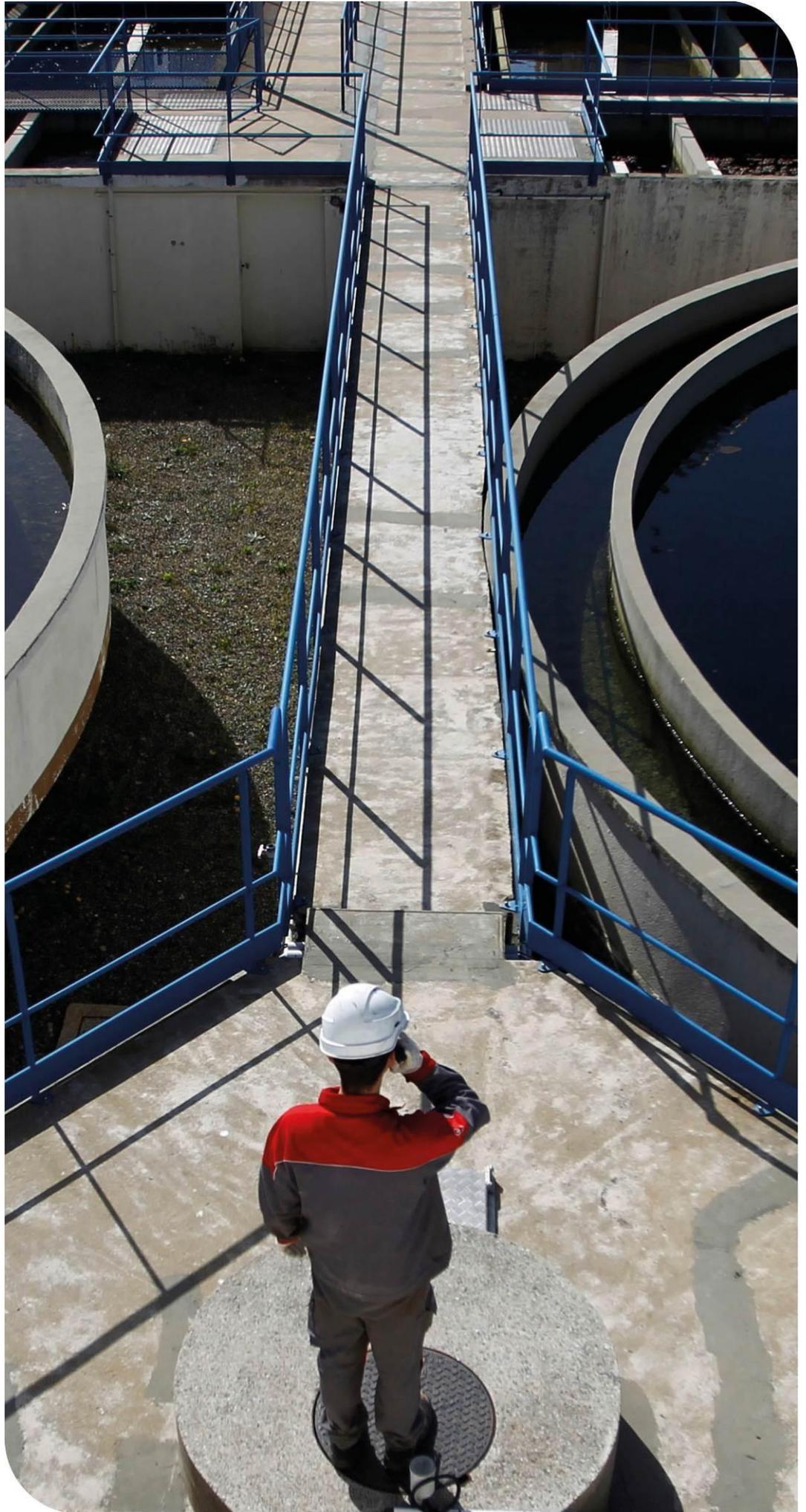
Les échéanciers de paiement

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	44	21	22	17	50

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 production	Capacité de production (m3/j)
La Bonnetière	500
Miré - La Chevallerie	2 400*
Capacité totale	2 760

* conformément à la DUP

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
La Bonnetière - réservoir	500
La Chevallerie - bâche	1 500
Capacité totale	2 000



3.2 L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

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

Les 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)	100,8	101,4	101,8	103,2	106,3	3,0%
Longueur d'adduction (ml)	0	0	0	0	0	0%
Longueur de distribution (ml)	100 772	101 374	101 774	103 231	106 339	3,0%
<i>dont canalisations</i>	82 187	82 649	82 895	84 135	87 075	3,5%
<i>dont branchements</i>	18 585	18 725	18 879	19 096	19 264	0,9%
Equipements						
Nombre d'appareils publics	156	161	189	189	189	0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	146	152	153	153	153	0%
<i>dont bouches d'incendie</i>	1	0	0	0	0	0%
<i>dont bouches de lavage</i>	1	1	1	1	1	0%
<i>dont bornes fontaine</i>	2	2	2	2	2	0%
<i>dont bornes de puisage</i>	6	6	6	6	6	0%
<i>dont bouches d'arrosage</i>			1	1	1	0%
Branchements						
Nombre de branchements	3 040	3 060	3 082	3 113	3 137	0,8%
Compteurs						
Nombre de compteurs	3 892	3 938	3 975	4 012	4 136	3,1%

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

Matériau	INC	32	40	50	60	63	75	80	90	100	110	125	140	150	160	200	225	250	300	Total général	
INC	1 521		3																		1 524
Acier					824			1 390		3 459				80		62					5 815
Fonte Ductile										89		494		2 968		5 008		509	2 057		11 125
Fonte indéterminée										176		279		188		576			30		1 249
Polychlorure de Vinyle		57	976	1 369		7 861	1 181	9	15 478		20 888	3 632	4 712		6 284	2 240	248				64 933
Polyéthylène HD				127					73			967			542	681				41	2 430
Total général	1 521	57	979	1 495	824	7 861	1 181	1 399	15 551	3 725	20 888	5 371	4 712	3 236	6 826	8 567	248	509	2 128		87 075

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 (%)	0,64	0,65	0,58	0,54	0,46
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	82 187	82 649	82 895	84 135	87 075
Longueur renouvelée totale (ml)	210	496	365	400	530
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	0

3.3.2 L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux [P103.2]

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

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

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

Calculé sur un barème de 120 points (ou 100 points pour les services n'ayant pas la mission de distribution), la valeur de cet indice [P103.2] pour l'année 2020 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2016	2017	2018	2019	2020
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	106	106	106	106	116

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.		97,71 %
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	11
Total Parties A et B		45	41
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	10
VP.245	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
VP.246	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
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	116

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

Ballan-Miré – La Chevallerie	
Fenêtres	

Ballan-Miré – Bonnetière	
Porte d'accès au réservoir et au forage	

Une réflexion a été engagée en 2020 sur le remplacement de la pompe de forage de la Chevalerie ainsi que sur l'armoire électrique de la Bonnetière pour l'exercice 2021.

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.

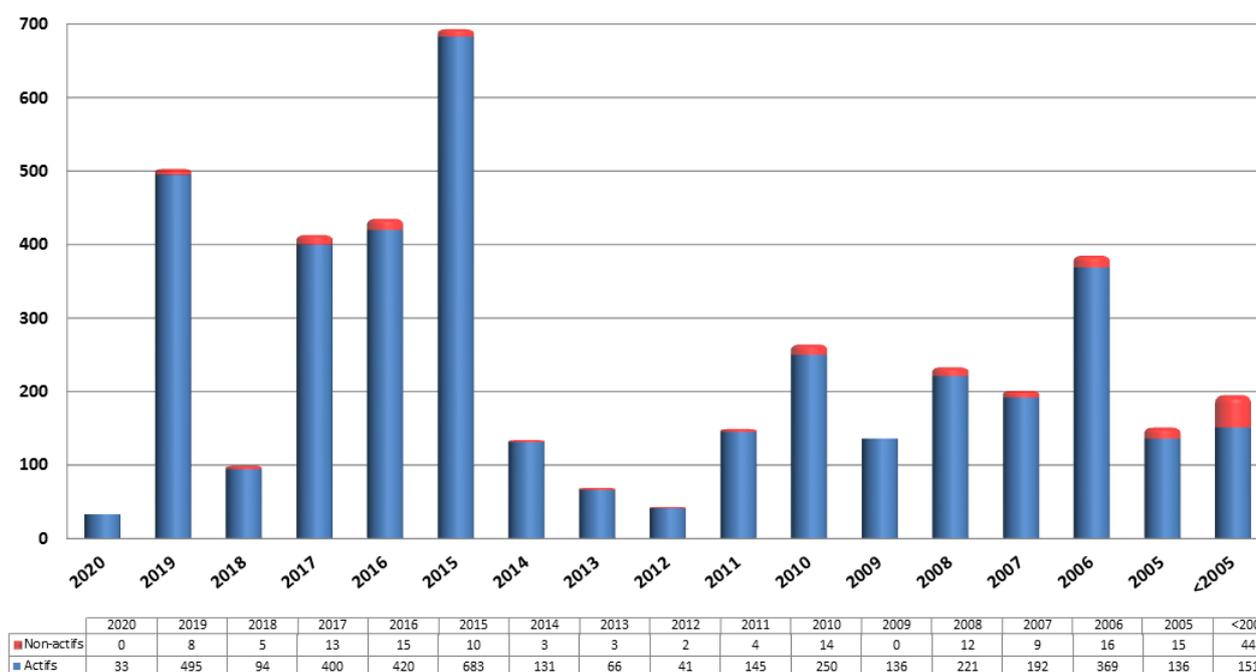
Un carnet métrologique comprenant les informations demandées par la décision du 30 décembre 2008 est tenu à jour pour chaque compteur éligible.

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	3 892	3 938	3 975	4 012	4 136	3,1%
Nombre de compteurs remplacés	401	413	47	237	209	-11,8%
Taux de compteurs remplacés	10,3	10,5	1,2	5,9	5,1	-13,6%

Pyramide compteurs 2020



Les réseaux

Travaux de renouvellements réalisés en 2020 :

Commune	Voie	Détails
BALLAN MIRE	RUE DU PUIT TESSIER MOA : TMVL MOE : TMVL Entreprise : JÉROME	Renouvellement de 330 ml d'Acier DN 100 en Fonte Ductile DN 150
BALLAN MIRE	RUE DE LA GARE MOA : TMVL MOE : TMVL Entreprise : EHTP	Renouvellement de 70 ml d'Acier DN 100 en Fonte Ductile DN 200 et extension de 130 ml de Fonte Ductile DN 150

Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre de branchements	3 040	3 060	3 082	3 113	3 137	0,8%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	0	0	0	0	0	0
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	0	0	0	0	0%

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

(**) par le Délégué et par la Collectivité

3.4.2 Les travaux neufs réalisés

Les installations

Sans objet

Les réseaux, branchements et compteurs

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

Commune	Voie	Détails
BALLAN	54 RUE DU MAL FOCH	2 branchements
BALLAN	IMPASSE DE LA PEIGNANTERIE	1 branchement
BALLAN	3 RUE DE LA CHEVALERIE	1 branchement
BALLAN	49D RUE DE LA CHÂTAIGNERAIE	2 branchements
BALLAN	LE CHAMP ROMAIN	1 branchement
BALLAN	IMPASSE DE LA CARTE	2 branchements
BALLAN	2 BIS RUE DE LA JONCHÈRE	1 branchement
BALLAN	26 RUE DE MIRE	1 branchement
BALLAN	11 RUE DU GAL LECLERC	1 branchement
BALLAN	AVENUE JEAN MERMOZ	1 branchement
BALLAN	8 BIS RUE DE LA SALLE	1 branchement
BALLAN	LA GOUPILLERE	1 branchement
BALLAN	3 BIS ALLEE DES TOURETTES	1 branchement
BALLAN	26 Q RUE DU BOIS MOREAU	1 branchement
BALLAN	13 TER CHEMIN DE LA RENCONTRE	1 branchement
BALLAN	13 BIS CHEMIN DE LA RENCONTRE	1 branchement
BALLAN	2 BIS IMPASSE DE LA HAUTE LANDE	1 branchement
BALLAN	AVE JEAN MERMOZ	Modification de branchement
BALLAN	4 TER IMPASSE DE LA CARTE	1 branchement
BALLAN	7 BIS RUE BRAQUE	1 branchement
BALLAN	3A ALLEE LEO FERRE	1 branchement
BALLAN	11 IMPASSE DE MIRE	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	117	23
Physico-chimique	1296	16

4.1.2 L'eau produite et distribuée

Conformité des paramètres analytiques

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégataire	Valeur du seuil et unité
Chlorure de vinyl monomère	0	1,8	1	0	4	5	0,5 µg/l

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

En 2020, deux analyses effectuées par l'ARS les 6 et 18 août 2020 ont montré une concentration en CVM de 1,4 et 1,8 µg/L donc supérieur à la concentration limite de 0,5 µg/L sur une canalisation susceptible de contenir des CVM. Un plan d'action a ainsi été mis en place avec un plan de purge stricte et régulier. Trois nouvelles analyses ont par la suite été réalisées par Veolia avec un intervalle de temps différents sur le même secteur montrant des résultats < 0,1 µg/L et donc conforme. Il sera néanmoins essentiel de conserver ce plan d'action ainsi que de maintenir des analyses régulières sur ce secteur.

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

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	75,30	76,30	2	mg/l	Sans objet
Chlorures	44	59	5	mg/l	250
Fluorures	392	451	2	µg/l	1500
Magnésium	12,20	12,50	2	mg/l	Sans objet
Nitrates	1	14	18	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0	2	µg/l	0,5
Potassium	6,54	6,56	2	mg/l	Sans objet
Sodium	52,10	53,20	2	mg/l	200
Sulfates	36	45	5	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	24	29	5	°F	Sans objet

4.1.3 L'évolution de la qualité de l'eau

Historique des données du contrôle officiel (ARS)

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Paramètres microbiologiques					
Taux de conformité microbiologique	100,00 %				
Nombre de prélèvements conformes	13	13	18	19	19
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	13	13	18	19	19
Paramètres physico-chimique					
Taux de conformité physico-chimique	93,33 %	87,50 %	100,00 %	100,00 %	95,24 %
Nombre de prélèvements conformes	14	14	19	19	20
Nombre de prélèvements non conformes	1	2	0	0	1
Nombre total de prélèvements	15	16	19	19	21

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 :**

En 2020, deux analyses effectuées par l'ARS les 6 et 18 août 2020 ont montré une concentration en CVM de 1,4 et 1,8 µg/L donc supérieur à la concentration limite de 0,5 µg/L sur une canalisation susceptible de contenir des CVM. Un plan d'action a ainsi été mis en place avec un plan de purge stricte et régulier. Trois nouvelles analyses ont par la suite été réalisées par Veolia avec un intervalle de temps différents sur le même secteur montrant des résultats < 0,1 µg/L et donc conforme. Il sera néanmoins essentiel de conserver ce plan d'action ainsi que de maintenir des analyses régulières sur ce secteur.

Gestion des risques sanitaires associés aux pesticides ou leurs métabolites.

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

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

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

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

Aucune non-conformité n'a été relevée sur le secteur 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 forages constituent la ressource en eau potable de la commune :

- Saint Rose : forage dont la nappe est issue du Turonien,
- Chevallerie : forage dont la nappe est issue du Cénomaniens.

Le volume prélevé

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
La Bonnetière	18	360
Miré - La Chevallerie	120	2 400

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)	427 128	469 876	468 453	461 364	527 256	14,3%
Volume prélevé par ressource (m3)						
La Bonnetière	72 706	48 761	33 129	33 178	33 949	2,3%
Miré - La Chevallerie	354 422	421 115	435 324	428 186	493 307	15,2%
Volume prélevé par nature d'eau (m3)						
Eau souterraine non influencée	354 422	421 115	435 324	428 186	493 307	15,2%
Eau souterraine influencée	72 706	48 761	33 129	33 178	33 949	2,3%

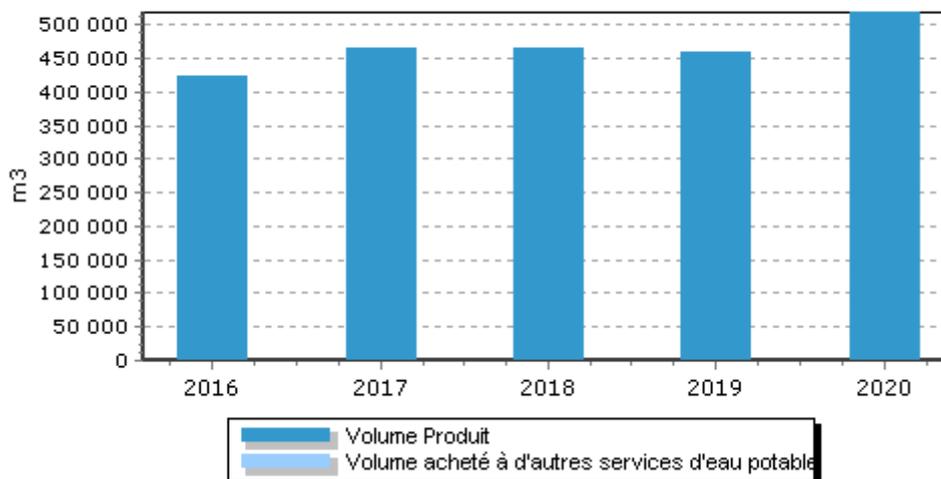
Le volume produit et mis en distribution

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)	427 128	469 876	468 453	461 364	527 256	14,3%
Besoin des usines	2 505	4 327	3 660	3 548	3 554	1,69%
Volume produit (m3)	424 623	465 549	464 793	457 816	518 858	13,3%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (SIAEP de Savonnières)	1 145	0	0	0	3 210	100%
Volume mis en distribution (m3)	423 478	465 549	464 793	457 816	515 648	12,6%

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

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



Il n'y a pas de volume acheté à d'autres services d'eau potable sur la commune de Ballan-Miré.

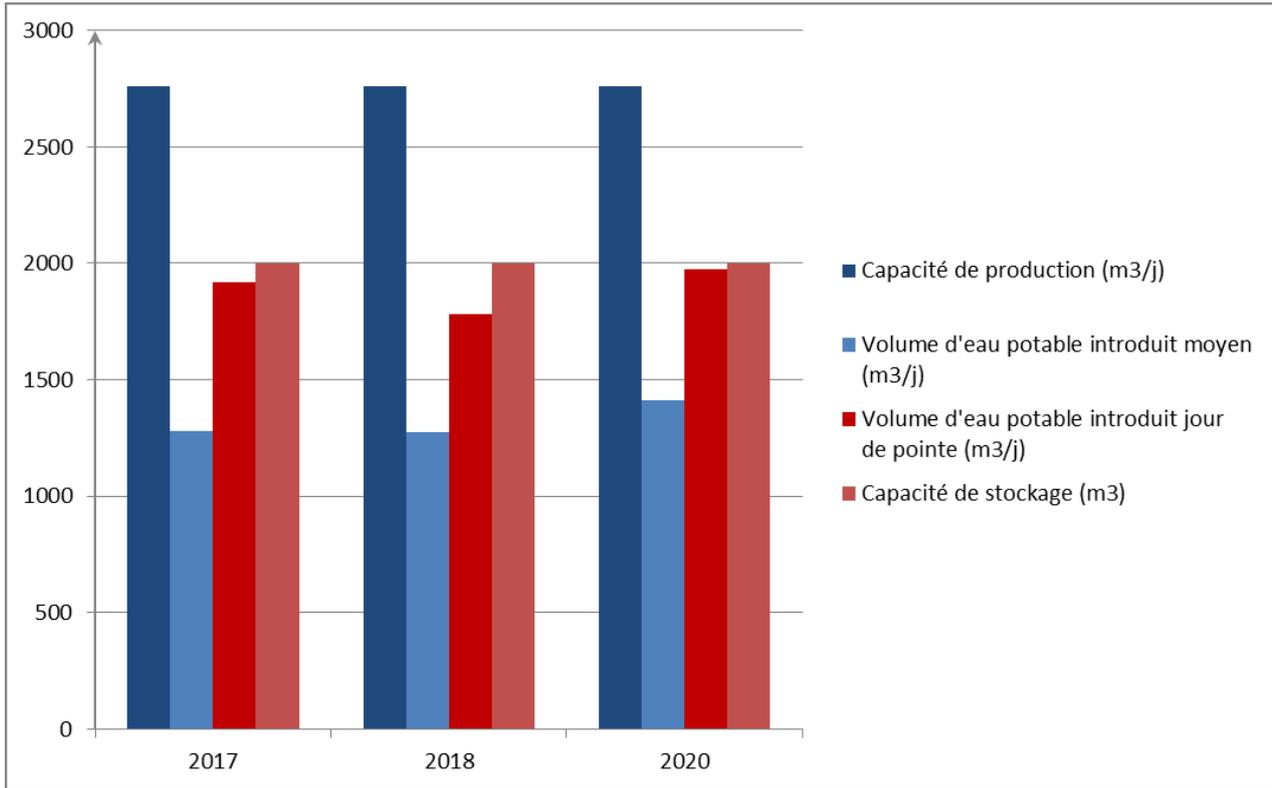
Le volume « besoin usines » se décompose de la manière suivante :

- Déferrisation de La Chevallerie
 - o Volume de lavage des filtres à sable : 2 332 m³ (estimation)
 - o Volume analyseur en continu : 600 m³ (estimation)
 - o Volume de lavage des bâches : 490 m³ (estimation : 30% du volume)
- Réservoir de la Bonnetière – Forage de Ste Rose (traitement pesticides)
 - o Volume des eaux de lavage filtre charbon : 82 m³ (compteur)
 - o Volume de lavage du château d'eau : 50 m³ (estimation : 10% du volume)

Soit en 2020 un volume de service total pour les usines, de l'ordre de 3 554 m³.

Pour rappel, les capacités de production et de stockage de la ville de Ballan-Miré sont détaillées ci-après :

	2018	2019	2020
Capacité de production (m ³ /j)	2 760	2 760	2 760
Volume d'eau potable introduit moyen (m ³ /j)	1 273	1 254	1 412
Volume d'eau potable introduit jour de pointe (m ³ /j)	1 783	1 756	1 976
Capacité de stockage (m ³)	2 000	2 000	2 000



La capacité de production correspond à 2 fois la demande journalière moyenne et 1,4 fois celle de pointe. Les ouvrages de production sont suffisants pour subvenir aux besoins de pointe de la collectivité.

Sur la base des données ci-dessus, la capacité de stockage correspond à 1,4 fois la demande journalière moyenne. En période de pointe, elle permet le stockage de la totalité de la production journalière.

Concernant le SDAGE, l'évolution entre les volumes prélevés de 2020 et la moyenne des années 2004 à 2006, met en évidence une hausse du prélèvement de 19,8% sur le forage de La Chevalerie (Cénomaniens)

Un import permanent depuis la ville de Joué-lès-Tours (pendant le fonctionnement de la filière eau de surface de Pont-Cher) serait à étudier afin de réduire les pompages dans les ressources sensibles.

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)	360 114	414 328	419 504	409 359	451 848	10,4%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	358 969	414 328	419 504	409 359	448 638	9,6%
domestique ou assimilé	358 969	414 328	419 504	409 359	448 638	9,6%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	1 145	0	0	0	3 210	100%

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Volume vendu (m3)	360 114	414 328	419 504	409 359	451 848	10,4%
<i>dont clients individuels</i>	321 930	366 561	373 681	396 698	395 088	-0,4%
<i>dont clients domestiques SRU</i>	88	240	616	288	687	138,5%
<i>dont clients industriels</i>	647	722	1 547	418	121	-71,1%
<i>dont clients collectifs</i>	24 274	29 198	29 205	30 234	31 824	5,3%
<i>dont volume vendu autres collectivités</i>	1 145	0			3 210	
<i>dont bâtiments communaux</i>	10 625	16 422	13 017	11 328	10 237	-9,6%
<i>dont appareils publics</i>	1 405	1 185	1 438	1 333	10 681	701,3%

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	1 145	0	0	0	3 210

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)	358 969	414 328	419 504	435 687	439 875	1,0%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	358 969	414 328	419 504	435 687	439 875	1,0%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	366	365	365	365	366	0,3%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	2 600	4 721	5 363	5 789	8 763	51,4%
Volume de service du réseau (m3)	15 966	6 512	6 322	7 878	15 940	102,3%
Volume consommé autorisé (m3)	377 535	425 561	431 189	423 026	464 578	9,8%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	377 535	425 561	431 189	423 026	464 578	9,8%

Le volume « consommateurs sans comptage » correspond :

- A l'eau utilisée en toute connaissance par l'exploitant du service pour les essais de poteaux incendie : 26 contrôles hydrauliques effectués sur l'année 2020. Ce volume comprend l'eau utilisée pour mesurer le débit du poteau (débit moyen de 114 m³/h sous 1 bar sur 26 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 763 m³ ;
- Aux prises d'eau sur les hydrants, qu'elles soient autorisées ou illicites et principalement sur la route de Savonnières, estimées à 8 000 m³ ;

Soit total de volume consommateur sans comptage, pour l'exercice 2020 estimé à 8 763 m³.

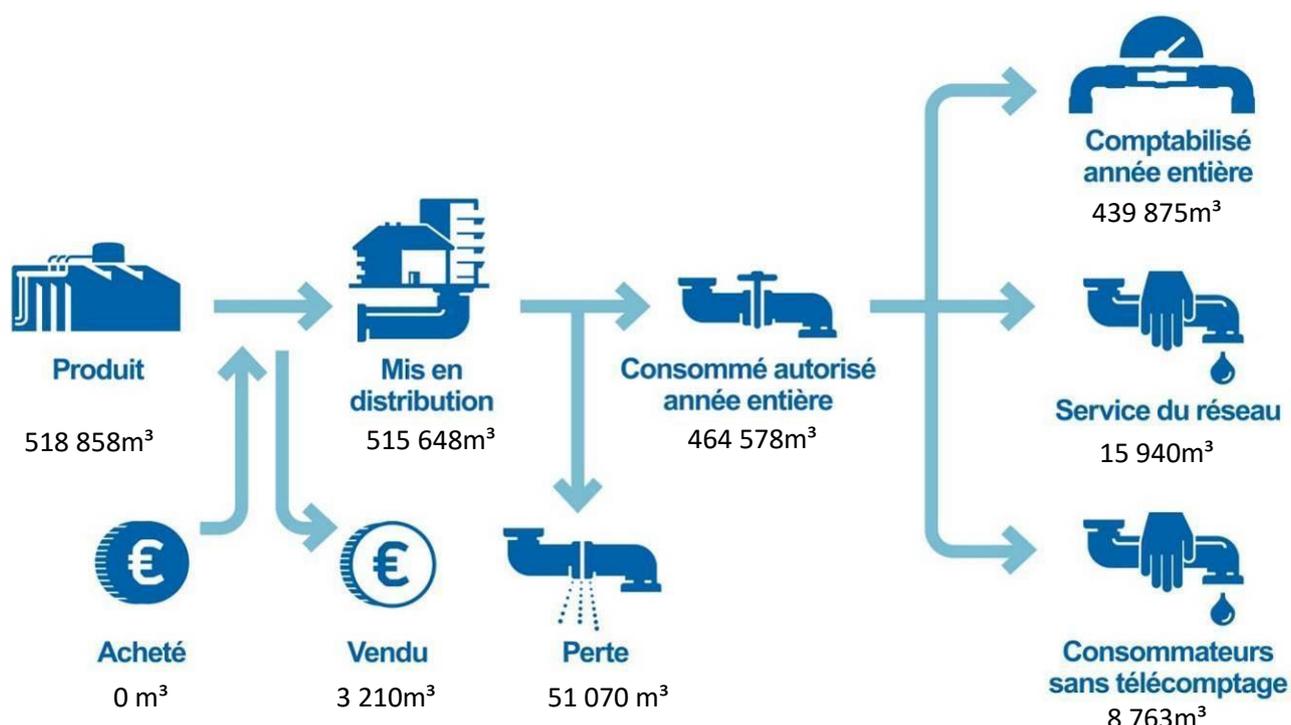
Le volume de service « réseau » se décompose de la manière suivante :

- 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 10 784 m³ à intégrer dans le volume de service « réseau » y compris la fuite importante rue de la Châtaigneraie.
- 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 5 156 m³.

Soit pour l'exercice 2020, un volume de service réseau de 15 940 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 (m ³ /j/km)	ILVNC (m ³ /j/km)	ILC (m ³ /j/km)
2020	90,2	67,94	1,60	2,38	14,68

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)

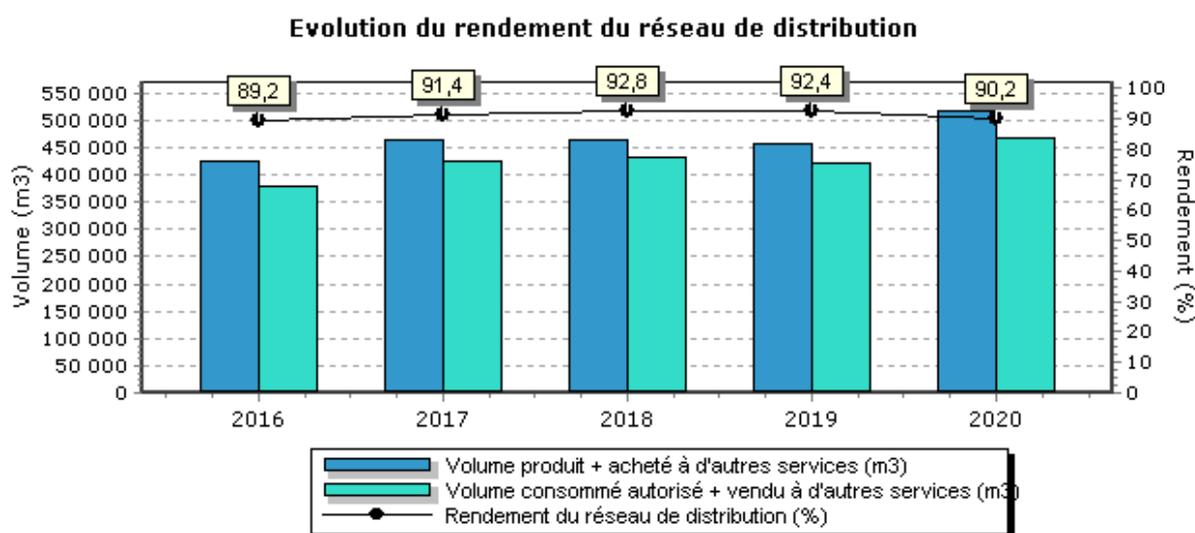
ILC (indice linéaire de consommation (m³/j/km) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	89,2 %	91,4 %	92,8 %	92,4 %	90,2 %	-2,4%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	377 535	425 561	431 189	423 026	464 578	9,8%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	1 145	0	0	0	3 210	100%
Volume produit (m3) C	424 623	465 549	464 793	457 816	518 858	13,3%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	0	0	0	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



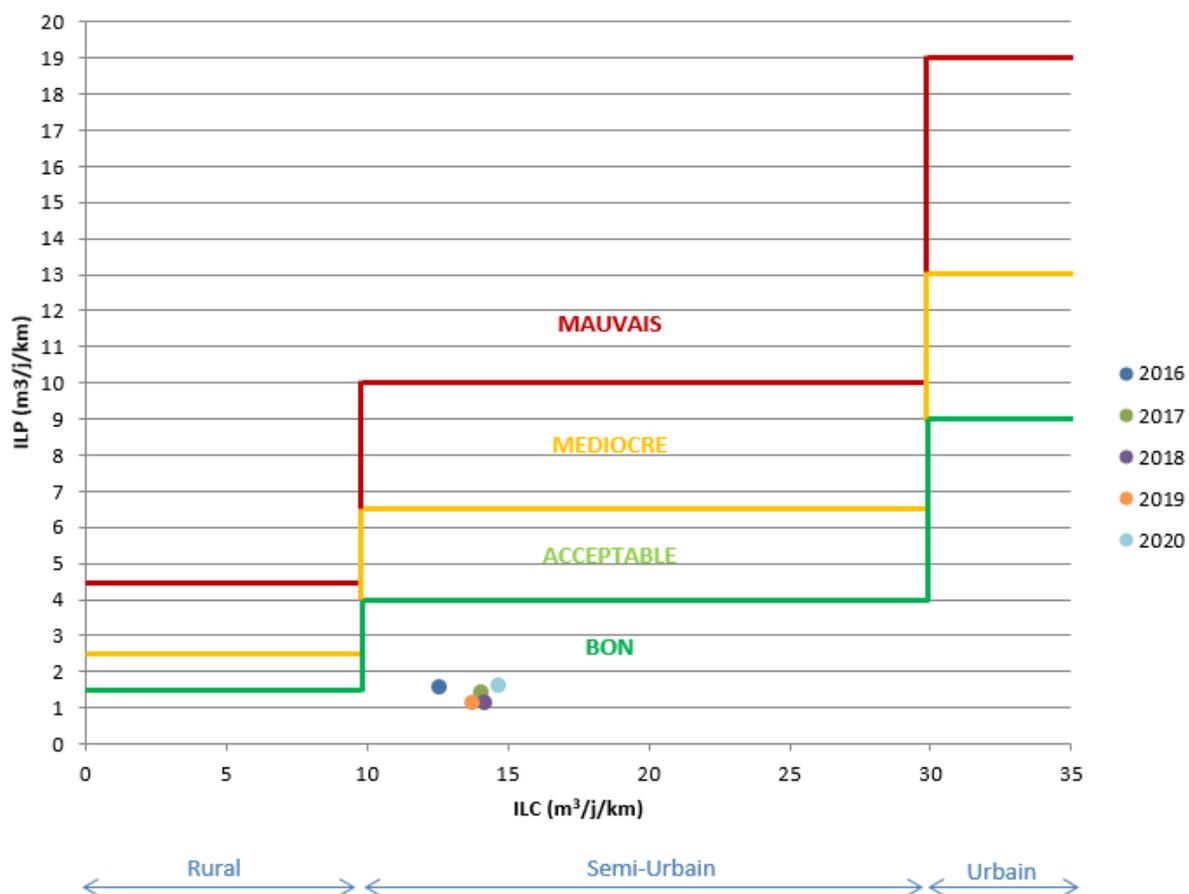
Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2020 étant supérieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'actions spécifique. Veolia poursuivra ses efforts pour améliorer la performance du réseau dans la continuité 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 Ballan-Miré est dans la catégorie « bon » depuis plusieurs années.



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

	2016	2017	2018	2019	2020
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	2,14	1,70	1,50	0,72	2,38
Volume mis en distribution (m3) A	423 478	465 549	464 793	457 816	515 648
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	358 969	414 328	419 504	435 687	439 875
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	82 187	82 649	82 895	84 135	87 075

	2016	2017	2018	2019	2020
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	1,53	1,33	1,11	1,13	1,60
Volume mis en distribution (m3) A	423 478	465 549	464 793	457 816	515 648
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	377 535	425 561	431 189	423 026	464 578
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	82 187	82 649	82 895	84 135	87 075

4.3 La maintenance du patrimoine



ENGAGEMENT

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.



FOCUS

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
Toutes les stations	Nettoyage, Entretien	Nettoyage local, équipements,
	Prélèvements & analyses	Prélèvements autosurveillance
	Relevés compteurs	
	Espace verts	Entretien Abords, nettoyage, tonte, haie
	Contrôles visuel et sonore	Anti-bélier, presse étoupe, pression
	Contrôles électrique et de levage réglementaires	
	Préparation réactifs	Approvisionnement, changement des bouteilles de chlore
	Nettoyage, Entretien	Nettoyage débitmètre, canne injection, électrovanne
	Pilotage installation	Fer, Manganèse, pH, turbidité, chlore
	Contrôles visuel, sonore	Visite des têtes de forage
	Conduite installation	Vérification injection d'air réglage Appoint d'huile sur les compresseurs

Le tableau suivant détaille les interventions ponctuelles effectuées en 2020 :

Commune	Date	Installation	Libellé Intervention
Ballan Miré	20/01/2020	Réservoir et unité de production la Bonnetière	Remplacement de la tête émettrice du compteur d'eau de lavage.
Ballan Miré	28/01/2020	Unité de production La chevalerie	Remplacement de la protection du compresseur.
Ballan Miré	10/03/2020	Unité de production La chevalerie	Remplacement de 2 filtres du circuit d'air.
Ballan Miré	15/05/2020	Unité de production La chevalerie	Pose tout inox sur vidange filtre n°2.
Ballan Miré	27/05/2020	Unité de production La chevalerie	Astreinte: NTB RES bonnetière deux pompes en défauts discordances. Remise en service OK.
Ballan Miré	02/06/2020	Unité de production La chevalerie	Intervention suite aux défauts discordance pompes 1 et 3.
Ballan Miré	30/09/2020	Réservoir et unité de production la Bonnetière	Lavage et remplissage de la bâche. Ballan-Miré réalimenté par Joué-lès-Tours pendant l'opération.
Ballan Miré	15/10/2020	Unité de production La chevalerie	Remplacement de la vidange entre les 2 filtres par STS et du tuyau de chlore.
Ballan Miré	02/12/2020	Réservoir et unité de production la Bonnetière	Remplacement des portes du réservoir et du bâtiment de forage par STS.
Ballan Miré	02/12/2020	Unité de production La chevalerie	Remplacement des vitres.

Les lavages des réservoirs et bâches ont été réalisés aux dates suivantes :

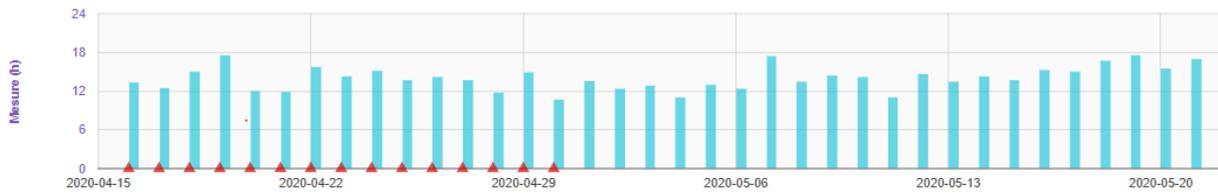
- La Bonnetière, le 27 mai 2020
- La Chevalerie Bâche 1500 m³, le 30 septembre 2020
- La Chevalerie Bâche 120 m³, le 29 septembre 2020

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

FluksAqua a été développé en collaboration avec les exploitants, pour être un outil du quotidien. Il permet de regrouper l'intégralité des données sur des pages synthétiques.

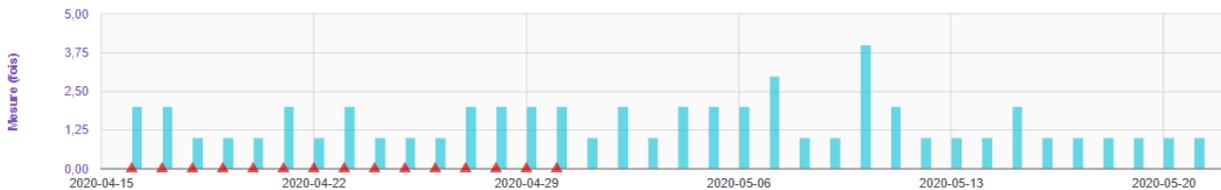
Les données sont directement issues des systèmes de télégestion et de tous les capteurs télégérés, des saisies manuellement peuvent également être faites (par exemple : résultat d'analyses, compteur non télégéré, ...).

Temps de marche des pompes



Légende

Nombre de démarrage des pompes



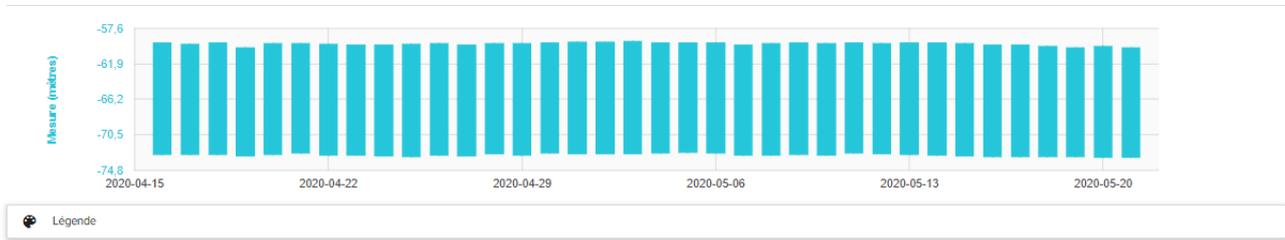
Légende

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

04/08/2020 14:07:56 - nicolas.girard@veolia.com PRIVE
* Exploitation - Lavage des filtres de la déferisation - Purge compresseur
02/08/2020 21:56:26 - nicolas.girard@veolia.com PRIVE
28/07/2020 * Exploitation - Purge compresseur - Lavage des filtres de la déferisation
31/07/2020 10:32:49 - nicolas.girard@veolia.com PRIVE
* Exploitation - Remplacement bouteille de chlore 50 kg
23/07/2020 13:52:35 - nicolas.girard@veolia.com PRIVE
* Exploitation - Purge compresseur - Suivi station - Lavage des filtres de la déferisation
02/06/2020 15:07:32 - patrick.goumet@veolia.com PRIVE
Suite aux défauts discordance pompes 1 et 3, remplacement des deux commutateurs de commande auto/Manu. Essai ok
30/05/2020 20:01:55 - philippe.savaton@veolia.com PRIVE
Astreinte: NTB RES bonnetière deux pompes en Def discordances. Remise en service OK. Philippe
15/05/2020 09:39:07 - yoann.valentin@veolia.com PRIVE
Pose tout inox sur vidange filtre n°2 .
14/05/2020 09:10:24 - patrick.goumet@veolia.com PRIVE
Purge compresseur
14/05/2020 09:09:48 - patrick.goumet@veolia.com PRIVE
Remplacement batterie SOFREL
29/04/2020 11:50:19 - nicolas.girard@veolia.com PRIVE
* Exploitation - Relevé index et suivi de la consommation - Purge compresseur - Lavage des filtres de la déferisation
16/04/2020 17:47:48 - nicolas.girard@veolia.com PRIVE
* Exploitation - Lavage des filtres de la déferisation - Purge compresseur - Relevé index et suivi de la consommation
02/04/2020 14:25:46 - nicolas.girard@veolia.com PRIVE
* Exploitation - Relevé index et suivi de la consommation - Purge compresseur

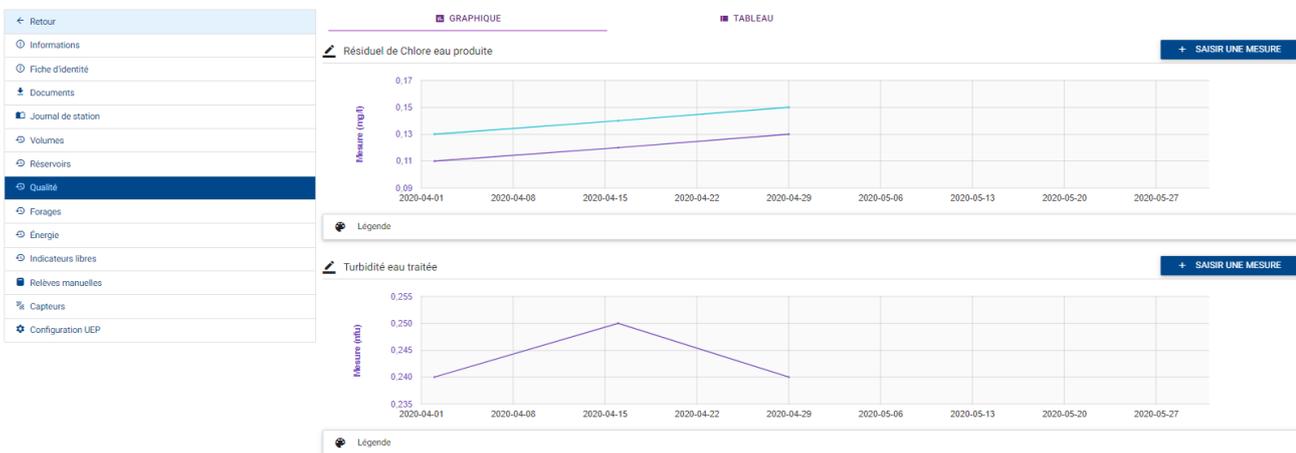
Le module de suivi des forages permet d'accéder aux données sur les temps de marche et nombre de démarrages des pompes ainsi que les niveaux de nappe. Des seuils d'alerte personnalisables permettent de détecter les comportements anormaux et d'intervenir sur les dysfonctionnements.

Niveau de nappes Min et Max : UP_BALLAN_CHEVALLERIE - MES_NIV_FORAGE (mètres)



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 BALLAN MIRE BONNE / Indicateurs



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
25/01/2020	BALLAN-MIRE(37)	RUE DE BEAUVAIS	160 PVC
02/06/2020	BALLAN-MIRE(37)	RUE DE LA CHÂTAIGNERAIE	110 PVC
03/06/2020	BALLAN-MIRE(37)	RUE DE LA CHÂTAIGNERAIE	110 PVC
04/06/2020	BALLAN-MIRE(37)	RUE DE LA CHÂTAIGNERAIE	Collier / RPC
30/07/2020	BALLAN-MIRE(37)	RUE DE LA TAILLERIE	Collier / RPC
04/08/2020	BALLAN-MIRE(37)	BOULEVARD DES PRES	110 PVC
18/08/2020	BALLAN-MIRE(37)	ROUTE DE SAVONNIÈRES (D7)	100 Acier
08/09/2020	BALLAN-MIRE(37)	ROUTE DES VALLEES (D7)	Collier / RPC
09/09/2020	BALLAN-MIRE(37)	ROUTE DES VALLEES (D7)	90 PVC
02/10/2020	BALLAN-MIRE(37)	RUE DE LA CHÂTAIGNERAIE	110 PVC
09/10/2020	BALLAN-MIRE(37)	RUE DE L'ORMEAU	110 PVC
20/10/2020	BALLAN-MIRE(37)	RUE DE BEAUVAIS	Collier / RPC
04/11/2020	BALLAN-MIRE(37)	AVENUE DE LA RÉPUBLIQUE	75 PVC

Réparation de fuites sur branchements

DATE	COMMUNE	ADRESSE
07/01/2020	BALLAN-MIRE(37)	RUE DU DOCTEUR SCHWEITZER
08/04/2020	BALLAN-MIRE(37)	ALLEE HONORAT DE RACAN
29/04/2020	BALLAN-MIRE(37)	RUE DE BEAUVAIS
15/05/2020	BALLAN-MIRE(37)	BOULEVARD DES PRES
26/05/2020	BALLAN-MIRE(37)	RUE DU PUIITS TESSIER
26/05/2020	BALLAN-MIRE(37)	RUE DE LA COUR VERTE
26/06/2020	BALLAN-MIRE(37)	RUE DE L ADAMINE
16/07/2020	BALLAN-MIRE(37)	RUE DES PERRUCHES
23/07/2020	BALLAN-MIRE(37)	RUE DU CARROI FOIN
30/07/2020	BALLAN-MIRE(37)	IMPASSE DE LA CARTE
25/08/2020	BALLAN-MIRE(37)	ROUTE DES VALLEES (D7)
08/09/2020	BALLAN-MIRE(37)	RUE DES CARNAUX
23/09/2020	BALLAN-MIRE(37)	RUE DE MIRE
25/09/2020	BALLAN-MIRE(37)	RUE DES GALBRUNES
21/10/2020	BALLAN-MIRE(37)	RUE GAMBETTA
26/10/2020	BALLAN-MIRE(37)	RUE DE LA CHÂTAIGNERAIE

Réparation de fuites sur postes de comptages

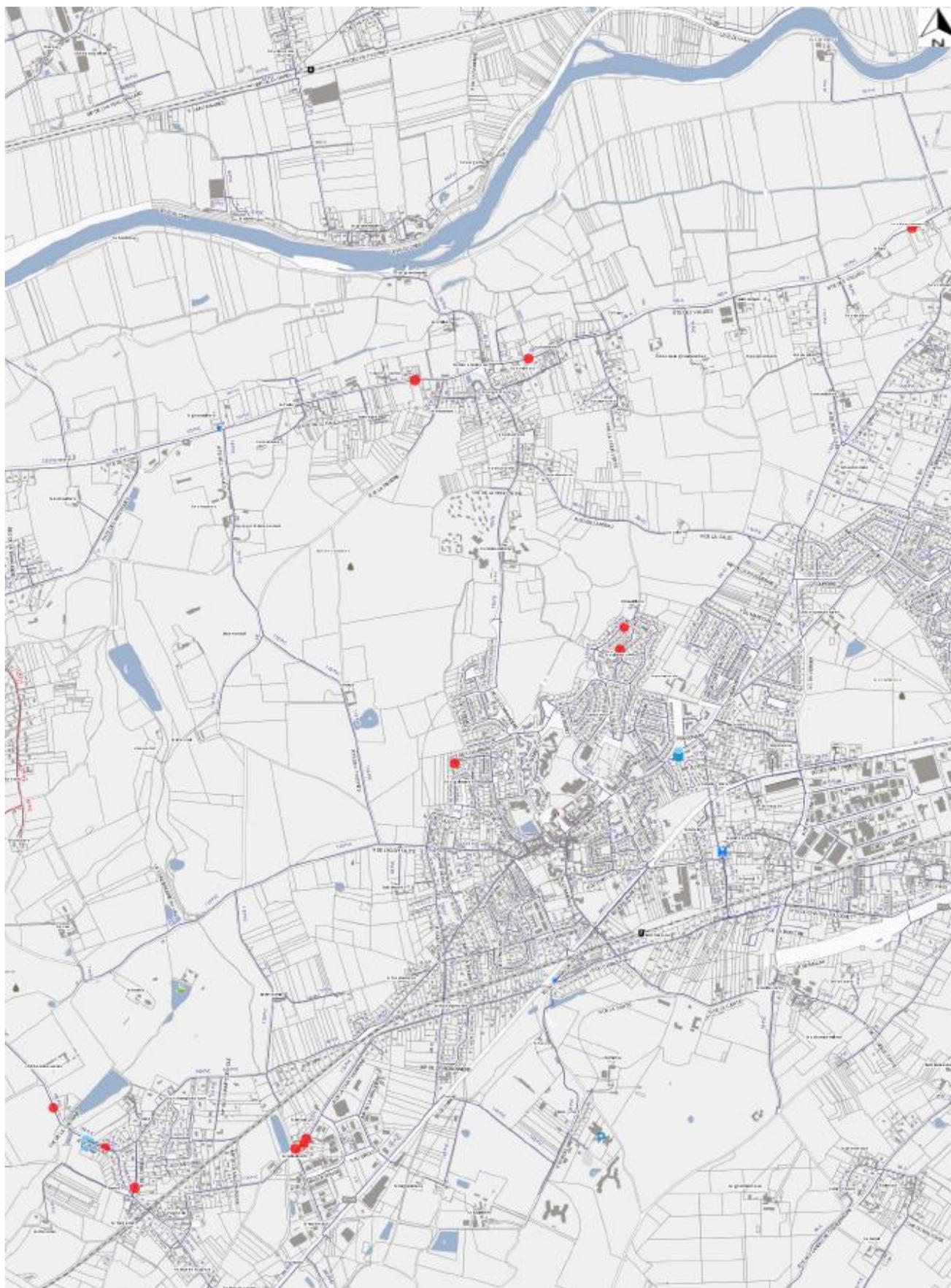
Date	Commune	Voie
13/01/2020	BALLAN-MIRE(37)	3 BD DES PRES
17/04/2020	BALLAN-MIRE(37)	RUE DE BEAUVAIS
15/05/2020	BALLAN-MIRE(37)	RUE DU BOIS MOREAU
15/05/2020	BALLAN-MIRE(37)	IMPASSE DE LA BARANDONNE
27/05/2020	BALLAN-MIRE(37)	53 RUE DES CARNAUX
02/06/2020	BALLAN-MIRE(37)	2B RUE DE MIRE
30/06/2020	BALLAN-MIRE(37)	3 RUE DU VERGER

06/07/2020	BALLAN-MIRE(37)	IMP DES CAVES
13/07/2020	BALLAN-MIRE(37)	9 RUE DU SAVETIER
23/07/2020	BALLAN-MIRE(37)	AV JEAN MERMOZ
28/07/2020	BALLAN-MIRE(37)	2 BLD DE CHINON
28/07/2020	BALLAN-MIRE(37)	ALLEE HELENE BOUCHER
05/08/2020	BALLAN-MIRE(37)	35 RUE ST EXUPERY
26/08/2020	BALLAN-MIRE(37)	25 RUE DES CARNAUX
01/09/2020	BALLAN-MIRE(37)	27 RUE DES CARNAUX
16/09/2020	BALLAN-MIRE(37)	35 RUE DES CARNAUX
19/10/2020	BALLAN-MIRE(37)	6 IMP DES CAVES
27/10/2020	BALLAN-MIRE(37)	17 RUE DES CARNAUX
28/10/2020	BALLAN-MIRE(37)	35 RUE ST EXUPERY
28/10/2020	BALLAN-MIRE(37)	9 CHE DU MILLERY
28/10/2020	BALLAN-MIRE(37)	IMP DES CAVES
29/10/2020	BALLAN-MIRE(37)	15 ALL DES TILLEULS
30/10/2020	BALLAN-MIRE(37)	10 IMP DE LA BONNETIÈRE
30/10/2020	BALLAN-MIRE(37)	2 RUE DES GALBRUNES
02/11/2020	BALLAN-MIRE(37)	20 RUE DU POINT DU JOUR
06/11/2020	BALLAN-MIRE(37)	3 IMP DU BOIS
10/11/2020	BALLAN-MIRE(37)	25 RUE DES CARNAUX
16/11/2020	BALLAN-MIRE(37)	30 RUE DE LA CHARTERIE
23/11/2020	BALLAN-MIRE(37)	6B ALL DES LILAS
27/11/2020	BALLAN-MIRE(37)	25 RUE DES CARNAUX

Interventions clientèle diverses

BALLAN MIRE	Nombre d'interventions
Abonnement	421
Informé d'un arrêt d'eau	6
Enquêtes eau	115
Fuites sur installations	26
Fuites avant compteur	12
Qualité eau	2
Aspect	1
Goût et Couleur	1
Manque d'eau	14
Manque de pression	1
Surpression	1
Total	594

Ci-dessous le plan des fuites canalisation et autres équipements sur la commune de Ballan-Miré :



4.3.3 Les recherches de fuites

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

- *L'analyse des consommations*

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

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

- *La sectorisation*

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

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

- *Les prélocalisateurs de fuites*

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



Le transfert des informations

- *Un logiciel d'exploitation des réseaux sectorisés*

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

- *Un service de gestion des alarmes*

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

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

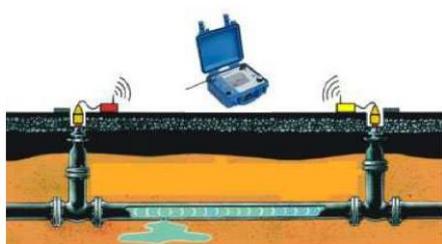
Un secteur déterminé comme fuyard fait l'objet d'une recherche sur le terrain avec des matériels adaptés à la nature des canalisations et à l'environnement.

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

Les méthodes employées peuvent être :

- **La corrélation acoustique**

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



- **Le microphone de sol**

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

- **La recherche au gaz**

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

Sur la commune de Ballan-Miré en 2020, les interventions suivantes ont été réalisées :

Date	Commune	voie
19/05/2020	Ballan-Miré	Sectorisation sur le debitmetre de la Commanderie et des Touches
26/05/2020	Ballan-Miré	Sectorisation sur le debitmetre de la Bouère
27/05/2020	Ballan-Miré	Sectorisation sur le debitmetre de la Commanderie et des Touches
27/05/2020	Ballan-Miré	Corrélation sur réseau route de Savonnières et écoute acoustique rue de la Charterie et rue de la Cour Verte.
29/05/2020	Ballan-Miré	Corrélation sur 100 ml de réseau rue de la Chanterie
02/06/2020	Ballan-Miré	Corrélation sur 380 ml de réseau rue du Grand Moulin et Les Vallées
02/06/2020	Ballan-Miré	Sectorisation avenue du General de Gaulle
03/06/2020	Ballan-Miré	Sectorisation sur le débitmetre de la Commanderie

05/06/2020	Ballan-Miré	Suite sectorisation sur le débitmètre de la Commanderie et corrélation sur 100 ml route de Savonnières
01/07/2020	Ballan-Miré	Corrélation sur 100 ml route des Vallées et Cours Verte
06/08/2020	Ballan-Miré	Recherche de fuite par injection d'hélium route de Savonnières
07/08/2020	Ballan-Miré	Recherche de fuite par injection d'hélium rue de la Piégerie
20/08/2020	Ballan-Miré	Pose de 5 loggers route de Savonnières
07/09/2020	Ballan-Miré	Corrélation sur 40ml face 9 route des Vallées
06/10/2020	Ballan-Miré	Recherche acoustique sur la sectorisation rue de la Châtaigneraie
13/10/2020	Ballan-Miré	Corrélation sur 20 ml rue de l'Ormeau
16/10/2020	Ballan-Miré	Recherche acoustique sur les branchements des quartiers Rousseau, Ferry, Gambetta
26/10/2020	Ballan-Miré	Suite sectorisation sur le débitmètre de la Commanderie et des Touches
28/10/2020	Ballan-Miré	Suite sectorisation sur le débitmètre de la Commanderie et des Touches
01/10/2020 02/10/2020	Ballan-Miré	Corrélation sur 400ml sur le réseau de la ZI la Sublainerie et rue de la Châtaigneraie (recherche à l'hélium)
12/10/2020 13/10/2020 14/10/2020 15/10/2020	Ballan-Miré	Sectorisation sur le sud de Ballan à partir du débitmètre de la Bouère
28/10/2020 29/10/2020 30/10/2020	Ballan-Miré	Sectorisation du réseau à partir du réservoir
28/10/2020 29/10/2020 30/10/2020	Ballan-Miré	Sectorisation du réseau sur le débitmètre de la Bouères et Autoroute
02/11/2020	Ballan-Miré	Ecoute sur sectorisation avenue de la république - Briand - Rousseau - Tulipes
06/11/2020	Ballan-Miré	Suite de la sectorisation sur le débitmètre de la Commanderie
13/11/2020	Ballan-Miré	Suite de la sectorisation sur le débitmètre de la Commanderie

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	8	7	6	10	9	-10,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	3	5	6	7	16	128,6%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,1	0,2	0,2	0,2	0,5	150,0%
Nombre de fuites sur compteur	48	47	25	36	26	-27,8%
Nombre de fuites sur équipement	0	0	0	1	4	300,0%
Nombre de fuites réparées	59	59	37	54	54	0,0%

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	80 %				

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2016	2017	2018	2019	2020
La Bonnetière	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
Miré - La Chevalerie	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

4.4.2 Le bilan énergétique du patrimoine



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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	360 618	382 506	368 632	372 027	417 420	12,2%
Installation de production	360 618	382 506	368 632	372 027	417 329	12,2%

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

4.4.3 La consommation de réactifs

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

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

	2019	2020
Chlore gazeux	245 kg	245 kg

4.4.4 La valorisation des sous-produits

La valorisation des déchets liés au service



RESPONSABILITÉ

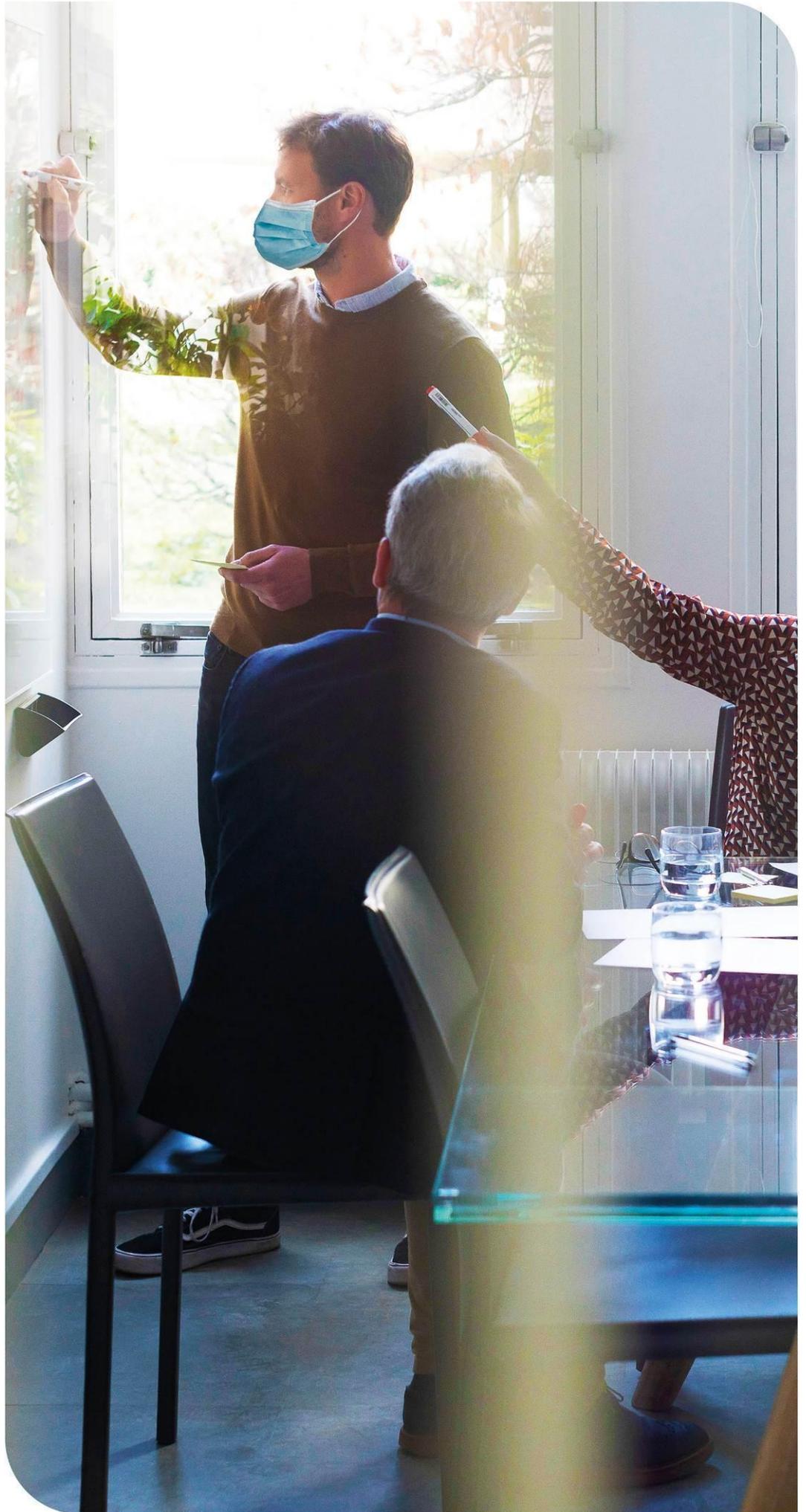
Les déchets liés à l'activité du service sont gérés suivant des filières respectueuses de l'environnement. Le recyclage des matériaux est privilégié.

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

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

5.

RAPPORT FINANCIER DU SERVICE



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

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

Le présent chapitre est présenté conformément aux dispositions du décret 2016-86 du 1^{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: D0217 - BALLAN-MIRE - EAU

Eau

LIBELLE	2019	2020	Ecart %
PRODUITS	545 300	647 973	18.83 %
Exploitation du service	186 966	214 360	
Collectivités et autres organismes publics	302 611	358 595	
Travaux attribués à titre exclusif	35 033	53 039	
Produits accessoires	20 690	21 979	
CHARGES	545 248	692 815	27.06 %
Personnel	67 160	74 602	
Energie électrique	22 140	37 269	
Produits de traitement	302	231	
Analyses	2 882	8 063	
Sous-traitance, matières et fournitures	63 118	115 753	
Impôts locaux et taxes	2 596	3 711	
Autres dépenses d'exploitation	25 878	21 777	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	6 147	2 571	
<i>engins et véhicules</i>	10 440	7 084	
<i>informatique</i>	7 049	7 206	
<i>assurances</i>	1 140	1 333	
<i>locaux</i>	4 936	5 241	
<i>autres</i>	- 3 833	- 1 656	
Redevances contractuelles	1 000	1 000	
Contribution des services centraux et recherche	13 373	17 989	
Collectivités et autres organismes publics	302 611	358 595	
Charges relatives aux renouvellements	26 766	27 095	
<i>fonds contractuel (renouvellements)</i>	26 766	27 095	
Charges relatives aux investissements	15 634	25 746	
<i>programme contractuel (investissements)</i>	15 634	25 746	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	1 790	980	
RESULTAT AVANT IMPOT	52	- 44 842	NS
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	17	0	
RESULTAT	35	- 44 843	NS

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: D0217 - BALLAN-MIRE - EAU			Eau
LIBELLE	2019	2020	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	186 917	214 210	14.60 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	<i>187 242</i>	<i>208 753</i>	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	<i>- 325</i>	<i>5 457</i>	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	49	149	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	<i>49</i>	<i>149</i>	
Exploitation du service	186 966	214 360	14.65 %
Produits : part de la collectivité contractante	206 073	242 685	17.77 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	<i>207 027</i>	<i>235 053</i>	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	<i>- 954</i>	<i>7 632</i>	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	14 817	16 820	13.52 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	<i>15 467</i>	<i>16 217</i>	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	<i>- 649</i>	<i>603</i>	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	81 720	99 090	21.26 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	<i>82 193</i>	<i>95 190</i>	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	<i>- 473</i>	<i>3 900</i>	
Collectivités et autres organismes publics	302 611	358 595	18.50 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	35 033	53 039	NS
Produits accessoires	20 690	21 979	6.23 %

(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 - D0217 - BALLAN MIRE (COMMUNE DE)

Début contrat	01/01/2014
Fin de contrat	31/12/2021
Dotations initiales	26 169,00 €
Actualisation du solde	EONIA
Majoration taux légal	Non
Engagement	Equipements - Canalisations - Branchements - Compteurs
Retraitement	Hors FG
Plafond	100%
Dispositions fin de contrat	Article 73 : si le solde est positif au dernier jour du contrat, le délégataire doit reverser cette somme à la Coll dans un délai d'un mois après expiration du contrat. Si le solde est négatif, le Déléguataire gérant le service à ses risques et périls ne peut en réclamer son rembt à la Coll.

Suivi Solde

ANNEE	K ACTU DOTATION	ACTU DOTATION	K ACTU SOLDE	ACTU SOLDE	CHARGES	SOLDE
2014	1,00000	26 169,00 €	1,00000	0,00 €	9 683,00 €	16 486,00 €
2015	0,99338	25 995,87 €	0,99880	16 466,22 €	42 216,18 €	245,90 €
2016	0,98445	25 762,05 €	0,99670	245,09 €	10 399,18 €	15 607,96 €
2017	0,98205	25 699,19 €	0,99670	15 556,45 €	37 758,13 €	3 497,52 €
2018	0,99453	26 025,72 €	0,99640	3 484,92 €	4 195,61 €	25 315,04 €
2019	1,02281	26 766,02 €	0,99608	25 215,80 €	17 431,70 €	34 550,12 €
2020	1,03537	27 094,65 €	0,99538	34 390,50 €	4 262 €	57 223,15 €

Détail des charges de l'année

ANNEE	MONTANT	LIBELLE
2020	1 000,00€	9 FENETRES (ACIER)
2020	1 600,00€	PORTE D'ACCES AU RESERVOIR DOUBLE BATTANT (ACIER)
2020	300,00 €	6 POIRES DE NIVEAU
2020	1 300,00€	PORTE D'ACCES (ACIER)
2020	62,00 €	COMPTEURS EAU DIA: 12- 20

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

BALLAN MIRE	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			124,70	125,11	0,33%
Part délégataire			55,64	55,64	0,00%
Abonnement			19,86	19,86	0,00%
Consommation	120	0,2982	35,78	35,78	0,00%
Part communale			64,37	64,37	0,00%
Abonnement			11,33	11,33	0,00%
Consommation	120	0,4420	53,04	53,04	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0425	4,69	5,10	8,74%
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			69,94	69,96	0,03%
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			24,34	24,36	0,08%
TOTAL € TTC			336,24	336,67	0,13%

6.2 Les données consommateurs par commune

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
BALLAN MIRE						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	8 204	8 114	8 052	8 079	8 109	0,4%
Nombre d'abonnés (clients)	3 732	3 754	3 754	3 801	3 922	3,2%
Volume vendu (m3)	353 832	410 306	411 484	437 801	434 922	-0,7%
JOUE LES TOURS						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	382	382	380	380	383	0,8%
Nombre d'abonnés (clients)	40	40	40	41	41	0,0%
Volume vendu (m3)	5 089	3 983	7 851	2 366	4 797	102,7%
SAVONNIERES						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	32	32	32	32	32	0,0%
Nombre d'abonnés (clients)	2	2	2	2	2	0,0%
Volume vendu (m3)	48	39	169	132	156	18,2%
Autre(s)						
Volume vendu (m3)	0	/	/	0	8 763	100%

6.4 La qualité de l'eau

6.4.1 La ressource

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

	Contrôle sanitaire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	3	3
Physico-chimique	347	344

Détail des non-conformités sur la ressource :

	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Nb de non-conformités	Valeur du seuil et unité
Sélénium	3	30	4	3	10 µg/l

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 Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégué	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	19	19	7	7	26	26
Physico-chimie	21	20	7	7	28	27

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	95,2 %	100,0 %	96,4 %

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

Conformité des paramètres analytiques

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	38	38	14	14
Physico-chimique	542	541	7	7
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	76	75	9	9
Physico-chimique	247	247	5	5
Autres paramètres analysés				
Microbiologique				
Physico-chimique	161		4	

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 - FORAGE SAINTE ROSE

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
ESA métolachlore	0.038	0.038	0.038	1	µg/l	<= 2
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	56.1	56.1	56.1	1	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1		1	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	392	392	392	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.1	7.2	7.3	4	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	32.1	32.1	32.1	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	40	40	40	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	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	0	0	0	1	NFU	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	<= 1

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

Température de l'eau	10.3	12.875	14.3	4	°C	<= 25
Fer dissous	0	0	0	1	µg/l	
Fer total	0	0	0	1	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	
Calcium	155	155	155	1	mg/l	
Chlorures	24	24	24	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 20°C	682	707.25	726	4	µS/cm	
Conductivité à 25°C in situ	761	789.25	810	4	µS/cm	
Magnésium	3.18	3.18	3.18	1	mg/l	
Potassium	1.6	1.6	1.6	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	23.1	23.1	23.1	1	mg/l	
Sodium	10.5	10.5	10.5	1	mg/l	<= 200
Sulfates	19	19	19	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	1.7	4.533	7.3	3	mg/l	
Atrazine déséthyl déisopropyl	0	0.054	0.091	4	µg/l	<= 2
Déisopropylatrazine	0.029	0.036	0.047	4	µg/l	<= 2
Déséthylatrazine	0.085	0.116	0.15	4	µg/l	<= 2
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 4
Nitrates	34	34	34	1	mg/l	<= 100
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0	0	0	1	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	
Arsenic	0.44	0.44	0.44	1	µg/l	<= 100
Bore	0	0	0	1	µg/l	
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Fluorures	0	0	0	1	µg/l	
Nickel	0.89	0.89	0.89	1	µg/l	
Sélénium	3	19.25	30	4	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	
ESA metazachlore	0.014	0.014	0.014	1	µg/l	<= 2
Pesticides totaux	0.51	0.51	0.51	1	µg/l	<= 5
Atrazine	0.036	0.134	0.18	4	µg/l	<= 2
Propazine	0	0.015	0.023	4	µg/l	<= 2
Simazine	0.031	0.039	0.046	4	µg/l	<= 2

UP - USINE DE MIRE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		1	4	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		3	4	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		9	4	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	4	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	4	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	4	n/100ml	= 0
Chlorobenzène	0	0	0	1	µg/l	
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	12.5	12.5	12.5	1	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1		1	1	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	292	292	292	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.6	7.625	7.7	4	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	23.2	24.333	25.9	3	°F	
Titre Hydrotimétrique	24	24.333	25	3	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	3	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	1		1	3	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	1		1	3	Qualitatif	
Turbidité	0	0	0	3	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	16.7	17.825	18.8	4	°C	<= 25
Fer total	7.1	10.633	14.4	3	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0.533	1.6	3	µg/l	<= 50
Calcium	76.3	76.3	76.3	1	mg/l	
Chlorures	55	56.667	59	3	mg/l	<= 250
Conductivité à 20°C	634	642.75	654	4	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	707	717.25	730	4	µS/cm	<= 1100
Magnésium	12.5	12.5	12.5	1	mg/l	
Potassium	6.56	6.56	6.56	1	mg/l	
Sodium	52.1	52.1	52.1	1	mg/l	<= 200
Sulfates	42	43.667	45	3	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.275	0.4	4	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	3	mg/l	<= 0.5
Nitrates	1	1.1	1.2	3	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0	0	3	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Baryum	0	0	0	1	mg/l	<= 0.7
Bore	160	160	160	1	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Fluorures	451	451	451	1	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	1	µg/l	<= 1

Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Dibromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	<= 3
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Trichlorofluorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Activité alpha totale	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	181	181	181	1	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0.16	0.16	0.16	1	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.09	0.175	0.25	4	mg/l	
Chlore total	0.12	0.198	0.27	4	mg/l	
Bromates	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Bromoforme	4.5	4.5	4.5	1	µg/l	
Chlorite	0	0	0	1	µg/l	<= 200
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0.28	0.28	0.28	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	4.8	4.8	4.8	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Butyl benzène sec	0	0	0	1	µg/l	
Ethylbenzène	0	0	0	1	µg/l	
Toluène	0	0	0	1	µg/l	
Triméthylbenzène-1,2,3	0	0	0	1	µg/l	
Xylènes (somme O+M+P)	0	0	0	1	µg/l	

UP - USINE SAINTE ROSE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	1	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		0	1	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	1		1	1	n/ml	
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	1	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	1	n/100ml	= 0
Carbone Organique Total	0	0	0	1	mg/l C	<= 2
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10

ZD - BALLAN

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	15	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		3	15	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		7	15	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	15	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	6	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	15	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	15	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	6	n/100ml	= 0
Chlorobenzène	0	0	0	1	µg/l	
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	14.7	14.7	14.7	1	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1		1	1	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	334	334	334	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.3	7.5	7.8	18	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	27.4	27.55	27.7	2	°F	
Titre Hydrotimétrique	24	26.5	29	2	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	15	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	14	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	15	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	15	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	15	Qualitatif	
Turbidité	0	0.037	0.33	16	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	12.5	17.55	24.3	18	°C	<= 25
Fer total	0	20.76	55	15	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	1.375	5.5	4	µg/l	<= 50
Calcium	75.3	75.3	75.3	1	mg/l	
Chlorures	44	50	56	2	mg/l	<= 250
Conductivité à 20°C	593	646.778	690	18	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	662	722	770	18	µS/cm	<= 1100
Magnésium	12.2	12.2	12.2	1	mg/l	
Potassium	6.54	6.54	6.54	1	mg/l	
Sodium	53.2	53.2	53.2	1	mg/l	<= 200
Sulfates	36	38.5	41	2	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.2	0.4	2	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	15	mg/l	<= 0.5
Nitrates	1	3.933	14	15	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0	0	3	mg/l	<= 0.5
Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	<= 0.2
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 10

Baryum	0	0	0	1	mg/l	<= 0.7
Bore	170	170	170	1	µg/l	<= 1000
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Chrome total	0.58	0.58	0.58	1	µg/l	<= 50
Cuivre	0.015	0.015	0.015	1	mg/l	<= 2
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Fluorures	392	392	392	1	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Nickel	0.96	0.96	0.96	1	µg/l	<= 20
Plomb	0.85	2.725	4.6	2	µg/l	<= 10
Sélénium	0	1.454	5.4	13	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0.253	1.8	8	µg/l	<= 0.5
Dibromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	<= 3
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Trichlorofluorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Acénaphène	0	0	0	1	µg/l	
Anthracène	0	0	0	1	µg/l	
Benzanthracène	0	0	0	1	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Chrysène	0	0	0	1	µg/l	
Dibenzo(a,h)anthracène	0	0	0	1	µg/l	
Fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	
Fluoranthène Méthyl-2	0	0	0	1	µg/l	
Fluorène	0	0	0	1	µg/l	
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Naphtalène	0	0	0	1	µg/l	
Phénantrène	0	0	0	1	µg/l	
Pyrène	0	0	0	1	µg/l	
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Activité alpha totale	0.07	0.07	0.07	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	181	181	181	1	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0.09	0.09	0.09	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0.27	0.27	0.27	1	Bq/l	

Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.06	0.132	0.25	19	mg/l	
Chlore total	0.09	0.161	0.3	19	mg/l	
Bromates	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Bromoforme	0	2.2	3.5	3	µg/l	
Chlorite	0	0	0	1	µg/l	<= 200
Chloroforme	0	0	0	3	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0.227	0.43	3	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	3	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0	2.433	3.9	3	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Butyl benzène sec	0	0	0	1	µg/l	
Ethylbenzène	0	0	0	1	µg/l	
Toluène	0	0	0	1	µg/l	
Triméthylbenzène-1,2,3	0	0	0	1	µg/l	
Xylènes (somme O+M+P)	0	0	0	1	µg/l	

6.5 Le bilan énergétique détaillé du patrimoine

Installation de production

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
La Bonnetière						
Energie relevée consommée (kWh)	43 742	30 387	21 063	20 297	20 224	-0,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	603	624	640	614	605	-1,5%
Volume produit refoulé (m3)	72 601	48 684	32 919	33 070	33 408	1,0%
Miré - La Chevallerie						
Energie relevée consommée (kWh)	316 876	352 119	347 569	351 730	397 105	12,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	900	841	804	828	818	-1,2%
Volume produit refoulé (m3)	352 022	418 765	432 274	424 746	485 450	14,3%



Certificat

Certificate

N° 2015/69287.5

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 9001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au
Until

2021-11-09

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

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



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Read the certificate electronically available at <https://afnor.org>, for the complete details of the certification of the organization. The electronic certificate only, available at <https://afnor.org>, stands in and for the electronic original. Accredited according to ISO 9001:2015. Certification of Systems of Management. Website: afnor.org.
AFNOR Certification (FR 0001) Management System Certification. Issue number: [AFNOR/2018](https://afnor.org).
AFNOR est un marque déposée. AFNOR is a registered trademark. ©2018 AFNOR Certification



Certificat

Certificate

N° 2015/69286.5

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 14001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au
Until

2021-11-09

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

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



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Red is a valid electronic certificate according to www.afnor.org. For an electronic list of the certification of companies. The electronic certificate with available www.afnor.org
affiché en noir (line that the company is certified) Accreditation COPRAC n° 8223. Certification de Systèmes de Management. Modèle disponible sur www.afnor.org
COPRAC n° 8223. Management System Certificate. Model available on www.afnor.org
AFNOR Certification France - AFNOR a registered business - CERTIF 55527/17/2018

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 19 167 000 € - 479 076 002 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.

6.7 Actualité réglementaire 2020

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

Crise sanitaire

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

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

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

- certains comme les décrets 2020-383 du 1^{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 « AGECE », comporte un ensemble de dispositions relatives aux services d'eau et d'assainissement qui visent à renforcer l'usage raisonné de la ressource hydrique.

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

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

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

Information relative à l'environnement

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

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

Travaux à proximité des réseaux

L'arrêté du 17 juillet 2020 (JO du 2 août 2020) fixe, pour l'année 2020, le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement au titre du financement, par les exploitants des

réseaux enterrés, du « Guichet Unique » administré par l'Inéris. Ce téléservice (www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr) 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.

6.8 Glossaire

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

Abonnement :

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

Abonnés domestiques ou assimilés :

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

Capacité de production :

Volume qui peut être produit par toutes les installations de production pour un fonctionnement journalier de 20 heures chacune (unité : 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 (m³/j/km) qui traduit la densité de l'habitat et la taille du service ;

- ✓ A = 65 dans la majorité des situations excepté pour les réseaux alimentés, d'une part, par une ressource en eau classée en Zone de Répartition des Eaux (ZRE) et, d'autre part, par des prélèvements supérieurs à 2 Mm³/an où le terme A prend alors la valeur de 70 (pour tenir compte de la faible disponibilité de la ressource en eau).

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

Taux de mensualisation :

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

Taux de prélèvement :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

Ressourcer le monde

Veolia

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

www.veolia.com