



**RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE**

**TOURS METROPOLE - VILLE DE CHAMBRAY LES  
TOURS**

## RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

Le Règlement Général pour la Protection des Données, entré en vigueur le 25 mai 2018, a renforcé les droits et libertés des personnes physiques sur leurs données à caractère personnel. Afin de s'y conformer, les responsables de traitement doivent adapter les mesures de protection les concernant. En conséquence, Veolia Eau France communique à travers le rapport annuel uniquement des données anonymisées ou agrégées.

### REPÈRES DE LECTURE

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

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

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

# Avant-propos



## /eolia – Rapport annuel du délégataire 2020

Monsieur le Président,

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

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

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

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

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

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

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

**Frédéric Van Heems,**  
**Directeur Général, Eau France**

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

# PRESENTATION Eau France

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**6,9** millions de clients abonnés

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

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

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

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

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

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

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

# Sommaire

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	33
1.5	Les indicateurs réglementaires 2020	36
1.6	Autres chiffres clés de l'année 2020	37
1.7	Le prix du service public de l'eau	39
2.	LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	40
2.1	Les consommateurs abonnés du service	41
2.2	La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous	42
2.3	Données économiques	44
3.	LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	46
3.1	L'inventaire des installations	47
3.2	L'inventaire des réseaux	48
3.3	Les indicateurs de suivi du patrimoine	50
3.3.1	Le taux moyen de renouvellement des réseaux	50
3.3.2	L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux [P103.2]	50
3.4	Gestion du patrimoine	52
3.4.1	Les renouvellements réalisés	52
3.4.2	Les travaux neufs réalisés	57
4.	LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	58
4.1	La qualité de l'eau	59
4.1.1	Le contrôle de la qualité de l'eau	59
4.1.2	L'eau produite et distribuée	59
4.1.3	L'évolution de la qualité de l'eau	60
4.2	La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau	63
4.2.1	L'efficacité de la production : le volume prélevé et produit	63
4.2.2	L'efficacité de la distribution : le volume vendu, le volume consommé et leur évolution	66
4.2.3	La maîtrise des pertes en eau	68
4.3	La maintenance du patrimoine	72
4.3.1	Les opérations de maintenance des installations	72
4.3.2	Les opérations de maintenance du réseau	76

4.3.3	Les recherches de fuites	81
4.4	L'efficacité environnementale	84
4.4.1	La protection des ressources en eau	84
4.4.2	Le bilan énergétique du patrimoine	84
4.4.3	La consommation de réactifs	85
4.4.4	La valorisation des sous-produits	85
5.	RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	86
5.1	Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la délégation (CARE)	87
5.2	Situation des biens	90
5.3	Les investissements et le renouvellement	91
5.4	Les engagements à incidence financière	94
5.4.1	Flux financiers de fin de contrat	94
5.4.2	Dispositions applicables au personnel	95
6.	ANNEXES	97
6.1	La facture 120 m <sup>3</sup>	98
6.2	Les données consommateurs par commune	99
6.3	Le synoptique du réseau	100
6.4	La qualité de l'eau	101
6.4.1	La ressource	101
6.4.2	L'eau produite et distribuée	101
6.4.3	Nombre de résultats et conformité des analyses sur l'eau produite et distribuée par entités réseau	103
6.5	Le bilan énergétique détaillé du patrimoine	111
6.6	Reconnaissance et certification de service	112
6.7	Actualité réglementaire 2020	115
6.8	Glossaire	121

# 1.

L'ESSENTIEL DE  
L'ANNÉE



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

## 1.1 Un dispositif à votre service

### VOTRE LIEU D'ACCUEIL

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



### TOUTES VOS DÉMARCHES SANS VOUS DÉPLACER



*Pour toutes les démarches en lien avec vos abonnements aux services d'eau, vous pouvez nous contacter via plusieurs canaux mis à disposition.*

Notre centre service client, dont les coordonnées figurent sur toute facture.

#### NOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE :

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

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



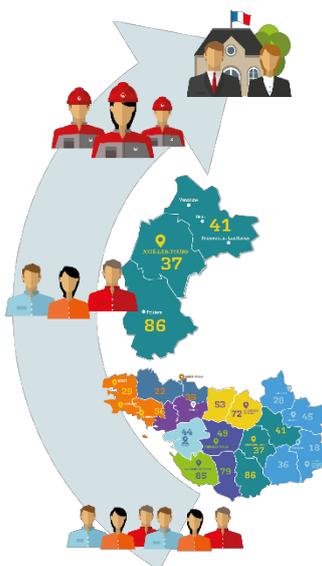
*Pour toute fuite, incident concernant la qualité de l'eau ou fait anormal touchant le réseau, un branchement, une installation de stockage ou de production d'eau, nous intervenons jour et nuit.*

## LES INTERLOCUTEURS VEOLIA À VOS CÔTÉS

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

## NOTRE ORGANISATION

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



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

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

Ce principe revient à axer toute l'entreprise sur la satisfaction de nos clients.

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

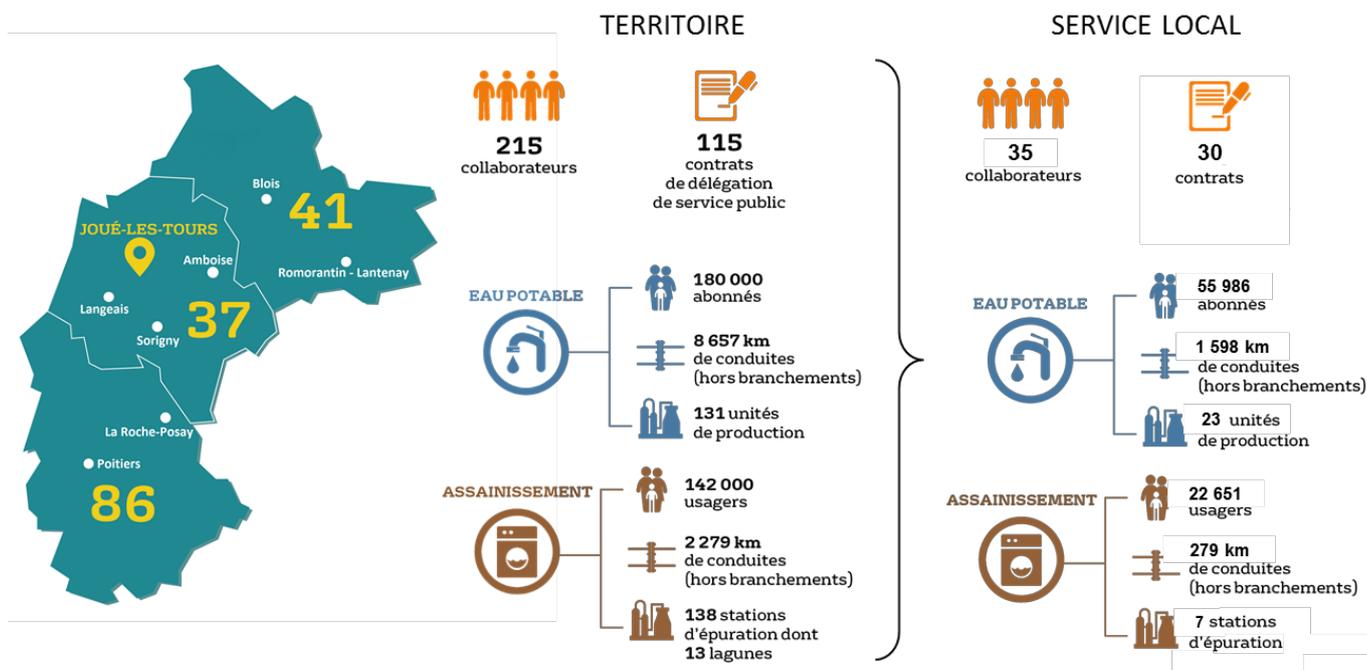
Son siège est basé à JOUE LES TOURS (Indre et Loire).

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

## LE TERRITOIRE VAL DE LOIRE SOLOGNE

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

Il est structuré autour de 3 pôles experts : la direction des opérations, la direction des consommateurs et la direction du développement.



## LES MISSIONS DE LA DIRECTION DES 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...).

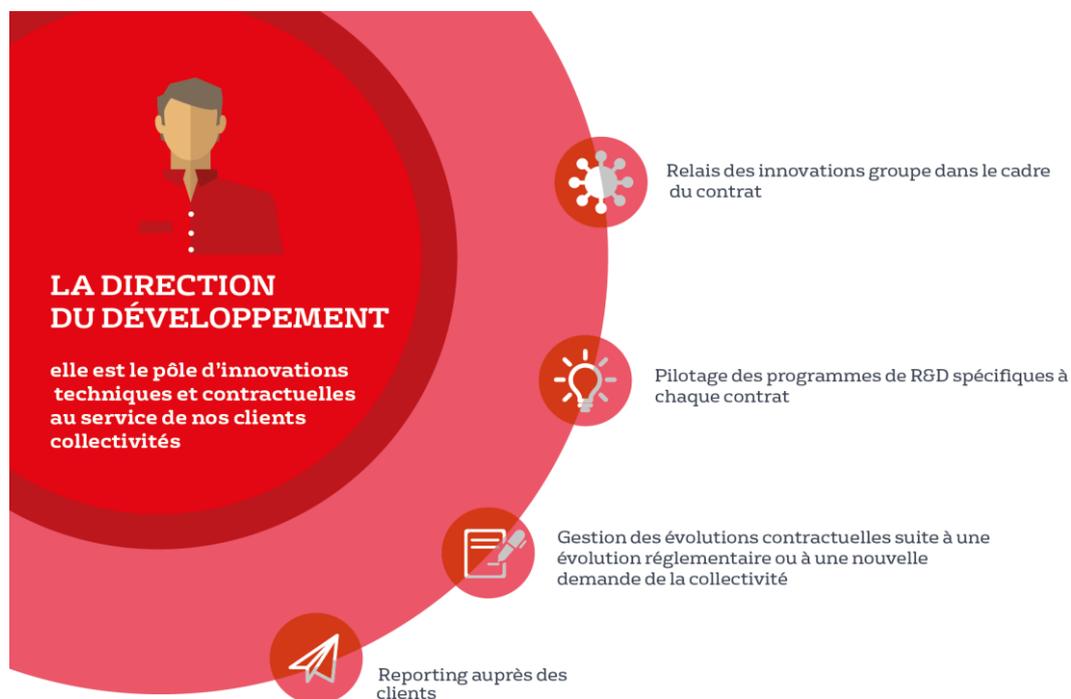
Chaque logiciel permet l'édition de statistiques et de tableaux de bords qui alimentent notre reporting vers la collectivité. Leur analyse nous permet de contrôler la bonne exécution du service mais aussi de détecter des tendances, des problèmes récurrents. Elles aident à la prise de décision : renforcer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



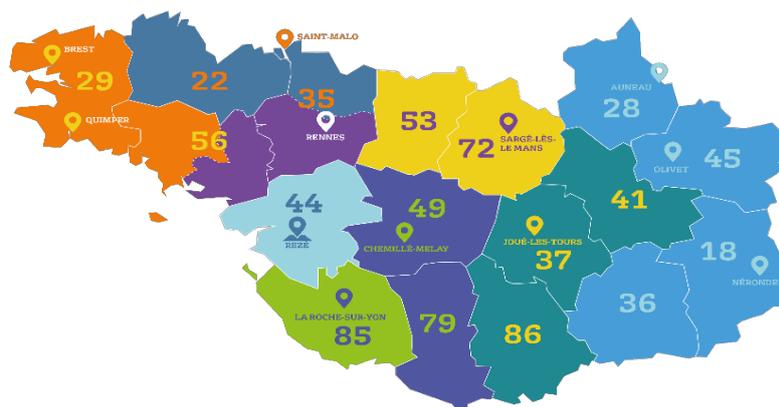
## LA REGION CENTRE-OUEST

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	CHAMBRAY LES TOURS
✓ Numéro du contrat	D0180
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	01/01/2019
✓ Date de fin du contrat	31/12/2028
✓ Les engagements vis-à-vis des tiers	

En tant que 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
achat	JOUE LES TOURS	Achat à Joué lès Tours
vente	ESVRES	Vente d'eau - Esvres
vente	SIVOM DE MONTBAZON-VEIGNE	Vente au SIVOM

#### ✓ Liste des avenants

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

## 1.3 Les chiffres clés

TOURS METROPOLE - VILLE DE CHAMBRAY LES TOURS

### Chiffres clés



**11 730**

Nombre d'habitants desservis



**4 803**

Nombre d'abonnés  
(clients)



**1**

Nombre d'installations de  
production



**2**

Nombre de réservoirs



**138**

Longueur de réseau  
(km)



**100,0**

Taux de conformité  
microbiologique (%)



**90,9**

Rendement de réseau (%)



**165**

Consommation moyenne (l/hab/j)

# 1.4 L'essentiel de l'année 2020

## 1.4.1 Principaux faits marquants de l'année

### GESTION DU COVID

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

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



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



## RESEAUX – RENDEMENT

Le rendement pour l'exercice 2020 est en légère baisse par rapport à l'année 2019 et est stable depuis plusieurs années avec un rendement > 90 %. A noter que les volumes vendus sont en baisse de 7,5 % tandis que les volumes mis en distribution sont en baisse de 6,4 %.

A noter que le nombre de fuites sur canalisation a baissé en 2020 avec 4 fuites recensées sur canalisations contre 7 en 2019 et contre 20 en 2018.

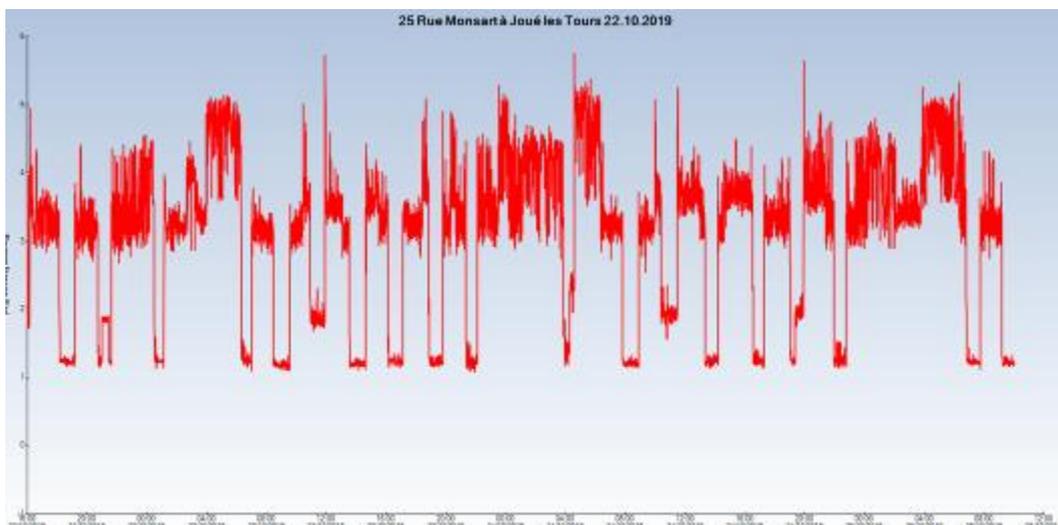
- Manque de pression – rue Mansart

Sur l'exercice 2019, nous évoquons des manques de pressions récurrents au niveau de la rue Mansart sur la commune de Chambray les Tours et principalement au niveau d'un immeuble récemment construit.

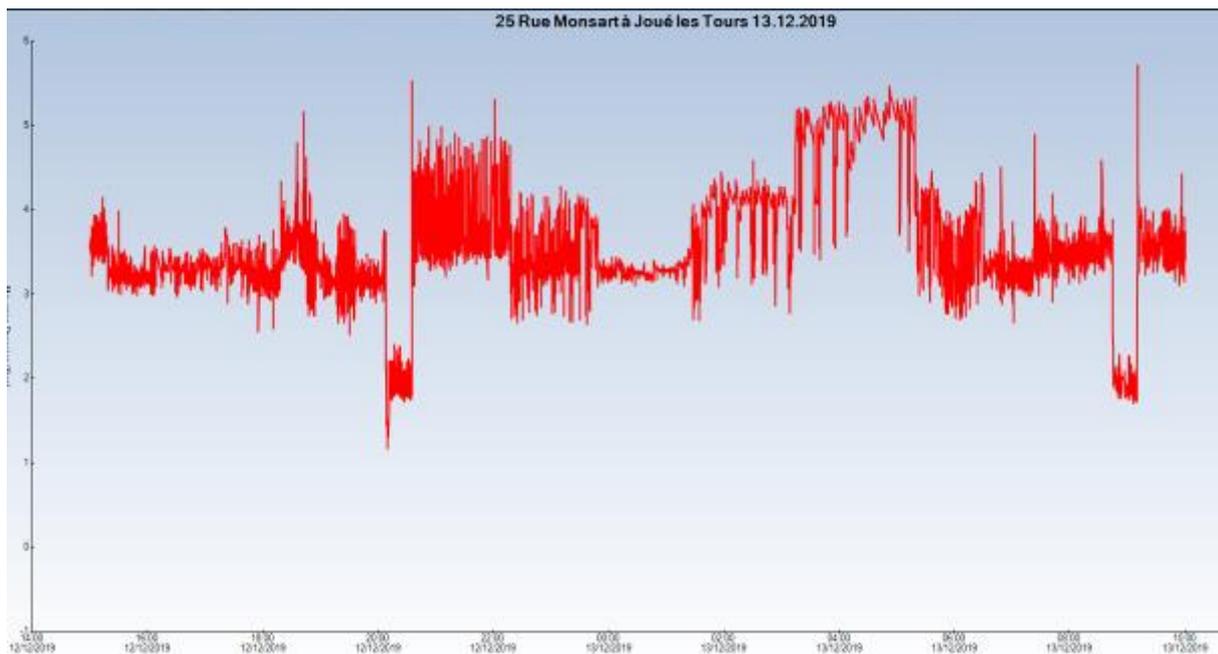
Le branchement de cet immeuble est raccordé sur la conduite d'interconnexion entre la ville de Tours et le réservoir de Chambray les Tours (Bois Cormier) ce qui implique que les différents remplissages de la bâche se font via cette même canalisation.

Plusieurs actions avaient été réalisées sur le réseau tout en veillant à ne pas créer de perturbations hydrauliques trop importantes. En amont de la bâche, une électrovanne qui s'ouvre en fonction du niveau dans la bâche et donc de la demande et également une vanne à opercule sur laquelle avait été réalisée différents tests d'ouverture / fermeture.

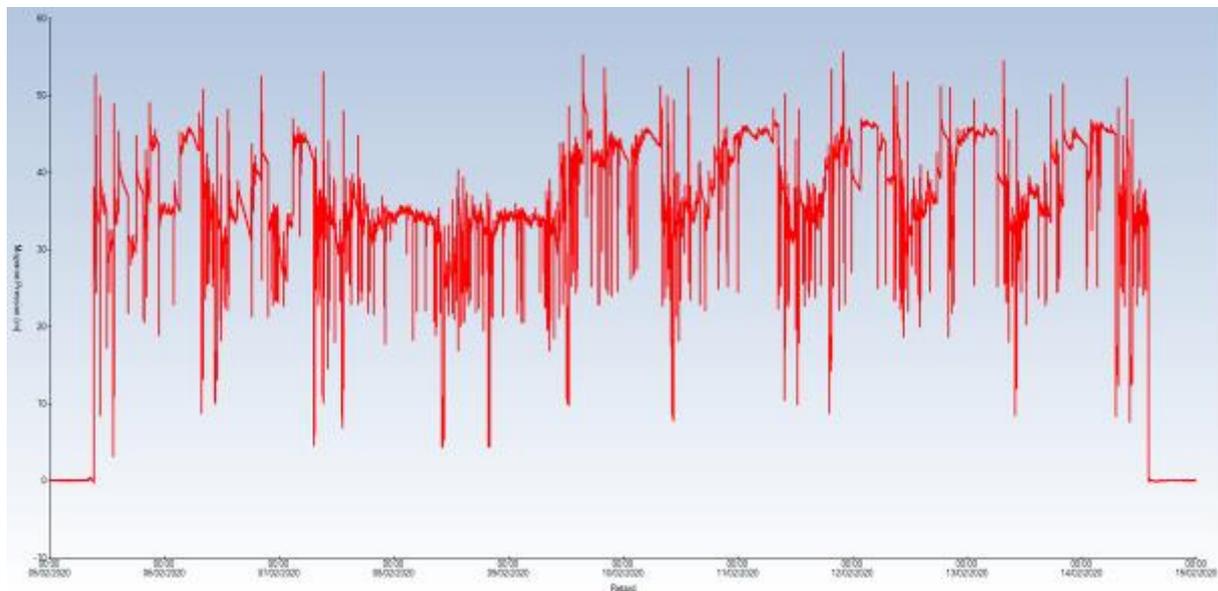
Ci-dessous la courbe concernant l'évolution de la pression entre le 22-10-2019 et le 25-10-2019 : on observe des baisses de pressions jusqu'à 1 bar régulièrement.



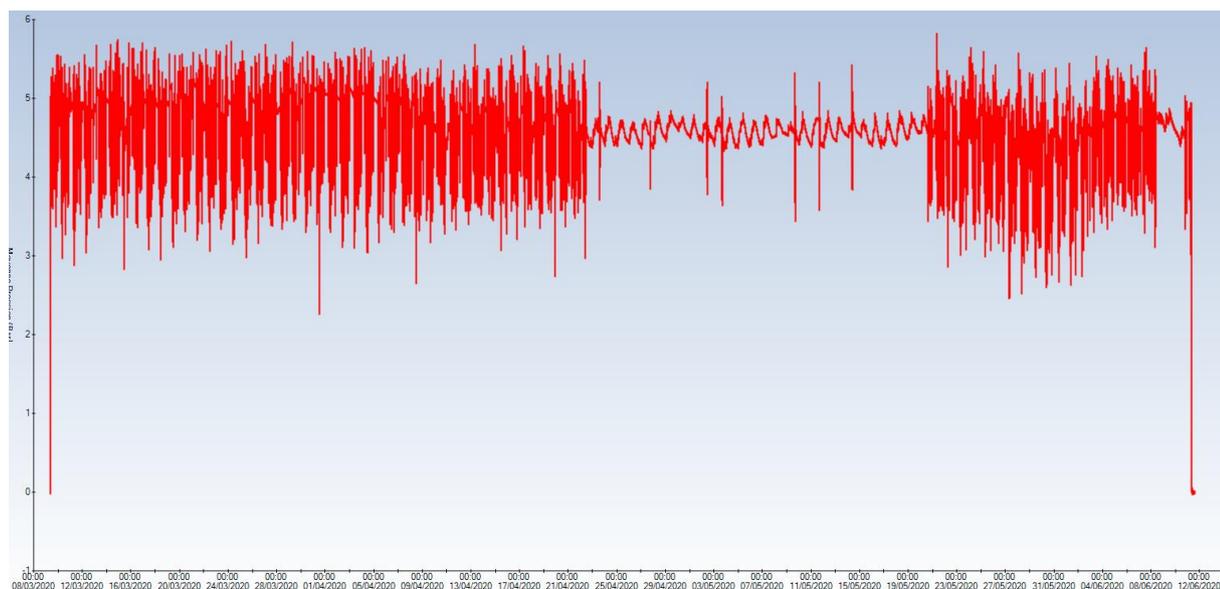
Nous avons par la suite effectué plusieurs séries de fermeture de la vanne DN 200 entre novembre et décembre 2019 puis nous avons repris des mesures. A la date du 6 décembre, nous pouvons constater des variations par rapport à fin octobre avec des baisses à 1 bar parfois et 2 bars dans d'autres cas. Cette variation vient d'une part de l'ouverture de la bâche mais également des périodes dans la journée où les tirages sont les plus forts (clients, hôpital, etc.).



Nous avons poursuivi l'expérience lors des travaux début 2020 sur le réservoir de Chambray. La bache n'était donc plus alimentée par Tours et la rue Mansart était donc exclusivement alimentée par la ville de Tours. On peut cependant remarquer encore des baisses de pressions importantes (voir image ci-dessous). Cela montre que le remplissage de la bache a finalement peu d'impact sur les baisses de pressions recensées rue Mansart mais que ces baisses sont probablement dues aux forts tirages du côté Tours, et notamment en amont de l'interconnexion (hôpital).



Pour finir, l'interconnexion avec la ville de Tours a été fermée début 2020 permettant de faire un dernier point sur la variation de pression sur ce point. On peut ainsi constater, une fois la vanne fermée, qu'il n'y a plus de variations au niveau du bâtiment. L'impact provenant donc bien de pertes de charges en amont de l'interconnexion (voir graphique ci-dessous)

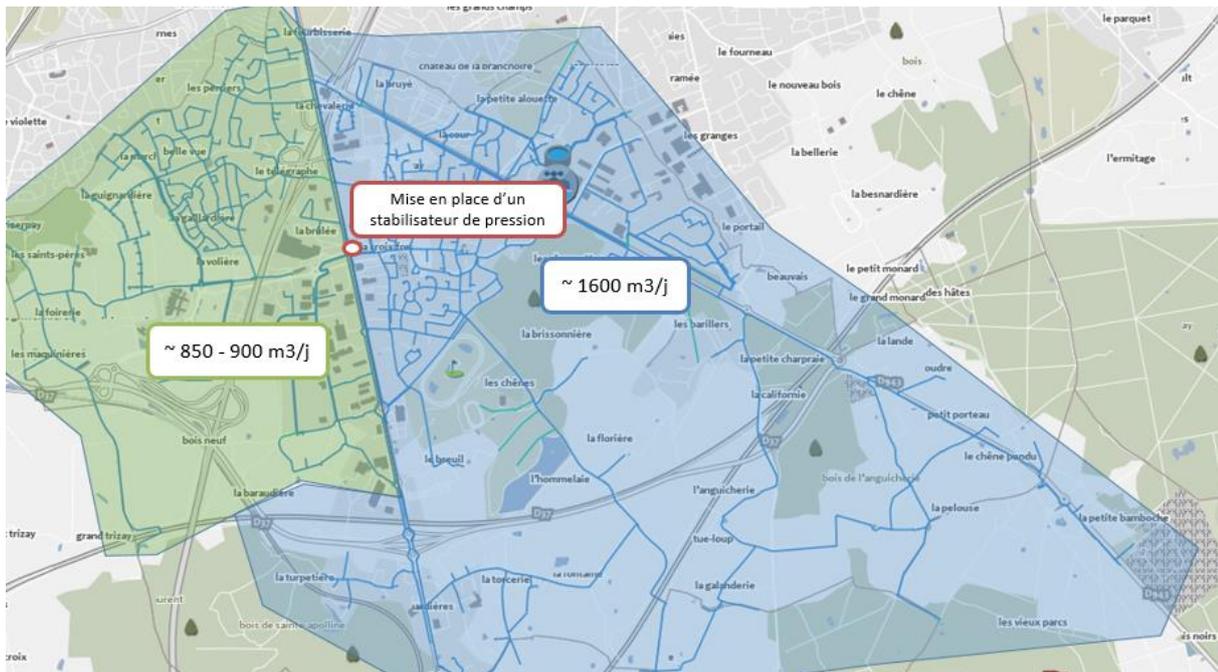


- **Alimentation de Chambray les Tours**

Depuis la mi-février 2020, la production du site du Bois Cormier ainsi que l'interconnexion entre la ville de Tours et la ville de Chambray-les-Tours étaient mises à l'arrêt dans le but de renouveler une partie de la canalisation de distribution dans le réservoir de Chambray les Tours.

Les travaux étant finis, la ressource du Bois Cormier a été remise en production le mardi 7 avril 2020. En effet, la commune de Chambray les Tours était exclusivement alimentée par la commune de Joué les Tours entre la mi-février et le 6 avril ce qui peut poser problème en cas d'avarie sur la production de Joué les Tours où la production de Chambray n'aurait pas pu être remise en place rapidement. Il était donc important de remettre en fonctionnement la ressource du Cénomaniens sur Chambray et de ne pas maintenir le réservoir vide trop longtemps.

Une sectorisation a donc été mise en place pendant la période de confinement pour alimenter une partie de la commune par Chambray (sans le mélange avec Tours pour pallier aux problèmes de goûts) et une autre partie par la commune de Joué les Tours (en vert sur le plan ci-dessous)



Le changement de ressource pouvant occasionner des sensations de goûts de l'eau, un plan de purge avait été mis en place sur la commune.

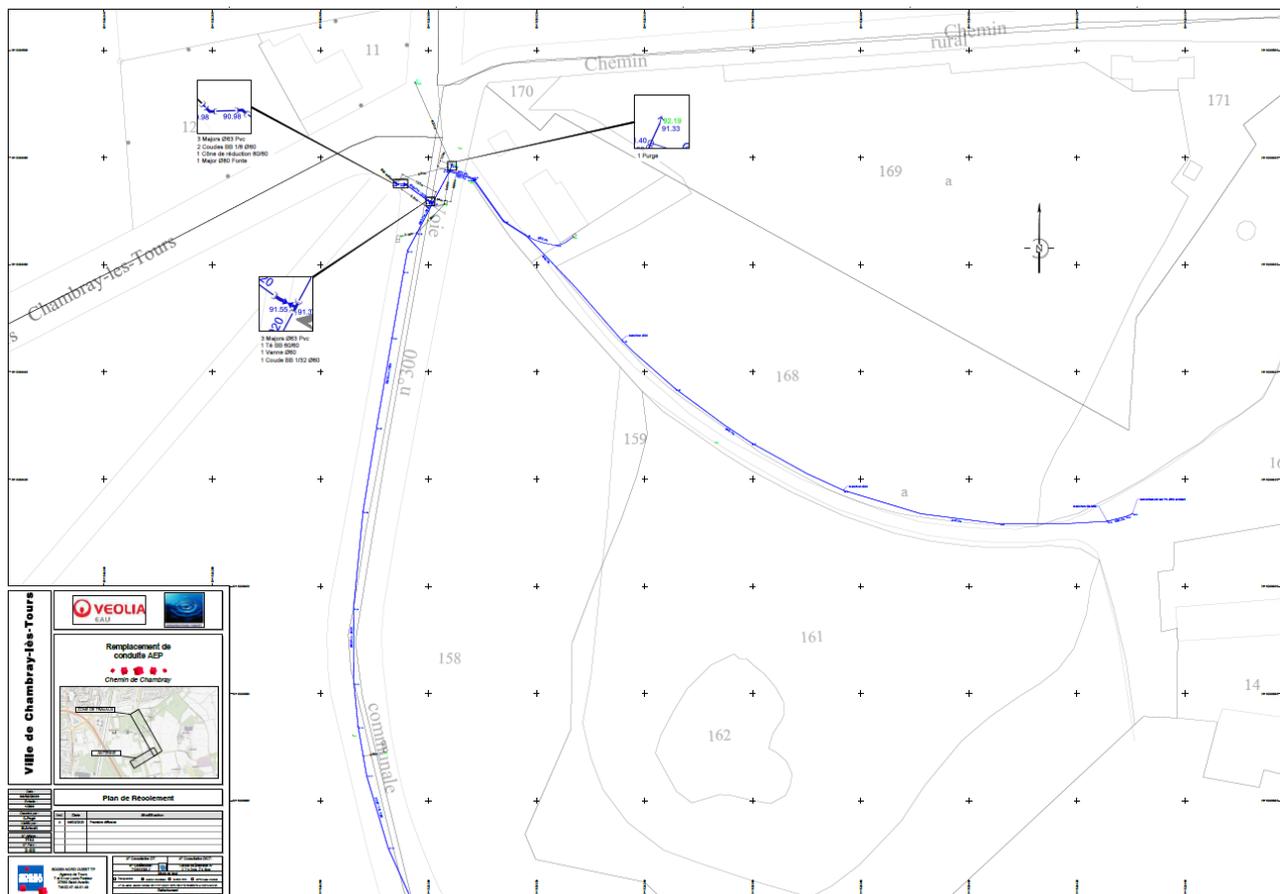
## RESEAUX – TRAVAUX

La Collectivité a fait renouveler 400 ml de conduite sur la commune de Chambray les Tours sur l'année 2020 :

- Phase 2 du renouvellement de la conduite DN 100 fonte grise en Fonte ductile DN 150 mm rue Jean Perrin. Le renouvellement des 400 ml s'inscrit dans la continuité des travaux de 2019 pour l'amélioration de la défense incendie sur la zone industrielle et la création d'une nouvelle interconnexion entre Saint Avertin et Chambray lès Tours

Le délégataire a réalisé le renouvellement de 750 ml de fonte grise Chemin de Chambray à Izernay. Ces travaux vont permettre d'améliorer la qualité du service de distribution d'eau potable sur plusieurs points :

- Les problèmes de qualité d'eau et de fuites à répétition,
- Le renforcement de la défense incendie, puisque la fonte grise était complètement obstruée diminuant grandement le débit disponible,
- La suppression des canalisations en domaine privé avec le renouvellement des antennes et la pose de compteur en limite de propriété.

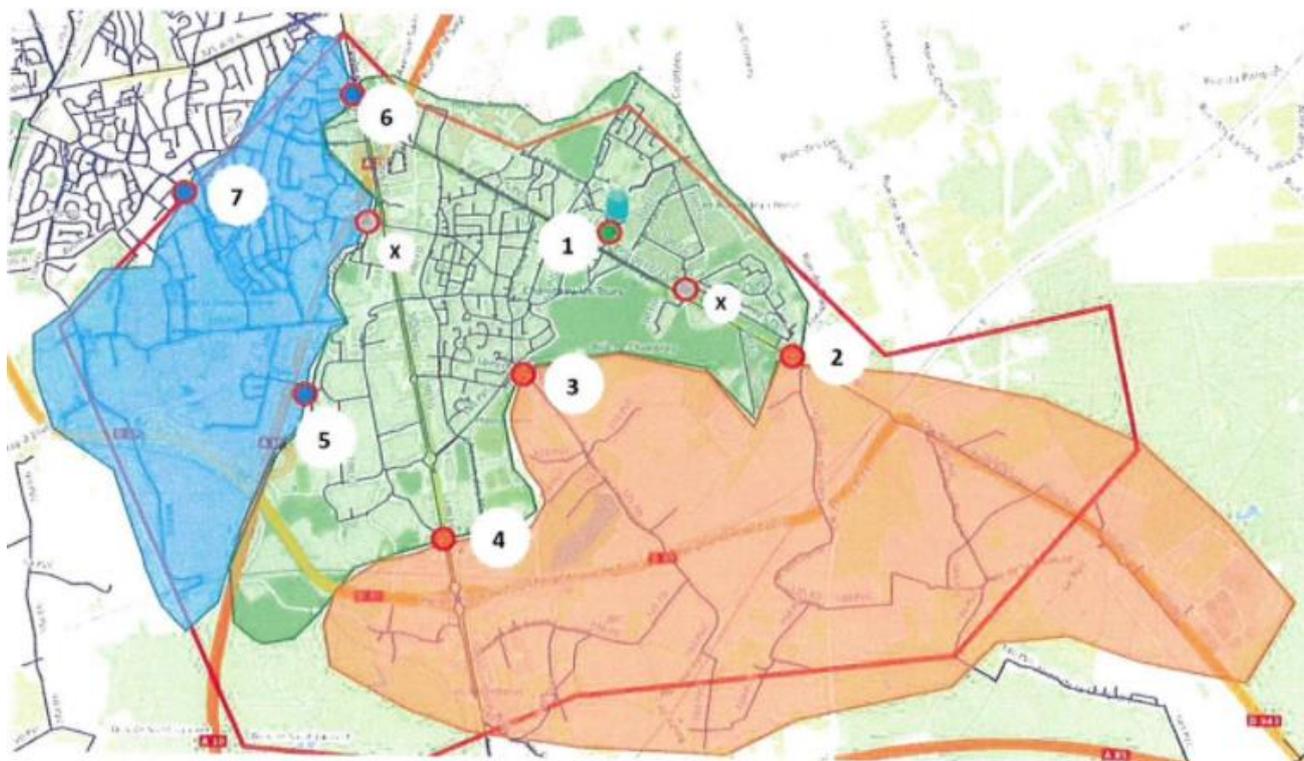


## RESEAUX – SECTORISATION

En 2020, Tours Métropole a financé la mise en place d'une sectorisation adaptée au réseau de la commune de Chambray les Tours pour contribuer à la préservation de la ressource en eau potable.

C'est ainsi qu'avec l'installation de 7 débitmètres électromagnétique télégrés, le réseau de Chambray lès Tours est divisé en 3 secteurs de recherche de fuites.

Compte-tenu des réflexions en cours sur l'alimentation de la partie nord de Chambray les Tours, le projet s'est focalisé sur l'installation des débitmètres 1, 2, 3 et 4 du projet pour délimiter la partie sud de la commune ainsi que la distribution du réservoir.





- Réservoir de Bois Cormier - rupture sur la colonne de refoulement

La canalisation de refoulement sur le réservoir du Bois Cormier s'est fissurée au niveau d'un coude dans la nuit du samedi 23 mai 2020. Les réparations à faire étant importantes et nécessitant une organisation particulière, la commune a été réalimentée par la commune de Joué lès Tours afin d'assurer la continuité de service.



Une réparation provisoire a été effectuée dans un premier temps avant de procéder à un renouvellement plus complet dans la galerie technique.



- Réservoir de Bois Cormier - Renouvellement de la colonne du forage et de la pompe d'exhaure

La pompe de forage et la colonne ont été renouvelées à neuf à la fin de l'année 2020. Ces travaux ont permis d'améliorer les équipements en place puisqu'il a été décidé d'installer une colonne à emboîtement et non à bride. De plus, la tête de forage est aujourd'hui conforme aux attentes réglementaires car elle est fermée, sécurisée et munie d'un évent.



*avant les travaux*



*après les travaux*

Ces travaux ont engendré 4 jours d'arrêt de la station car il a été convenu de réaliser une inspection télévisée du forage après la dépose de l'ancienne colonne. Cette inspection a permis d'identifier qu'une plaque inox est coincée à 146 mètres de profondeur. La pompe de forage étant à 135 mètres de profondeur, la production en eau potable continue.

La pose de la nouvelle pompe et de la nouvelle colonne s'est présentée sans encombre.





- **Station de traitement - fuite sur les canalisations de la déferrisation**

Des fuites peuvent aussi être constatées dans les usines comme celle ci-dessous dans la station de déferrisation où une réparation avait déjà eu lieu sans succès. Aujourd'hui, la fuite a été réparée.



- Station de traitement - porte

Un système de buté a été posé derrière la porte d'entrée de la station car avec le vent, celle-ci venait à claquer le long du mur arrachant alors les gonds de la porte.



## LES COLLABORATEURS VEOLIA MOBILISES POUR ASSURER LES SERVICES ESSENTIELS.

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

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

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

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

Quelques missions ont été interrompues :

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

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

Ce mode opératoire portait sur les grands thèmes suivants :

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

Notre approche a consisté à réduire autant que possible les retards, les ajustements de calendriers et d'objectifs, et les risques de maîtrise des contraintes d'exploitation tout en visant le plus haut niveau de service

possible, et en maintenant l'ensemble des process et traitements en fonctionnement. Cela n'a pu se faire que grâce à l'implication sans faille des équipes et au prix d'impacts économiques importants pour adapter notre activité aux exigences de la réglementation d'urgence tout en étant précurseurs sur les précautions mises en œuvre pour adapter nos interventions dans le cadre pandémique.

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

- Maintenir les dispositifs d'accueil téléphonique

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

- Resserrer les liens avec les consommateurs

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

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

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

Au-delà, les experts de Veolia Eau ont apporté tout leur concours aux pouvoirs publics pour éclairer les prises de décisions des différentes administrations compétentes et l'entreprise a également mis en tant que de besoin ses moyens logistiques à disposition d'opérateurs plus locaux (régies ou autres) par exemple pour mettre en œuvre les premières distributions de masques.

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

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

Sur ce sujet, un guide juridique a été publié par l'Institut de la Gestion Déléguée (IGD), fondation au sein de laquelle collaborent, des associations de Collectivités et d'Élus, des entreprises publiques et privées, et différents services de l'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
Renouvellement / renforcement de conduites	<p>Il est nécessaire de poursuivre le remplacement voire le renforcement des canalisations les plus vétustes en fonte grise.</p>  <p>Il est observé une quantité importante de fuites sur les vieilles conduites avenue du Grand Sud et avenue de la République. L'épaisseur d'enrobés et la circulation sur ces axes routiers majeurs rendent très difficiles les opérations de recherche de fuite acoustique et les réparations de fuite.</p> <p>D'autres secteurs comportant ce type de conduites sont extrêmement fuyards :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Derrière le Pôle Santé : sur le chemin de Chambray à Monts, les Georgets, les Maquinières, les Girardières, la rue Guillaume Louis, le Clos Robert, la rue des Perriers ;</li> <li>- En centre-ville sur la rue de la Marnière, la place des Erables, la rue de l'hippodrome, l'allée des fusains, l'allée des Vignes, la rue des Buissons, l'allée des mésanges, l'allée de la petite Branchoire, la rue des Petites Maisons ;</li> <li>- A proximité du château d'eau sur l'avenue de la Branchoire, la rue des Chardonnerets, la rue des Roitelets, la rue des Vanneaux, allée des Bouvreuils, la rue Augustin Fresnel, l'allée des Charmettes, la Petite Charpraie ;</li> <li>- Au sud de la rocade : la Madeleine, la route du Saint-Laurent, et au Petit Porteau.</li> </ul>
Bornes de puisage	<p>Les prises d'eau illicites sur les poteaux incendie ont plusieurs impacts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détérioration des poteaux incendie</li> <li>- Trouble de la qualité de l'eau pour les riverains</li> <li>- Risque de provocation de fuites</li> <li>- Pertes en eau</li> </ul>  <p>L'installation de bornes de puisage permet de limiter ces inconvénients. Ces appareils sont justement destinés aux prises d'eau ponctuelles, par exemple pour les entreprises de TP. De diamètre plus petit, elles génèrent moins de désagrement, et étant équipées de compteurs d'eau, il est possible de mesurer la quantité d'eau prélevée.</p>
Recherche de fuites	<p>Le réseau de Chambray-lès-Tours étant composé sur 35 km de conduites métalliques, l'installation de prélocalisateurs acoustique fixes permettrait de détecter les fuites plus rapidement.</p>

	
Gestion patrimoniale	<p>En France, les réseaux représentent environ 70 % de la valeur patrimoniale des infrastructures d'eau potable (les 30 % restants sont constitués des usines de production et des infrastructures de stockage). Afin de garantir la qualité du service, il est nécessaire de remplacer les parties du réseau les plus problématiques de façon optimisée et lissée dans le temps.</p> <p>La mise en place d'un outil de gestion patrimoniale permet de répondre parfaitement à cette problématique, car il permet de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sélectionner des travaux de renouvellement à réaliser en priorité sur le réseau, en fonction des priorités de la collectivité et d'une analyse du risque associé à chaque tronçon ;</li> <li>- Construire un programme pluriannuel d'interventions en optimisant l'ordonnancement des chantiers.</li> </ul> 

Lieu ou Ouvrage	Description
Château d'eau de Chambray (Bois Cormier)	La pose d'une rambarde de sécurité autour de la trappe d'accès au niveau du premier palier dans le réservoir permettrait de mieux sécuriser le site.
	Un analyseur de chlore sur l'eau importée est à prévoir afin de pouvoir ajuster la chloration sur l'eau distribuée.
Station de déferrisation (Bois Cormier)	La pose d'un compteur d'exhaure permettrait de mieux suivre le prélèvement sur la ressource qui, aujourd'hui, est calculé en fonction de l'eau sortie de la déferrisation.

## 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.
- 5.

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)	11 686	11 730
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m <sup>3</sup> TTC	Déléataire	1,13 Euro/m <sup>3</sup>	1,29 Euro/m <sup>3</sup>
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Déléataire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Déléataire (2)	88	98
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Déléataire	92,9 %	90,9 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Déléataire	2,19 m <sup>3</sup> /jour/km	2,34 m <sup>3</sup> /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Déléataire	1,66 m <sup>3</sup> /jour/km	1,89 m <sup>3</sup> /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,36 %	0,45 %
[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)	4	4
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	151	119
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Déléataire	2,11 u/1000 abonnés	0,62 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	1,74 %	0,57 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Déléataire	u/1000 abonnés	0,21 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	630 889 m <sup>3</sup>	477 330 m <sup>3</sup>
VP.059	Volume produit	Délegataire	622 636 m <sup>3</sup>	450 020 m <sup>3</sup>
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délegataire	282 101 m <sup>3</sup>	396 435 m <sup>3</sup>
	Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> )	Délegataire	904 737 m <sup>3</sup>	846 455 m <sup>3</sup>
VP.220	Volume de service du réseau	Délegataire	12 155 m <sup>3</sup>	10 518 m <sup>3</sup>
	Volume consommé autorisé année entière	Délegataire	840 547 m <sup>3</sup>	769 855 m <sup>3</sup>
	Nombre de fuites réparées	Délegataire	66	62
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Nombre d'installations de production	Délegataire	1	1
	Capacité totale de production	Délegataire	4 000 m <sup>3</sup> /j	4 000 m <sup>3</sup> /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délegataire	2	2
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délegataire	3 000 m <sup>3</sup>	3 000 m <sup>3</sup>
	Longueur de réseau	Délegataire	130 km	138 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	106 km	114 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délegataire	44 ml	750 ml
	Nombre de branchements	Délegataire	4 329	4 343
	Nombre de branchements en plomb	Délegataire	3	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délegataire	0	3
	Nombre de branchements neufs	Délegataire	6	14
	Nombre de compteurs	Délegataire	4 950	5 022
	Nombre de compteurs remplacés	Délegataire	336	210
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Nombre de communes	Délegataire	1	1
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délegataire	4 729	4 803
	- Abonnés domestiques	Délegataire	4 727	4 801
	- Abonnés non domestiques	Délegataire	0	0
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délegataire	2	2
	Volume vendu	Délegataire	820 082 m <sup>3</sup>	751 470 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délegataire	820 082 m <sup>3</sup>	751 470 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délegataire	0 m <sup>3</sup>	0 m <sup>3</sup>
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délegataire	0 m <sup>3</sup>	0 m <sup>3</sup>
	Consommation moyenne	Délegataire	141 l/hab/j	165 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délegataire	127 m <sup>3</sup> /abo/an	123 m <sup>3</sup> /abo/an

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

<b>LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2019</b>	<b>VALEUR 2020</b>
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
<b>LES CERTIFICATS</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2019</b>	<b>VALEUR 2020</b>
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui	Oui
<b>L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2019</b>	<b>VALEUR 2020</b>
Energie relevée consommée	Délégataire	594 754 kWh	420 045 kWh

# 1.7 Le prix du service public de l'eau

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

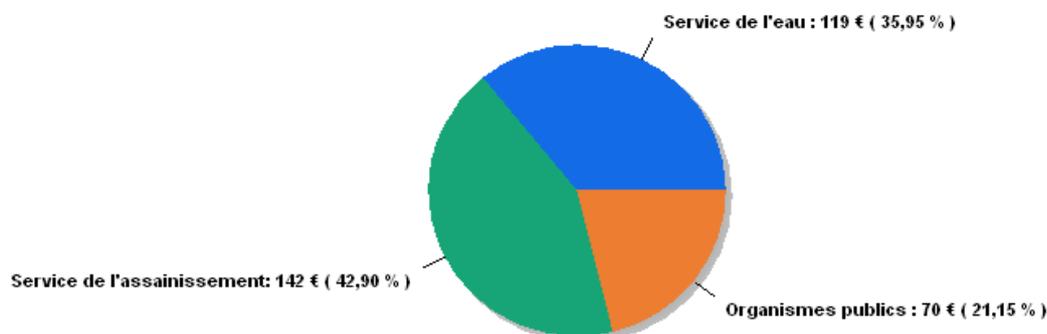
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120 m<sup>3</sup> représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

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

CHAMBRAY LES TOURS Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2021	Montant Au 01/01/2020	Montant Au 01/01/2021	N/N-1
<b>Part délégataire</b>			<b>66,45</b>	<b>84,43</b>	<b>27,06%</b>
Abonnement			11,72	12,51	6,74%
Consommation	120	0,5993	54,73	71,92	31,41%
<b>Part communale</b>			<b>29,82</b>	<b>29,82</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,2485	29,82	29,82	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0424</b>	<b>5,09</b>	<b>5,09</b>	<b>0,00%</b>
<b>Organismes publics</b>			<b>27,60</b>	<b>27,60</b>	<b>0,00%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
<b>Total € HT</b>			<b>128,96</b>	<b>146,94</b>	<b>13,94%</b>
TVA			7,09	8,08	13,96%
<b>Total TTC</b>			<b>136,05</b>	<b>155,02</b>	<b>13,94%</b>
<b>Prix TTC du service au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup></b>			<b>1,13</b>	<b>1,29</b>	<b>14,16%</b>

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

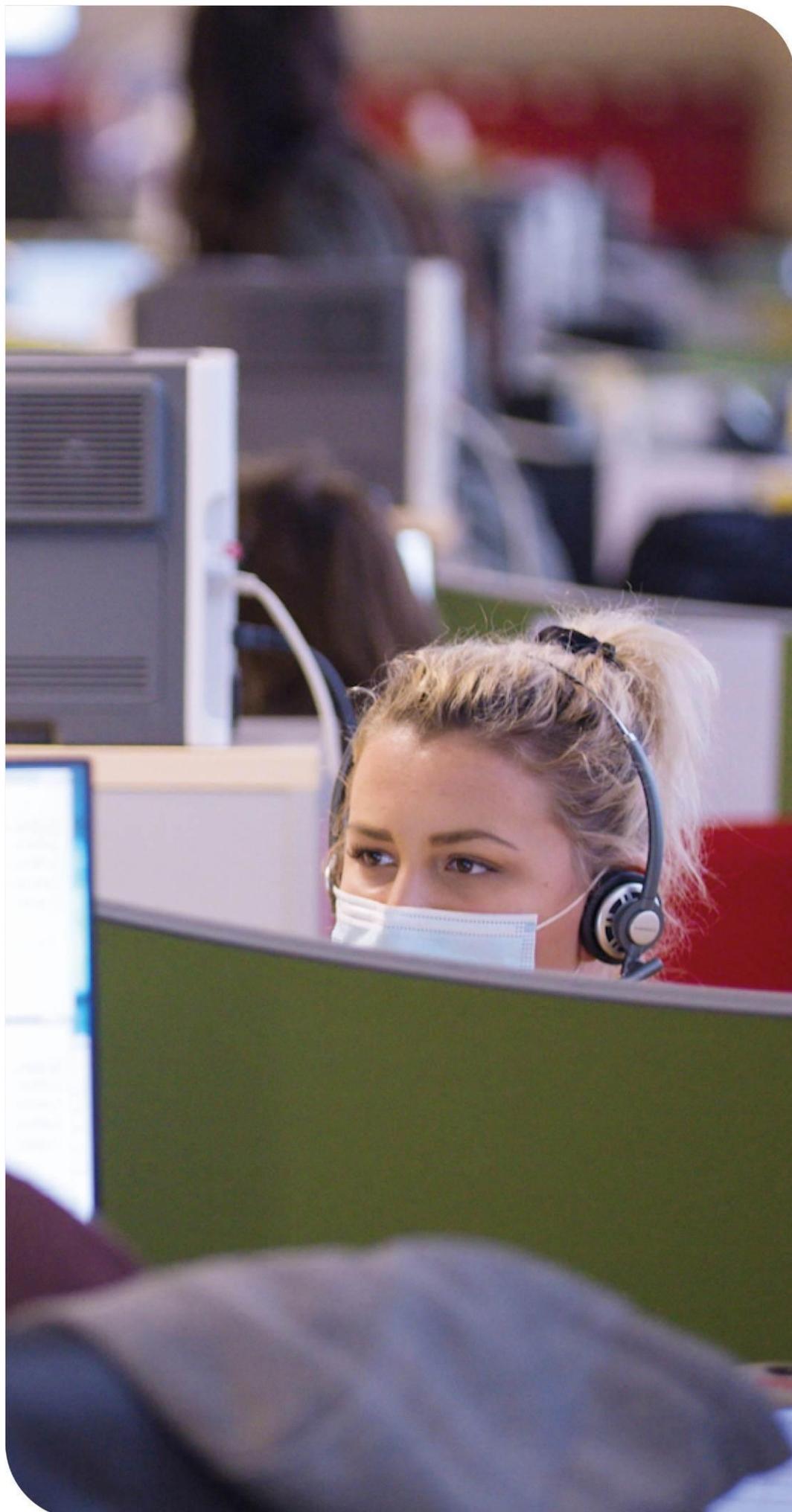
### Facture 120m<sup>3</sup> / Répartition du prix du service de l'Eau



Les factures types sont présentées en annexe.

# 2.

**LES  
CONSOMMATEURS  
DE VOTRE SERVICE  
ET LEUR  
CONSOMMATION**



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

## 2.1 Les consommateurs abonnés du service

- *Le nombre d'abonnés*

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Nombre total d'abonnés (clients)</b>	<b>4 620</b>	<b>4 629</b>	<b>4 633</b>	<b>4 729</b>	<b>4 803</b>	<b>1,6%</b>
domestiques ou assimilés	4 616	4 625	4 632	4 727	4 801	1,6%
autres que domestiques	2	2	0	0	0	0,0%
autres services d'eau potable	2	2	1	2	2	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		170	766	442	401	-9,3%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	451	401	351	500	441	-11,8%
Taux de clients mensualisés		29,8 %	31,4 %	32,6 %	35,3 %	8,3%
Taux de clients prélevés hors mensualisation		24,2 %	25,4 %	26,3 %	28,2 %	7,2%
Taux de mutation	10,0 %	8,9 %	7,8 %	10,8 %	9,4 %	-13,0%

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
<b>Taux d'impayés</b>	<b>0,43 %</b>	<b>0,51 %</b>	<b>1,19 %</b>	<b>1,74 %</b>	<b>0,57 %</b>
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	3 382	4 472	11 005	17 686	11 687
Montant facturé N - 1 en € TTC	792 529	878 148	926 446	1 016 438	2 056 080

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
<b>Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)</b>	<b>6,28</b>	<b>6,26</b>	<b>3,02</b>	<b>2,11</b>	<b>0,62</b>
Nombre d'interruptions de service	29	29	14	10	3
Nombre d'abonnés (clients)	4 620	4 629	4 633	4 729	4 803

- **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	13	4	10	4	4
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	621,44	241,52	605,92	150,66	119,41
Volume vendu selon le décret (m3)	774 954	853 701	822 825	820 082	751 470

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.

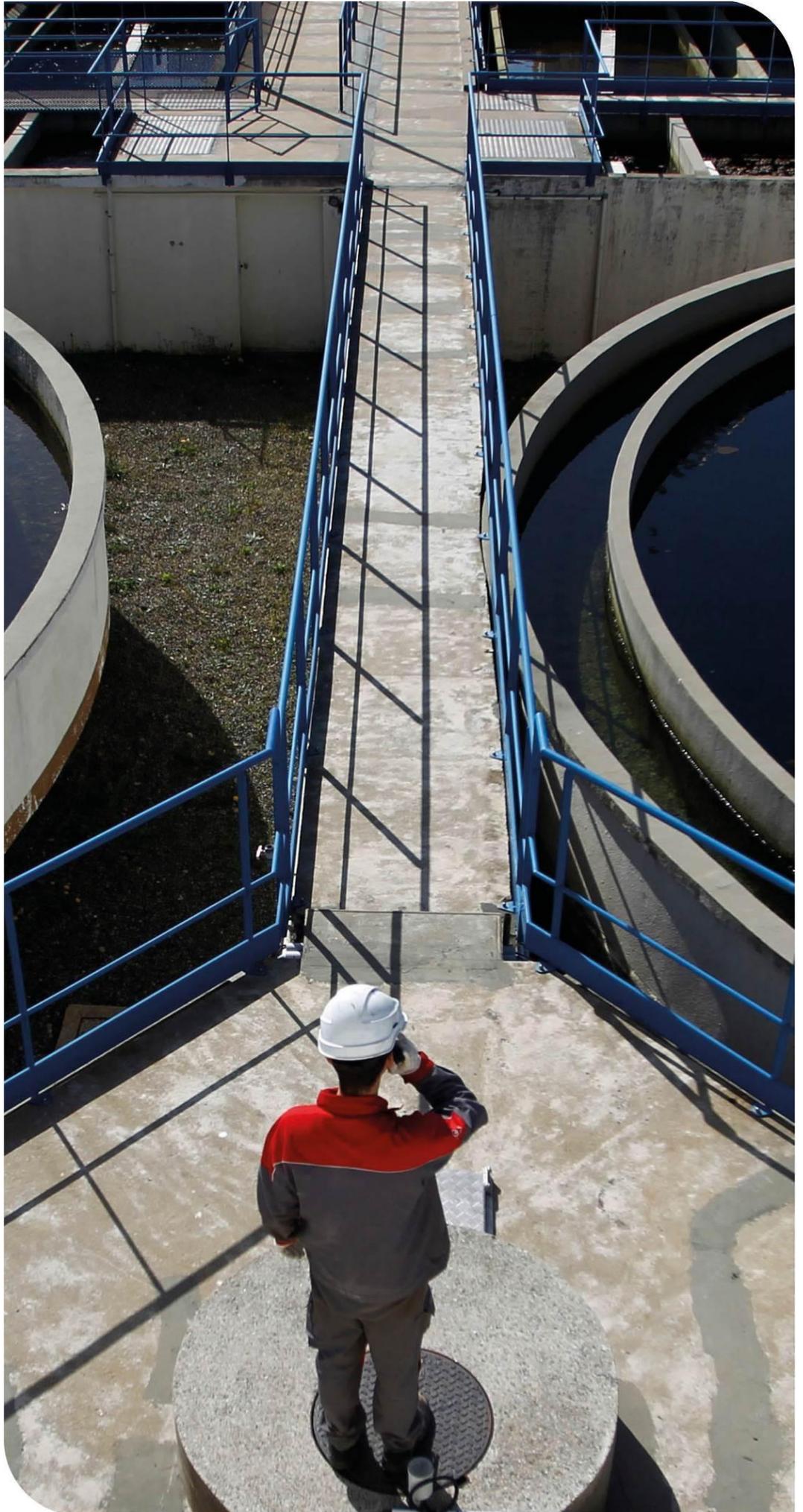
- **Les échéanciers de paiement**

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	90	91	68	46	109

# 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 (m <sup>3</sup> /j)
Le Bois Cormier	4 000
<b>Capacité totale</b>	<b>4 000</b>

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m <sup>3</sup> )
Le Bois Cormier - bêche	1 000
Le Bois Cormier - réservoir	2 000
<b>Capacité totale</b>	<b>3 000</b>

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m <sup>3</sup> /h)
Le Bois Cormier	200



## 3.2 L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

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

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

- **Les réseaux, équipements, branchements et outils de comptage**

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Canalisations</b>						
Longueur totale du réseau (km)	129,9	130,1	132,3	129,7	138,1	6,5%
Longueur d'adduction (ml)				0	0	0%
Longueur de distribution (ml)	129 879	130 074	132 339	129 770	138 064	6,4%
<i>dont canalisations</i>	106 173	106 256	108 409	105 966	114 162	7,7%
<i>dont branchements</i>	23 706	23 818	23 930	23 804	23 902	0,4%
<b>Equipements</b>						
Nombre d'appareils publics	220	224	226	226	226	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	214	218	220	220	220	
<i>dont bouches d'incendie</i>	2	2	2	2	2	
<i>dont bouches de lavage</i>	2	2	2	2	2	
<i>dont bornes fontaine</i>	0	0	0	0	0	
<i>dont bornes de puisage</i>	2	2	2	2	2	
<b>Branchements</b>						
Nombre de branchements	4 283	4 299	4 315	4 329	4 343	0,3%
<b>Compteurs</b>						
Nombre de compteurs	4 831	4 855	4 868	4 950	5 022	1,5%

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

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

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

Matériau / Diamètre	40	50	60	63	75	80	90	100	110	125	140	150	160	200	225	250	300	350	400	INC	Total général (ml)
Acier										181		70		138			2946		483		3819
Amiante Ciment										188						356					545
Fonte Ductile			21			203		851		3800		3746	13	1722		545	3099	328			14328
Fonte Grise	107		3548			1732		9208		2320		2130		368		191					19604
Fonte indéterminée																	373				373
INC																				1528	1528
Polychlorure de Vinyle	82	1808		5564	2957	175	9801		19044	4051	11676		16052	515	1297						73024
Polyéthylène HD		421		11			129		58				143								762
Polyéthylène indéterminé													56								56
PVC Bi-Orienté														125							125
<b>Total général (ml)</b>	<b>190</b>	<b>2229</b>	<b>3569</b>	<b>5575</b>	<b>2957</b>	<b>2110</b>	<b>9930</b>	<b>10060</b>	<b>19102</b>	<b>10540</b>	<b>11676</b>	<b>5946</b>	<b>16264</b>	<b>2868</b>	<b>1297</b>	<b>1092</b>	<b>6418</b>	<b>328</b>	<b>483</b>	<b>1528</b>	<b>114 162</b>

## 3.3 Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

### 3.3.1 Le taux moyen de renouvellement des réseaux

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

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)</b>	<b>0,77</b>	<b>0,47</b>	<b>0,42</b>	<b>0,36</b>	<b>0,45</b>
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	106 173	106 256	108 409	105 966	114 162
Longueur renouvelée totale (ml)	373	215	375	435	1 150
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	215	375	44	750

### 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 :

<b>Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau</b>	2016	2017	2018	2019	2020
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	88	88	88	88	98

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau		Barème	Valeur ICGPR
<b>Code VP</b>	<b>Partie A : Plan des réseaux (15 points)</b>		
<b>VP.236</b>	Existence d'un plan des réseaux	10	10
<b>VP.237</b>	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
<b>Code VP</b>	<b>Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)</b>		
<b>VP.238</b>	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
<b>VP.239</b>	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		99,4 %
<b>VP.240</b>	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres		Oui
<b>Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240</b>	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
<b>VP.241</b>	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	13
<b>Total Parties A et B</b>		<b>45</b>	<b>43</b>
<b>Code VP</b>	<b>Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)</b>		
<b>VP.242</b>	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
<b>VP.243</b>	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
<b>VP.244</b>	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	10
<b>VP.245</b>	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
<b>VP.246</b>	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	0
<b>VP.247</b>	Localisation des autres interventions	10	10
<b>VP.248</b>	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	0
<b>VP.249</b>	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
<b>Total:</b>		<b>120</b>	<b>98</b>

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2020 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation. Toutefois, un plan d'action visant à compléter l'inventaire des canalisations pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Veolia se tient à la disposition de vos services pour établir ce plan d'action.

Dans le cadre de sa mission, Veolia procédera régulièrement à l'actualisation des informations patrimoniales à partir des données acquises dans le cadre de ses missions ainsi que les informations que vos services lui auront communiquées, notamment, celles relatives aux extensions de réseau.

## 3.4 Gestion du patrimoine

### 3.4.1 Les renouvellements réalisés

Le renouvellement des installations techniques du service conditionne la performance à court et long termes du service. A court terme, les actions d'exploitation permettent de maintenir ou d'améliorer la performance technique des installations. A long terme, elles deviennent insuffisantes pour compenser leur vieillissement, et il faut alors envisager leur remplacement, en cohérence avec les niveaux de service fixés par la collectivité.

Le renouvellement peut concerner les installations (usines, réservoirs...) ainsi que les équipements du réseau. Il peut correspondre au remplacement à l'identique (ou à caractéristiques identiques compte tenu des évolutions technologiques) complet ou partiel d'un équipement, ou d'un certain nombre d'articles d'un lot (ex : compteurs).

Le renouvellement peut être assuré soit dans le cadre d'un Programme Contractuel, d'une Garantie de Continuité de Service ou d'un Fonds de renouvellement. Le suivi des renouvellements à faire et réalisés chaque année est enregistré dans une application informatique dédiée.

- **Les installations**

Chambray – Forage		
Pied de colonne de refoulement		
Regard du forage		

Tête de forage



Pompe d'exhaure



**Chambray – Unité de production**

Traitement  
canalisations



Stockage – 2 clapets



**Chambray – Réservoir**

Echelle dans le  
réservoir

*Charges passées sur l'exercice 2020 – travaux réalisés en 2021 lors du lavage du château d'eau*

## ● Les compteurs

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

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

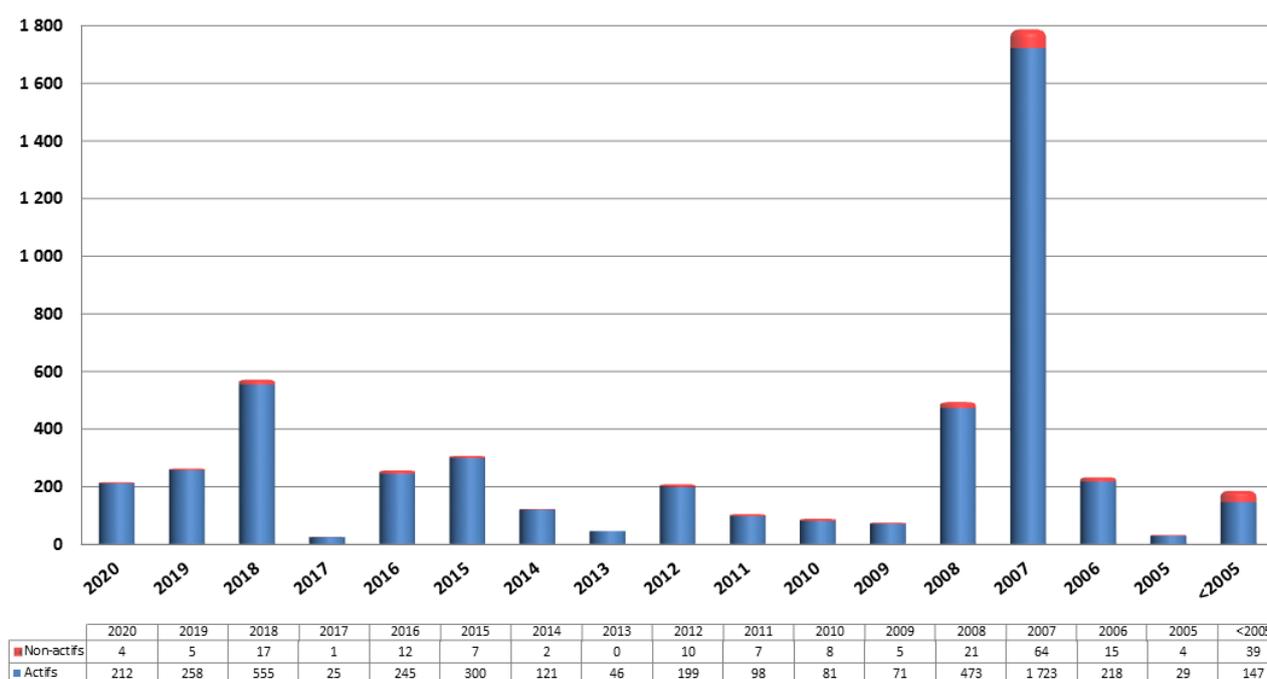
Un carnet métrologique comprenant les informations demandées par la décision du 30 décembre 2008 est tenu à jour pour chaque compteur éligible.

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

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

Renouvellement des compteurs	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre de compteurs	4 831	4 855	4 868	4 950	5 022	1,5%
Nombre de compteurs remplacés	233	107	473	336	210	-37,5%
Taux de compteurs remplacés	4,8	2,2	9,7	6,8	4,2	-38,2%

Pyramide compteurs 2020



- **Les réseaux**

### Travaux de renouvellements réalisés en 2020 :

Commune	Voie	Détails
CHAMBRAY LÈS TOURS	RUE JEAN PERRIN MOA : TMVL MOE : TMVL Entreprise : EHTP	Renouvellement de 400 ml de FG DN 100 en Fonte Ductile DN 150 Renouvellement de 12 branchements
CHAMBRAY LÈS TOURS	CHEMIN DE CHAMBRAY À YZERNAVY MOA : VEOLIA MOE : VEOLIA Entreprise : SOGEA	Renouvellement de 750 ml de FG DN 100 en Fonte Ductile DN 100 et PVC DN 63 Renouvellement de 12 branchements Pose de 3 vannes DN 150, 1 vanne DN 100 et 3 vanne DN 60

- **Les branchements**

Renouvellement des branchements plomb	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de branchements	4 283	4 299	4 315	4 329	4 343
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	3	3	3	3	0
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	2	0	0	0	3
<i>% de branchements plomb supprimés</i>	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%

(\*) 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
CHAMBRAY-LÈS-TOURS	4 CHEMIN DES AGNEAUX	1 branchement
CHAMBRAY-LÈS-TOURS	5 RUE DE L HIPPODROME	1 branchement
CHAMBRAY-LÈS-TOURS	30 RUE DE L'ANGUICHERIE	1 branchement
CHAMBRAY-LÈS-TOURS	19 RUE JEAN PERRIN	1 branchement
CHAMBRAY-LÈS-TOURS	24 BIS RUE DE L AVENIR	1 branchement
CHAMBRAY-LÈS-TOURS	7 BIS CHEMIN DE TUE LOUP	1 branchement
CHAMBRAY-LÈS-TOURS	92 RUE DE L'HIPPODROME	1 branchement
CHAMBRAY-LÈS-TOURS	8 RUE DES MESLIERS	3 branchements
CHAMBRAY-LÈS-TOURS	9 RUE DU GRAND PORTEAU	1 branchement
CHAMBRAY-LÈS-TOURS	RUE DES MESLIERS	1 branchement
CHAMBRAY-LÈS-TOURS	LA CHAPELLE	1 branchement
CHAMBRAY-LÈS-TOURS	5 RUE DE LA CHEVALERIE	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	141	38
Physico-chimique	1617	5

### 4.1.2 L'eau produite et distribuée

- **Conformité des paramètres analytiques**

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

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

- **Composition de l'eau du robinet**

Les données sont celles observées aux points de mise en distribution et de consommation. Les résultats sur les ressources ne sont pas pris en compte dans ce tableau. La caractérisation de l'eau résulte ici d'analyses réglementaires réalisées pour le compte de l'agence régionale de santé et des analyses d'autocontrôle pilotées par Veolia.

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	26,50	30	3	mg/l	Sans objet
Chlorures	68	92	6	mg/l	250
Fluorures	703	1000	3	µg/l	1500
Magnésium	8,73	10,30	3	mg/l	Sans objet
Nitrates	2,10	14	22	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0,02	3	µg/l	0,5
Potassium	9,73	12,10	3	mg/l	Sans objet
Sodium	108	145	3	mg/l	200
Sulfates	41	52	6	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	10	11	6	°F	Sans objet

#### 4.1.3 L'évolution de la qualité de l'eau

- **Historique des données du contrôle officiel (ARS)**

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

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Paramètres microbiologiques</b>					
<b>Taux de conformité microbiologique</b>	<b>100,00 %</b>				
Nombre de prélèvements conformes	12	12	20	26	23
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	12	12	20	26	23
<b>Paramètres physico-chimique</b>					
<b>Taux de conformité physico-chimique</b>	<b>100,00 %</b>				
Nombre de prélèvements conformes	12	12	20	23	22
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	12	12	20	23	22

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 :**

**Pas de non-conformité pour ce paramètre en 2020.**

- ***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.

**Situation sur votre service :**

**Pas de non-conformité pour ce paramètre 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*

L'eau est prélevée dans la nappe du Cénomaniens.

- *Le volume prélevé*

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

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

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>656 963</b>	<b>626 410</b>	<b>781 015</b>	<b>630 889</b>	<b>477 330</b>	<b>-24,3%</b>
<b>Volume prélevé par ressource (m3)</b>						
Le Bois Cormier	656 963	626 410	781 015	630 889	477 330	-24,3%

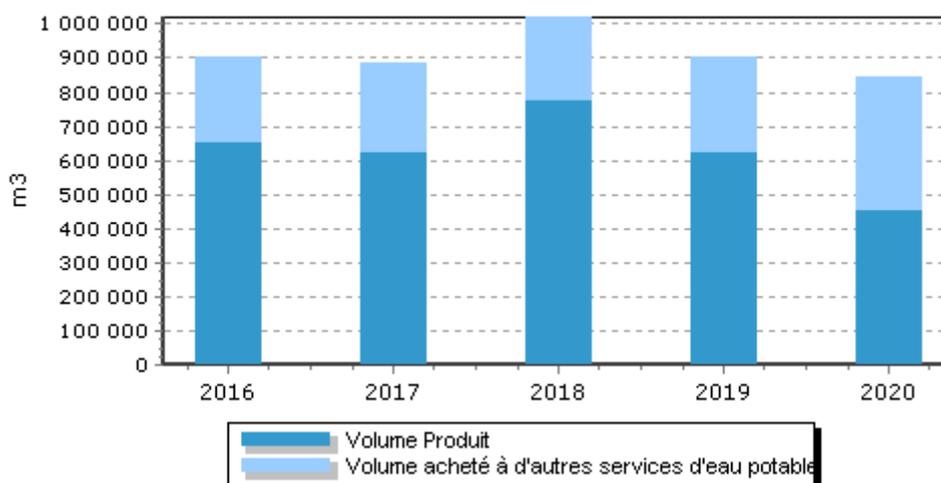
Ces volumes s'expliquent par les longues périodes d'arrêts de la production le temps des différents travaux au cours de l'année 2020.

- *Le volume produit et mis en distribution*

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>656 963</b>	<b>626 410</b>	<b>781 015</b>	<b>630 889</b>	<b>477 330</b>	<b>-24,3%</b>
Besoin des usines	9 186	6 354	9 990	8 253	27 310	230,9%
<b>Volume produit (m3)</b>	<b>647 777</b>	<b>620 056</b>	<b>771 025</b>	<b>622 636</b>	<b>450 020</b>	<b>-27,7%</b>
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	252 111	267 434	248 800	282 101	396 435	40,5%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	48	1	5 291			
<b>Volume mis en distribution (m3)</b>	<b>899 840</b>	<b>887 489</b>	<b>1 014 534</b>	<b>904 737</b>	<b>846 455</b>	<b>-6,4%</b>

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



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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>252 111</b>	<b>267 434</b>	<b>248 800</b>	<b>282 101</b>	<b>396 435</b>	<b>40,5%</b>
JOUE LES TOURS	7 446	7 322	0	3 857	361 921	9 283,5%
Autre(s) engagement(s)	244 665	260 112	248 800	278 244	34 514	-87,6%

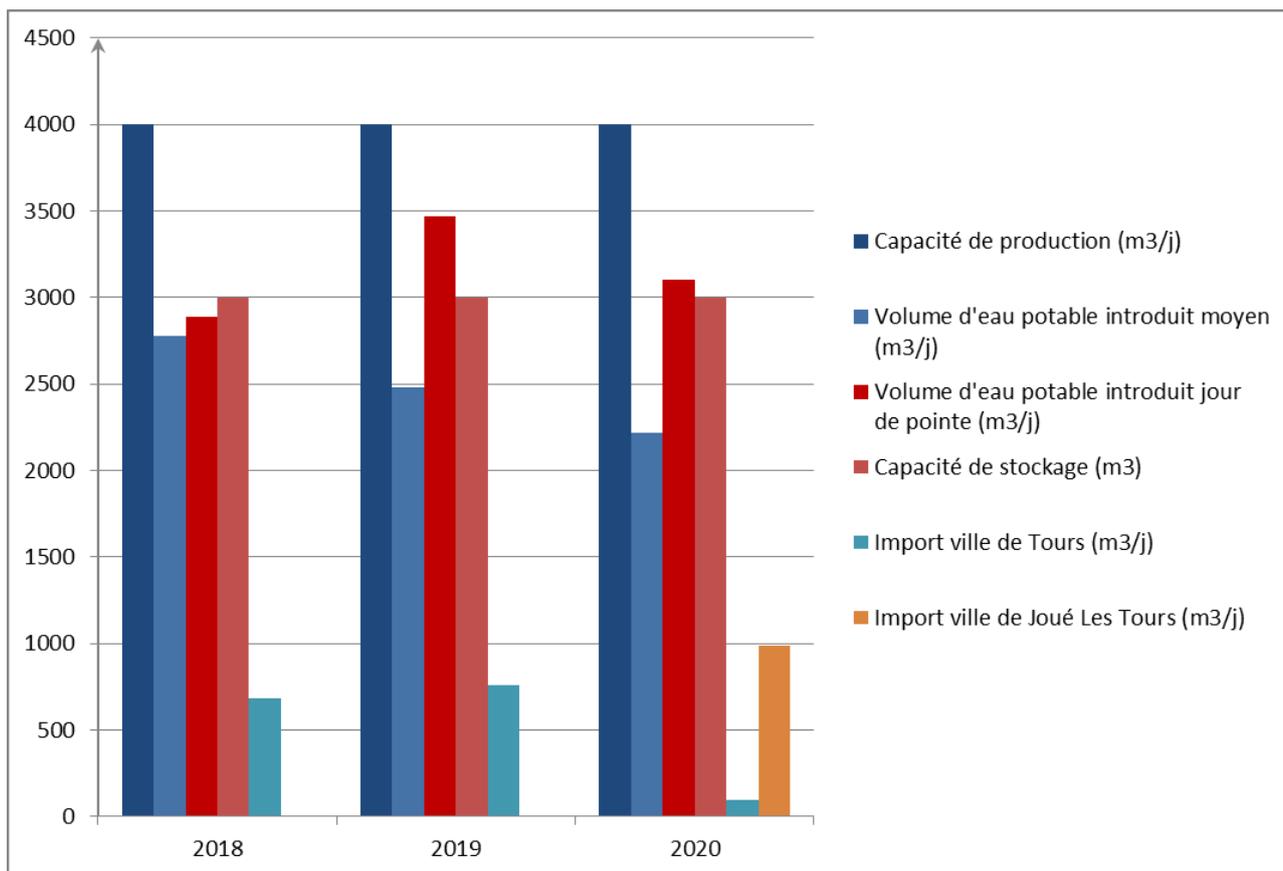
**Le volume « besoin usines » se décompose de la manière suivante :**

- Déferrisation de Bois Cormier :
  - o Volume de lavage des filtres à sables : 4 984 m<sup>3</sup> (compteur de lavage)
  - o Volume de lavage la bâche : 380 m<sup>3</sup> (30 % du volume)
  - o Volume analyseurs de chlore et turbidité : 300 m<sup>3</sup> (estimation)
- Réservoir de Bois Cormier :
  - o Volume de lavage du réservoir : 400 m<sup>3</sup> (20 % du volume)

Soit en 2020 un volume de service total pour les usines, de l'ordre de 6 064 m<sup>3</sup>.

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

	2018	2019	2020
Capacité de production (m <sup>3</sup> /j)	4 000	4 000	4000
Volume d'eau potable introduit moyen (m <sup>3</sup> /j)	2 780	2 479	2216
Volume d'eau potable introduit jour de pointe (m <sup>3</sup> /j)	3 891	3 469	3103
Capacité de stockage (m <sup>3</sup> )	3 000	3 000	3000
Import ville de Tours (m <sup>3</sup> /j)	682	762	94
Import ville de Joué Les Tours (m <sup>3</sup> /j)	0	0	991



Sans tenir compte des imports extérieurs, la capacité de production représente 1,8 fois la demande moyenne journalière et 1,3 fois celle de pointe.

Sur la base des données ci-dessus, la capacité de stockage correspond à 1,4 fois la demande journalière moyenne.

Malgré une forte baisse en 2020 par rapport à 2019, en période de pointe, elle ne permet pas le stockage de la totalité de la production journalière, sachant qu'il conviendrait de disposer en complément d'une réserve incendie de 120 m<sup>3</sup>.

Concernant le SDAGE, l'évolution entre les volumes prélevés de 2020 et la moyenne des années 2004 à 2006, met en évidence une baisse du prélèvement de 45% sur le forage de Bois Cormier (Cénomaniens). Ceci est dû à l'import d'eau de la ville de Joué-les-Tours pendant les périodes de travaux du réservoir (canalisations dans le réservoir et remplacement de la pompe et la colonne de forage)

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

### ● Le volume vendu

Le volume vendu est celui constaté sur les factures émises au cours de l'exercice. Il est égal au volume consommé autorisé augmenté du volume vendu à d'autres services d'eau potable, après déduction du volume de service du réseau, des dotations gratuites (dégrèvements pour fuites par exemple) et des éventuels forfaits de consommation.

Selon la typologie de l'arrêté du 2 mai 2007 (rapport sur le prix et la qualité du service), le volume vendu se décompose ainsi :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume vendu selon le décret (m3)</b>	<b>774 954</b>	<b>853 701</b>	<b>822 825</b>	<b>820 082</b>	<b>751 470</b>	<b>-8,4%</b>
<b>Sous-total volume vendu aux abonnés du service</b>	<b>774 906</b>	<b>853 700</b>	<b>817 534</b>	<b>820 082</b>	<b>751 470</b>	<b>-8,4%</b>
domestique ou assimilé	774 906	853 700	817 534	820 082	751 470	-8,4%
autres que domestiques	0	0	0	0	0	0%
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable</b>	<b>48</b>	<b>1</b>	<b>5 291</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume vendu (m3)</b>	<b>774 954</b>	<b>853 701</b>	<b>828 115</b>	<b>820 082</b>	<b>751 470</b>	<b>-8,4%</b>
<i>dont clients individuels</i>	492 221	574 082	520 852	534 203	527 074	-1,3%
<i>dont clients domestiques SRU</i>	600	782	923	1 095	1 207	10,2%
<i>dont clients industriels</i>	137 488	140 128	140 695	140 512	6 222	-95,6%
<i>dont clients collectifs</i>	70 358	66 816	73 393	67 588	182 040	169,3%
<i>dont irrigations agricoles</i>	299	20	0	1 708	0	-100,0%
<i>dont volume vendu autres collectivités</i>	48	1	5 291	0	0	0%
<i>dont bâtiments communaux</i>	31 601	27 486	43 442	35 474	27 430	-22,7%
<i>dont appareils publics</i>	42 339	44 386	38 229	39 502	7 497	-81,0%

A noter une forte disparité selon les années sur les typologies de clients.

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>48</b>	<b>1</b>	<b>5 291</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
ESVRES	0	0	0	0	0	0%
SIVOM DE MONTBAZON-VEIGNE	48	1	1	0	0	0%
Autre(s) engagement(s)			5 290	0	0	0%

### ● Le volume consommé

Le volume consommé autorisé est la somme du volume comptabilisé (issu des campagnes de relevés de l'exercice), du volume des consommateurs sans comptage (défense incendie, arrosage public, ...) et du volume de service du réseau (purges, vidanges de biefs, nettoyage des réservoirs,...). Il est ramené à l'année

entière par un calcul prorata temporis sur la part comptabilisée, en fonction du nombre de jours de consommation.

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	774 906	853 700	817 534	820 082	751 470	-8,4%
<b>Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)</b>	<b>774 906</b>	<b>853 700</b>	<b>817 534</b>	<b>820 082</b>	<b>751 470</b>	<b>-8,4%</b>
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	366	365	365	365	366	0,3%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	680	2 936	7 758	8 310	7 497	-9,8%
Volume de service du réseau (m3)	24 337	13 681	93 339	12 155	10 518	-13,5%
<b>Volume consommé autorisé (m3)</b>	<b>799 923</b>	<b>870 317</b>	<b>918 631</b>	<b>840 547</b>	<b>769 485</b>	<b>-8,5%</b>
<b>Volume consommé autorisé 365 jours (m3)</b>	<b>799 923</b>	<b>870 317</b>	<b>918 631</b>	<b>840 547</b>	<b>769 485</b>	<b>-8,5%</b>

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

- À l'eau utilisée en toute connaissance par l'exploitant du service pour les essais de poteaux incendie : 65 contrôles hydrauliques effectués sur l'année 2020. Ce volume comprend l'eau utilisée pour mesurer le débit du poteau (débit moyen de 147 m<sup>3</sup>/h sous 1 bar sur 85 poteaux incendie pendant un quart d'heure), ainsi que l'eau utilisée pour purger le réseau après travaux (2,5 m<sup>3</sup>/h sur chaque poteau incendie pendant 20 minutes). Il est estimé à 2 443 m<sup>3</sup>;
- Aux prises d'eau sur les hydrants, qu'elles soient autorisées ou illicites, estimées à 5 000 m<sup>3</sup>;

Soit total de volume consommateur sans comptage, pour l'exercice 2020 estimé à 7 497 m<sup>3</sup>.

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

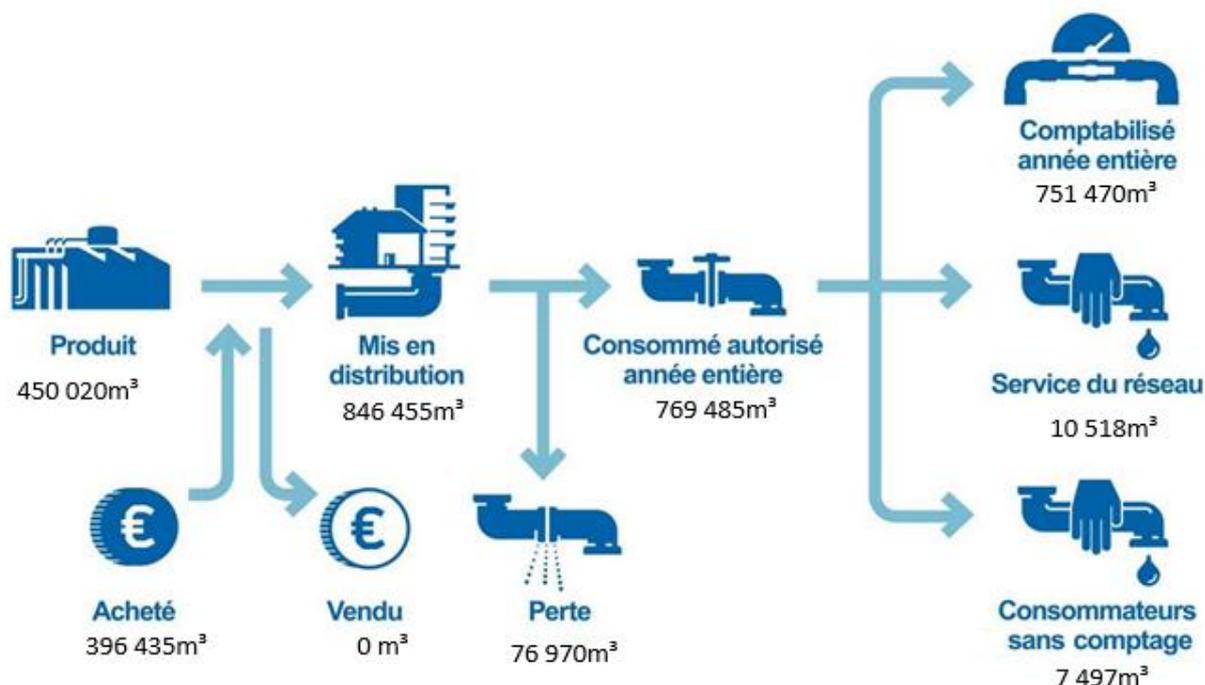
- Le volume dû à la réparation des fuites est calculé suivant abaque. Ce dernier se sépare en un volume perdu qui est comptabilisé avec les pertes et en un volume nécessaire à la réparation de la fuite. Il prend notamment en compte le volume de vidange de la canalisation ainsi que le volume de rinçage de la canalisation. Celui-ci est de 2 423 m<sup>3</sup> à intégrer dans le volume de service « réseau ».
- Le volume non comptabilisé affecté à des contraintes d'exploitation correspond à l'eau utilisée en toute connaissance par l'exploitant du service pour les purges du réseau, les écoulements permanents volontaires, les désinfections après travaux. Celui-ci est estimé à 1% du volume mis en distribution, soit 8 095 m<sup>3</sup>.

Soit pour l'exercice 2020, un volume de service réseau de 10 518 m<sup>3</sup>.

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

Le volume consommé par les principaux abonnés ou gros consommateurs figure au tableau suivant :

- **Synthèse des flux de volumes**



### 4.2.3 La maîtrise des pertes en eau

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

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

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

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

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2 (%)	ILP (m³/j/km)	ILVNC (m³/j/km)	ILC (m³/j/km)
2020	90,9	68,65	1,89	2,34	18,99

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

**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)) :  $(\text{volume mis en distribution} - \text{volume consommé autorisé année entière}) / ((\text{longueur de canalisation de distribution}) / \text{nombre de jours dans l'année})$

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

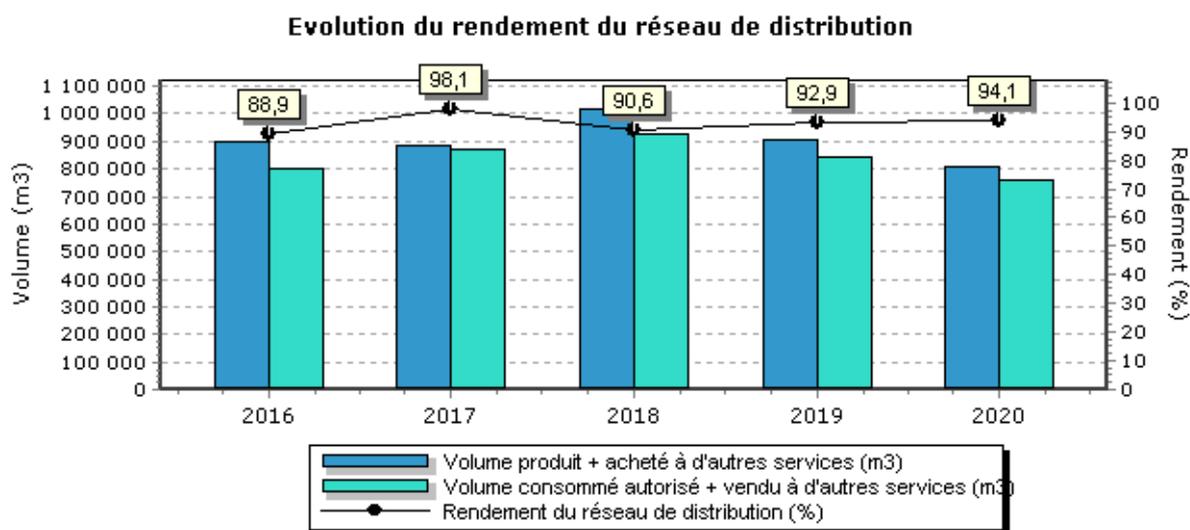
**ILC** (indice linéaire de consommation (m³/j/km)) :  $(\text{volume consommé autorisé année entière} + \text{volume vendu à d'autres services}) / ((\text{longueur de canalisation de distribution hors branchements}) / \text{nombre de jours dans l'année})$

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)</b>	<b>88,9 %</b>	<b>98,1 %</b>	<b>90,6 %</b>	<b>92,9 %</b>	<b>90,9 %</b>	<b>-2,2%</b>
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . A	799 923	870 317	918 631	840 547	769 485	-8,5%
Volume vendu à d'autres services (m3) . . . . . B	48	1	5 291			
Volume produit (m3) . . . . . C	647 777	620 056	771 025	622 636	450 020	-27,7%
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	252 111	267 434	248 800	282 101	396 435	40,5%

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



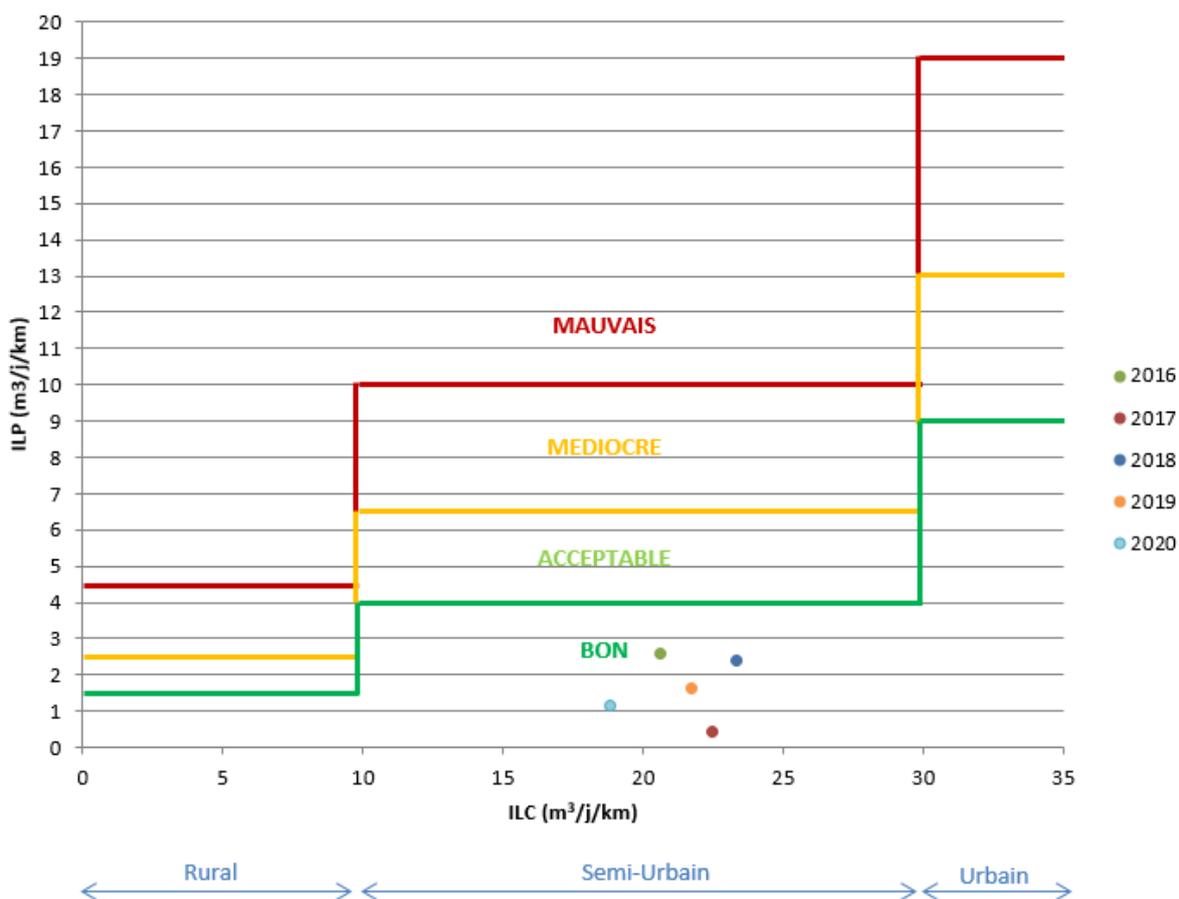
Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2020 étant supérieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'actions spécifique. Veolia poursuivra ses efforts pour améliorer la performance du réseau dans la continuité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

La classification du réseau se fait selon les critères suivants :

Type de réseau	ILC (m <sup>3</sup> /j.km)
Rural	ILC < 10
Semi-Urbain	10 < ILC < 30
Urbain	ILC > 30

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

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



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

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>3,22</b>	<b>0,87</b>	<b>4,98</b>	<b>2,19</b>	<b>2,34</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	899 840	887 489	1 014 534	904 737	846 455
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . B	774 906	853 700	817 534	820 082	751 470
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	106 173	106 256	108 409	105 966	114 162

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>2,57</b>	<b>0,44</b>	<b>2,42</b>	<b>1,66</b>	<b>1,89</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	899 840	887 489	1 014 534	904 737	846 455
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B	799 923	870 317	918 631	840 547	769 485
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	106 173	106 256	108 409	105 966	114 162

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

Le tableau suivant détaille Interventions ponctuelles effectuées en 2020 :

Commune	Date	Installation	Libellé Intervention
Chambray les Tours	03/02/2020	Réservoir et unité de production Bois Cormier	Remplacement de la batterie du SOFREL et mise à jour du SOFREL.
Chambray les Tours	10/02/2020	Réservoir et unité de production Bois Cormier	Arrêt et vidange de la bache et réservoir pour renouvellement de la conduite réservoir.
Chambray les Tours	09/03/2020	Réservoir et unité de production Bois Cormier	Remplacement de la vanne de vidange du réservoir.
Chambray les Tours	06/04/2020	Réservoir et unité de production Bois Cormier	Remplacement du bgt travaux neuf par la Sade.
Chambray les Tours	06/04/2020	Réservoir et unité de production Bois Cormier	Remise en configuration normale du réservoir et remise en distribution par l'équipe réseau le lendemain (07/04)
Chambray les Tours	25/05/2020	Réservoir et unité de production Bois Cormier	Réparation du refoulement le 27/05 suite à la fuite le 23/05.
Chambray les Tours	11/06/2020	Réservoir et unité de production Bois Cormier	Remplacement ce jour du diginorm du forage suite à un défaut de la sonde de forage.
Chambray les Tours	11/06/2020	Réservoir et unité de production Bois Cormier	Remplacement de la carte AI numéro 7 du Sofrel et acquittement du défaut de sonde de forage.
Chambray les Tours	11/06/2020	Réservoir et unité de production Bois Cormier	Renouvellement du démarreur de la pompe de reprise N°1 suite à la disjonction de cette dernière
Chambray les Tours	11/06/2020	Réservoir et unité de production Bois Cormier	Pompe reprise 1 disjoncté car contacteur de puissance est hors service.
Chambray les Tours	17/06/2020	Réservoir et unité de production Bois Cormier	Remplacement du contacteur de puissance de la pompe de reprise 1 dans une armoire du réservoir.
Chambray les Tours	18/06/2020	Réservoir et unité de production Bois Cormier	Remplacement du clapet pompe N°2.
Chambray les Tours	29/06/2020	Réservoir et unité de production Bois Cormier	Remise en service de la fin de course "intrusion" forage suite à des travaux de déplacement de la pompe
Chambray les Tours	01/07/2020	Réservoir et unité de production Bois Cormier	Mise en place de l'afficheur du débitmètre de distribution, à côté du refoulement.
Chambray les Tours	02/07/2020	Réservoir et unité de production Bois Cormier	Mesures avec le nouveau débitmètre de distribution dans le Sofrel.
Chambray les Tours	03/07/2020	Réservoir et unité de production Bois Cormier	Remise en configuration normal du réservoir avec un marnage de nuit.

Chambray les Tours	07/08/2020	Réservoir et unité de production Bois Cormier	Dépose du relais de courant de la pompe reprise N°1
Chambray les Tours	14/10/2020	Réservoir et unité de production Bois Cormier	Remplacement des conduites de lavage de grand débit et sortie du filtre N°2
Chambray les Tours	07/12/2020	Réservoir et unité de production Bois Cormier	Renouvellement de la pompe d'exhaure et réglage du stabilisateur. Présence d'un agent de sécurité pour surveiller le matériel resté à l'extérieur le temps de l'opération.
Chambray les Tours	10/12/2020	Réservoir et unité de production Bois Cormier	Changement de la pompe exhaure + colonne
Chambray les Tours	16/12/2020	Réservoir et unité de production Bois Cormier	Remplacement du réducteur de pression

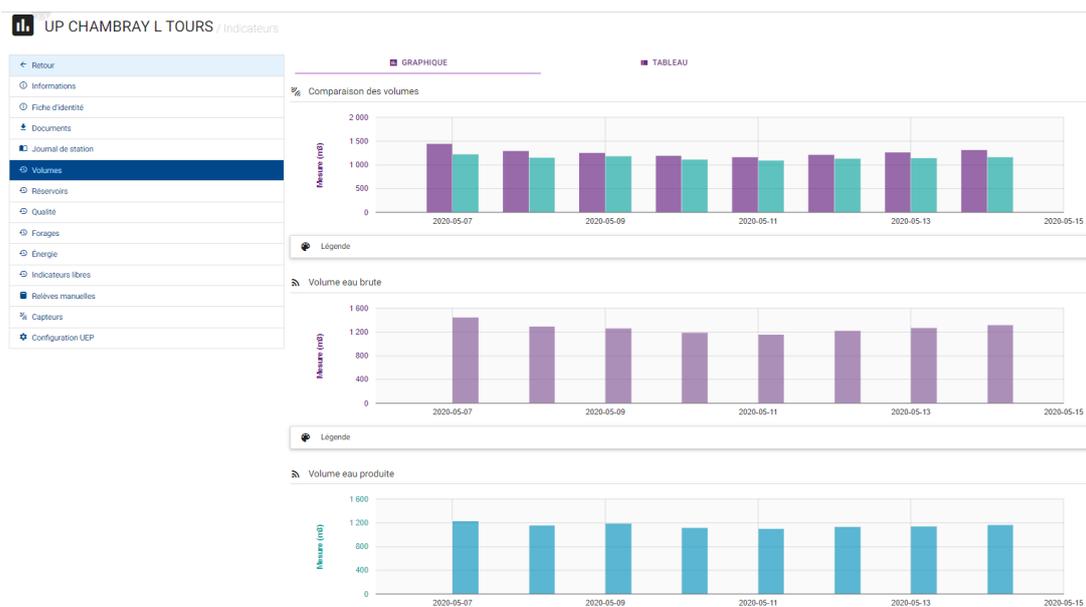
Les lavages de réservoirs ont été réalisés aux dates suivantes :

- Réservoir, le 7 mai 2020
- Bâche, le 20 mars 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 télégrés, des saisies manuellement peuvent également être faites (par exemple : résultat d'analyses, compteur non télégrés, ...).



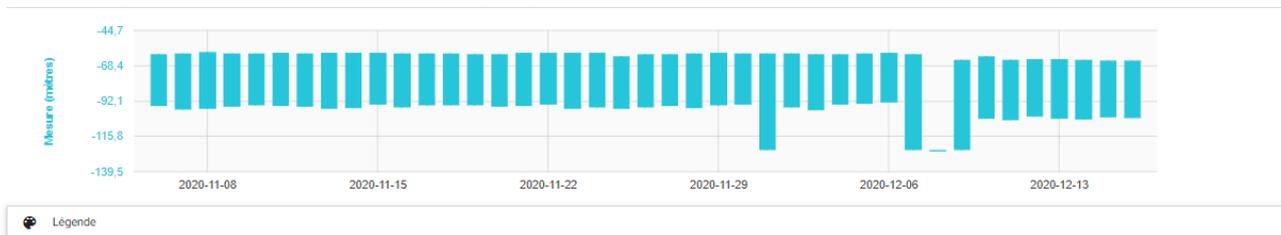
Le journal de bord permet de garder un historique des interventions, des renouvellements, des maintenances, accessible par l'ensemble des collaborateurs.

← Retour
ⓘ Informations
ⓘ Fiche d'identité
📄 Documents
<b>📅 Journal de station</b>
🗲 Volumes
🗲 Réservoirs
🗲 Qualité
🗲 Forages
🗲 Énergie
🗲 Indicateurs libres
📄 Relèves manuelles
📊 Capteurs
⚙ Configuration UEP

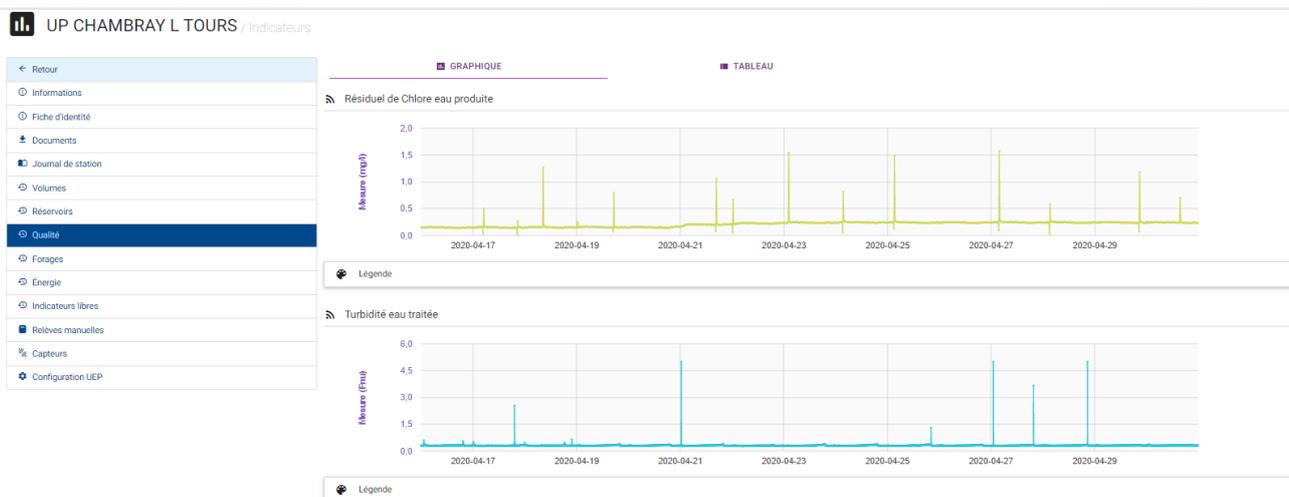
02/07/2020 15:05:00 - patrick.gourmet@veolia.com <b>PRIVE</b> Mise en place mesure du nouveau débitmètre de distribution dans le Sofrel
01/07/2020 15:45:06 - patrick.gourmet@veolia.com <b>PRIVE</b> Mise en place afficheur débitmètre de distribution à côté du refoulement. (en attente du raccordement du câble du débitmètre)
29/06/2020 11:12:00 - patrick.gourmet@veolia.com <b>PRIVE</b> Remise en service fdc intrusion forage.
24/06/2020 15:09:43 - patrick.gourmet@veolia.com <b>PRIVE</b> Dépose fdc intrusion forage pour travaux de déplacement trappe.
19/06/2020 13:18:52 - yoann.valentin@veolia.com <b>PRIVE</b> Remplacement clapet pompe n2. Yv /NG
18/06/2020 16:02:51 - yoann.valentin@veolia.com <b>PRIVE</b> Remplacement clapet PPE 2. Yv/Ng
17/06/2020 15:59:52 - patrick.gourmet@veolia.com <b>PRIVE</b> Attention, prévoir essai du contacteur de puissance de la Pompe de reprise 1 avant la remise en automatique.
17/06/2020 09:47:00 - patrick.gourmet@veolia.com <b>PRIVE</b> Remplacement du contacteur de puissance de la Pompe de reprise 1 dans l armoire du réservoir.
11/06/2020 16:06:37 - patrick.gourmet@veolia.com <b>PRIVE</b> Pompe reprise 1 disjoncté car contacteur de puissance est hors service.
11/06/2020 14:59:17 - patrick.gourmet@veolia.com <b>PRIVE</b> Renouvellement du démarreur de la pompe de reprise 1. Prévoir le remplacement du contacteur de puissance.
11/06/2020 14:58:28 - patrick.gourmet@veolia.com <b>PRIVE</b> Remplacement de la carte AI numéro 7 du Sofrel et acquittement du défaut sonde forage.
11/06/2020 11:45:25 - patrick.gourmet@veolia.com <b>PRIVE</b> Défaut sonde forage. Remplacement ce jour du diginorm du forage, essai ok Par contre carte 4Ai numéro 2 emplacement 7(niveau forage) sur le sofrel est HS, prévoir son remplacement.
25/05/2020 11:44:30 - yoann.valentin@veolia.com <b>PRIVE</b> Réparation refoulement prévu le 27 mai suite fuite le 23 mai.
15/04/2020 12:14:17 - nicolas.girard@veolia.com <b>PRIVE</b> * Exploitation - Relevé index et suivi de la consommation - prélèvements ARS
06/04/2020 16:32:46 - yoann.valentin@veolia.com <b>PRIVE</b> Remise en configuration normal du rsv. Remise en distribution par le équipe réseau prévu le 07/04/20.

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\_CHAMBRAY\_L\_TOURS - 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.



### 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.

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

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

DATE	COMMUNE	ADRESSE	DETAILS
06/01/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	AVENUE DU GRAND SUD	100 FG
27/01/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	RUE GUILLAUME LOUIS	100 FG
18/02/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	AVENUE DES PLATANES	80 FG
21/02/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	ALLEE LE NOTRE	Collier / RPC
17/03/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	CHEMIN DE TUE LOUP	Collier / RPC
31/03/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	AVENUE DU GRAND SUD	60 FG
24/07/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	ALLÉE DES TILLEULS	63 PVC

### ***Réparation de fuites sur branchements***

DATE	COMMUNE	ADRESSE
20/02/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	ALLÉE DES FOSSES BLANCS
27/03/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	ALLEE CAMILLE PISSARRO
06/04/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	RUE BAD CAMBERG
10/04/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	RUE MICHAEL FARADAY
10/04/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	ALLÉE DES SAPINS
20/04/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	AVENUE DE LA RÉPUBLIQUE
24/04/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	RUE LOUISE DE VILMORIN
28/04/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	AVENUE DU GRAND SUD
30/04/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	RUE DE LA PELOUSE
05/05/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	AVENUE DU GRAND SUD
08/05/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	RUE LOUISE DE VILMORIN
13/05/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	RUE DE LA PELOUSE
07/08/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	RUE DE LA BERCHOTTIERE
11/08/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	AVENUE DE LA BRANCHOIRE
24/08/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	ALLEE DES PRIMEVERES
26/08/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	ALLEE DU MUGUET
09/09/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	AVENUE DU GRAND SUD (D910)
27/10/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	RUE PIERRE BONNARD
09/12/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	RUELLE DU CHÂTEAU
09/12/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	RUELLE DU CHÂTEAU

### ***Réparation de fuites sur postes de comptages***

Date	Commune	Voie
07/01/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	8 PL C CLAUDEL
09/01/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	RUE FRERES LUMIERE

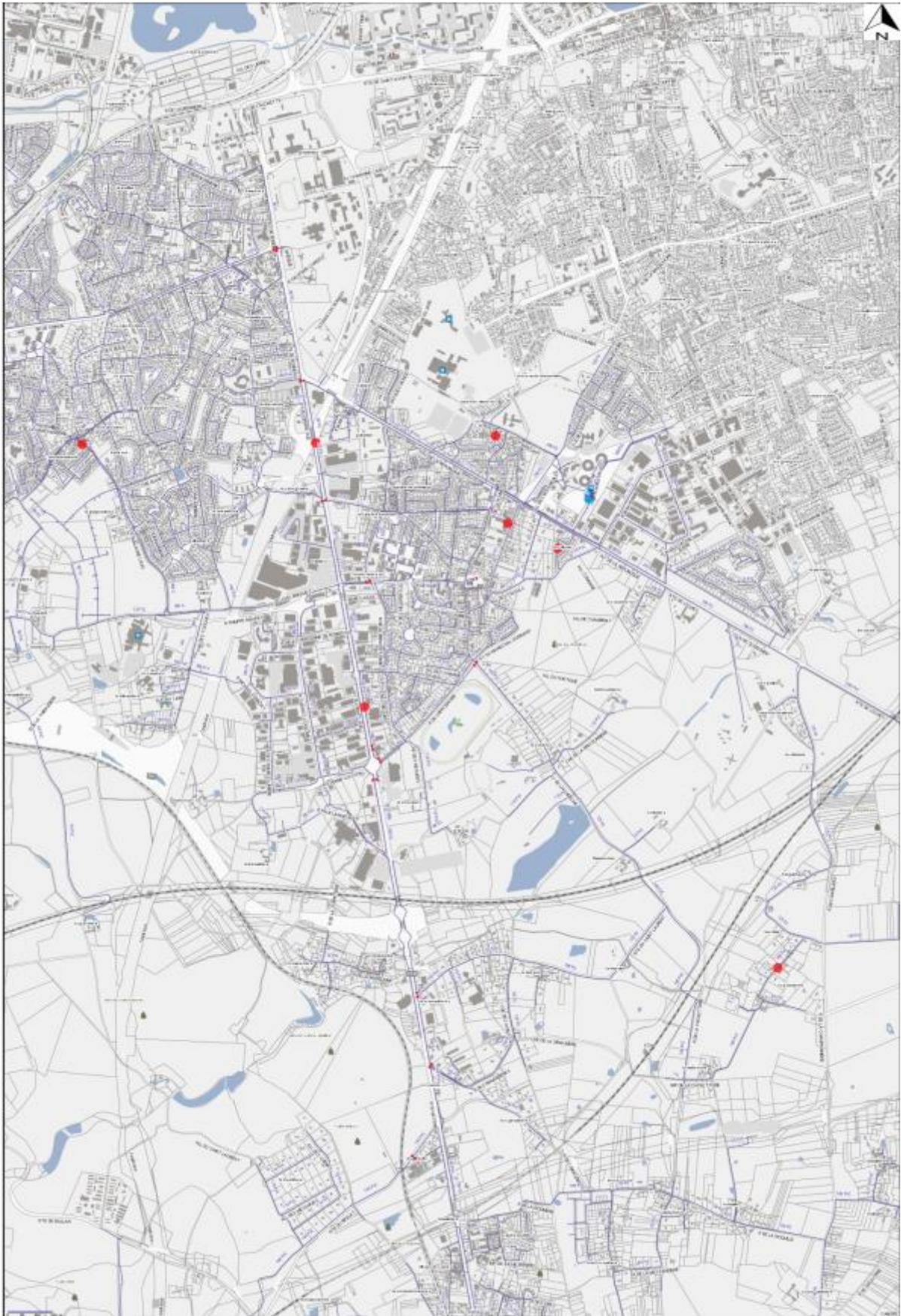
23/01/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	9 AV DU BOIS LOPIN
17/02/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	13 ALL DES FOSSES BLANCS
21/02/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	18 RUE A FRESNEL
02/03/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	32 RUE J B CARPEAUX
05/03/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	3 CHE LA BRISSONNIÈRE
11/03/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	1 RUE BRETONNEAU
28/05/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	90 RUE DE L'HIPPODROME
11/06/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	17 RUE DES ROITELETS
21/07/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	3 RUE LOUIS BLÉRIOT
22/07/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	6 RUE DE LA CHARPRAIE
04/08/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	5 RUE LA BERCHOTTIERE
04/08/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	5 RUE LA BERCHOTTIERE
05/08/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	1 RUE GUIGNARDIÈRE
05/08/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	12 AV DE L'HOMMELAIE
06/08/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	12 RUE DES PASSIFLORES
24/08/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	8 ALL DU MUGUET
28/08/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	13 AV DE LA BRANCHOIRE
31/08/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	13 RUE M FARADAY
02/09/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	55 RUE LA FOURBISSERIE
08/09/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	LES RENARDIERES
09/09/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	IZERNAY
10/09/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	13 AV DE LA BRANCHOIRE
14/09/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	2 ALLÉE DE PASSIFLORE
17/09/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	23 CHE DE TUE LOUP
01/10/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	13 AV DE LA BRANCHOIRE
07/10/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	14 ALL DU CLOS LUCÉ
02/11/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	17 RUE LA MARCHANDERIE
19/11/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	62B AV DE LA RÉPUBLIQUE
23/11/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	6 RUE P BONNARD

10/12/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	3 RUE LA BERCHOTTIERE
11/12/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	3 RUE LA BERCHOTTIERE
11/12/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	3 RUE LA BERCHOTTIERE
17/12/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	5 ALL DE LA FORÊT
17/12/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	16 RUE DE LA PLAINE
21/12/2020	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	12 RUE J PERRIN

### *Interventions clientèle diverses*

CHAMBRAY LES TOURS	Nombre d'interventions
Abonnement	441
Informé d'un arrêt d'eau	6
Enquêtes eau	326
Fuites sur installations	36
Fuites avant compteur	30
Qualité eau	5
Aspect	4
Goût et Couleur	1
Manque d'eau	15
Manque de pression	6
Suppression	0
<b>Total</b>	<b>848</b>

Ci-dessous le plan des fuites sur canalisation et sur équipements sur la commune de Chambray-lès-Tours :



### 4.3.3 Les recherches de fuites

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

- **L'analyse des consommations**

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



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

- **La sectorisation**

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

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



- **Les prélocalisateurs de fuites**

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

- **Le transfert des informations**

- **Un logiciel d'exploitation des réseaux sectorisés**

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

- *Un service de gestion des alarmes*

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

- *La recherche de fuite sur le terrain*

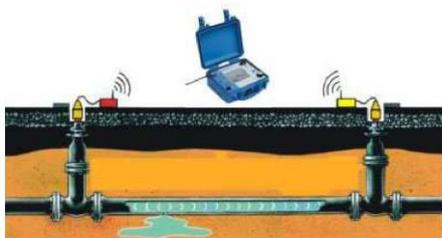
Un secteur déterminé comme fuyard fait l'objet d'une recherche sur le terrain avec des matériels adaptés à la nature des canalisations et à l'environnement.

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

Les méthodes employées peuvent être :

- *La corrélation acoustique*

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



- *Le microphone de sol*

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

- *La recherche au gaz*

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

Sur la commune de Chambray-les-Tours en 2020, l'intervention suivante a été réalisée :

Date	Commune	voie
16/04/2020	Chambray les Tours	Localisation d'une fuite avenue de la République face à Val de Loire Tourisme

Il y a eu peu de recherche de fuite sur le réseau de la commune de Chambray les Tours en 2020. Cela est dû au fait que le seuil de débit minimum a rarement atteint le seuil maximal que nous avons fixé dans le logiciel FluksAqua.

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de fuites sur canalisations	18	16	20	8	4
Nombre de fuites par km de canalisations	0,2	0,2	0,2	0,1	0,0
Nombre de fuites sur branchement	12	10	13	6	20
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,3	0,2	0,3	0,1	0,5
Nombre de fuites sur compteur	0	41	33	52	36
Nombre de fuites sur équipement	0	3	3	0	2
Nombre de fuites réparées	30	69	69	66	62

## 4.4 L'efficacité environnementale

### 4.4.1 La protection des ressources en eau



La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la préservation de la ressource en eau aussi bien pour les installations gérées en propre que pour les achats d'eau. Le périmètre de protection est un des principaux moyens pour éviter la dégradation de la ressource par des pollutions accidentelles ou diffuses. L'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service **[P108.3]** permet d'évaluer ce processus.

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource</b>	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

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

<b>Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production</b>	2016	2017	2018	2019	2020
Le Bois Cormier	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

<b>Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource pour chaque achat à un autre service d'eau potable</b>	2016	2017	2018	2019	2020
JOUE LES TOURS	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

### 4.4.2 Le bilan énergétique du patrimoine



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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Energie relevée consommée (kWh)</b>	577 506	559 384	716 620	594 754	420 045	-29,4%
Installation de production	577 506	559 384	716 620	594 754	419 828	-29,4%

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	245 kg	294 kg

#### 4.4.4 La valorisation des sous-produits

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



RESPONSABILITÉ

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

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

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

# 5.

## RAPPORT FINANCIER DU SERVICE



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

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

Le présent chapitre est présenté conformément aux dispositions du décret 2016-86 du 1<sup>er</sup> février 2016.

- *Le CARE*

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

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

Collectivité: D0180 - CHAMBRAY LES TOURS

Eau

LIBELLE	2019	2020	Ecart %
<b>PRODUITS</b>	<b>1 101 310</b>	<b>948 661</b>	<b>-13.86 %</b>
Exploitation du service	603 064	514 118	
Collectivités et autres organismes publics	413 374	369 416	
Travaux attribués à titre exclusif	50 018	30 458	
Produits accessoires	34 854	34 670	
<b>CHARGES</b>	<b>1 102 546</b>	<b>1 267 617</b>	<b>14.97 %</b>
Personnel	126 967	125 058	
Energie électrique	44 918	36 841	
Achats d'eau	93	143 343	
Produits de traitement	377	387	
Analyses	635	8 750	
Sous-traitance, matières et fournitures	146 716	222 929	
Impôts locaux et taxes	8 817	17 774	
Autres dépenses d'exploitation	49 502	40 455	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	7 920	4 867	
<i>engins et véhicules</i>	17 595	12 553	
<i>informatique</i>	23 463	13 862	
<i>assurances</i>	2 726	2 580	
<i>locaux</i>	14 378	9 093	
<i>autres</i>	- 16 581	- 2 502	
Contribution des services centraux et recherche	44 654	31 720	
Collectivités et autres organismes publics	413 374	369 416	
Charges relatives aux renouvellements	261 129	266 123	
<i>fonds contractuel ( renouvellements )</i>	261 129	266 123	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	5 362	4 823	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>- 1 236</b>	<b>- 318 956</b>	<b>NS</b>
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	0	0	
<b>RESULTAT</b>	<b>- 1 236</b>	<b>- 318 956</b>	<b>NS</b>

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

3/24/2021

● **L'état détaillé des produits**

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

Les données ci-dessous sont en euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX		Version Finale	
Etat détaillé des produits (1)			
Année 2020			
Collectivité: D0180 - CHAMBRAY LES TOURS			Eau
LIBELLE	2019	2020	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	583 899	493 632	-15.46 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	528 601	503 546	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	55 298	- 9 914	
Ventes d'eau à d'autres services publics	0	62	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	0	42	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	0	20	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	19 165	20 423	6.56 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	19 165	20 423	
<b>Exploitation du service</b>	<b>603 064</b>	<b>514 118</b>	<b>-14.75 %</b>
Produits : part de la collectivité contractante	200 223	181 414	-9.39 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	196 869	186 012	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	3 354	- 4 598	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	46 382	25 879	-44.20 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	45 516	31 712	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	866	- 5 833	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	166 769	162 123	-2.79 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	164 663	163 918	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	2 106	- 1 796	
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>413 374</b>	<b>369 416</b>	<b>-10.63 %</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>50 018</b>	<b>30 458</b>	<b>-39.11 %</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>34 854</b>	<b>34 670</b>	<b>-0.53 %</b>

(1) Cette page contient le détail de la première ligne du CARE (produits hors TVA). 3/30/21

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

## 5.2 Situation des biens

- *Variation du patrimoine immobilier*

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

- *Inventaire des biens*

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

- *Situation des biens*

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

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

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

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

## 5.3 Les investissements et le renouvellement

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

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

- **Les dépenses de renouvellement**

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

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

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

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

**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 :

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

<b>Suivi Solde</b>						
<b>ANNEE</b>	<b>K ACTU DOTATION</b>	<b>ACTU DOTATION</b>	<b>K ACTU SOLDE</b>	<b>ACTU SOLDE</b>	<b>CHARGES</b>	<b>SOLDE</b>
2019	1,00000	86 129,00 €	1,00000	0,00 €	59 412,25 €	26 716,75 €
2020	1,01913	87 776,30 €	1,00000	26 716,75 €	112 971,69 €	1 521,36 €

<b>Détail des charges de l'année</b>		
<b>ANNEE</b>	<b>MONTANT</b>	<b>LIBELLE</b>
2020	67 863,35 €	Colonne de refoulement
2020	1 720,95 €	Canalisations
2020	9 523,52 €	Refoulement du réservoir
2020	897,63 €	2 Clapets
2020	3 820,79 €	Echelle Fixe
2020	25 018,14 €	COMPTEURS EAU DIA: 12- 20 Equipé
2020	4 127,31 €	EMETTEURS RADIO-RELEVE

<b>Fiche de fonds - D0180 - CHAMBRAY LES TOURS AEP</b>	
<b>Début contrat</b>	01/01/2019
<b>Fin de contrat</b>	31/12/2028
<b>Dotation initiale</b>	100 000,00 €
<b>Actualisation du solde</b>	Non
<b>Majoration taux légal</b>	Non
<b>Engagement</b>	Travaux
<b>Retraitement</b>	Non
<b>Plafond</b>	Non
<b>Dispositions fin de contrat</b>	Solde à la charge du délégataire si négatif

<b>Suivi Solde</b>						
<b>ANNEE</b>	<b>K ACTU DOTATION</b>	<b>ACTU DOTATION</b>	<b>K ACTU SOLDE</b>	<b>ACTU SOLDE</b>	<b>CHARGES</b>	<b>SOLDE</b>
2019	1,00000	100 000,00 €	1,00000	0,00 €	12 065,77 €	87 934,23 €
2020	1,01913	101 912,60 €	1,00000	87 934,23 €	162 745,46 €	27 101,37 €

<b>Détail des charges de l'année</b>		
<b>ANNEE</b>	<b>MONTANT</b>	<b>LIBELLE</b>
2020	162 745,46	Route de Chambray à Izernay

## 5.4 Les engagements à incidence financière

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

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

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

### 5.4.1 Flux financiers de fin de contrat

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

- **Régularisations de TVA**

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

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

- **Biens de retour**

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

- **Biens de reprise**

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

---

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

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

- **Autres biens ou prestations**

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

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

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

#### 5.4.2 Dispositions applicables au personnel

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

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

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

- **Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de Veolia**

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

Le statut applicable à ces salariés au moment du transfert et pendant les trois mois suivants est celui en vigueur chez Veolia. Au-delà de ces trois mois, le statut Veolia est soit maintenu pendant une période de douze mois maximum, avec maintien des avantages individuels acquis au-delà de ces douze mois, soit aménagé au statut du nouvel exploitant.

Lorsque l'entité sortante ne constitue pas une entité économique autonome mais que le nouvel exploitant entre dans le champ d'application de la Convention collective Nationale des entreprises d'eau et d'assainissement d'avril 2000, l'application des articles 2.5.2 ou 2.5.4 de cette Convention s'impose tant au précédent délégataire qu'au nouvel exploitant avant la fin de la période de 12 mois.

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

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

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

- **Comptes entre employeurs successifs**

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

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

---

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

# 6.

ANNEXES



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

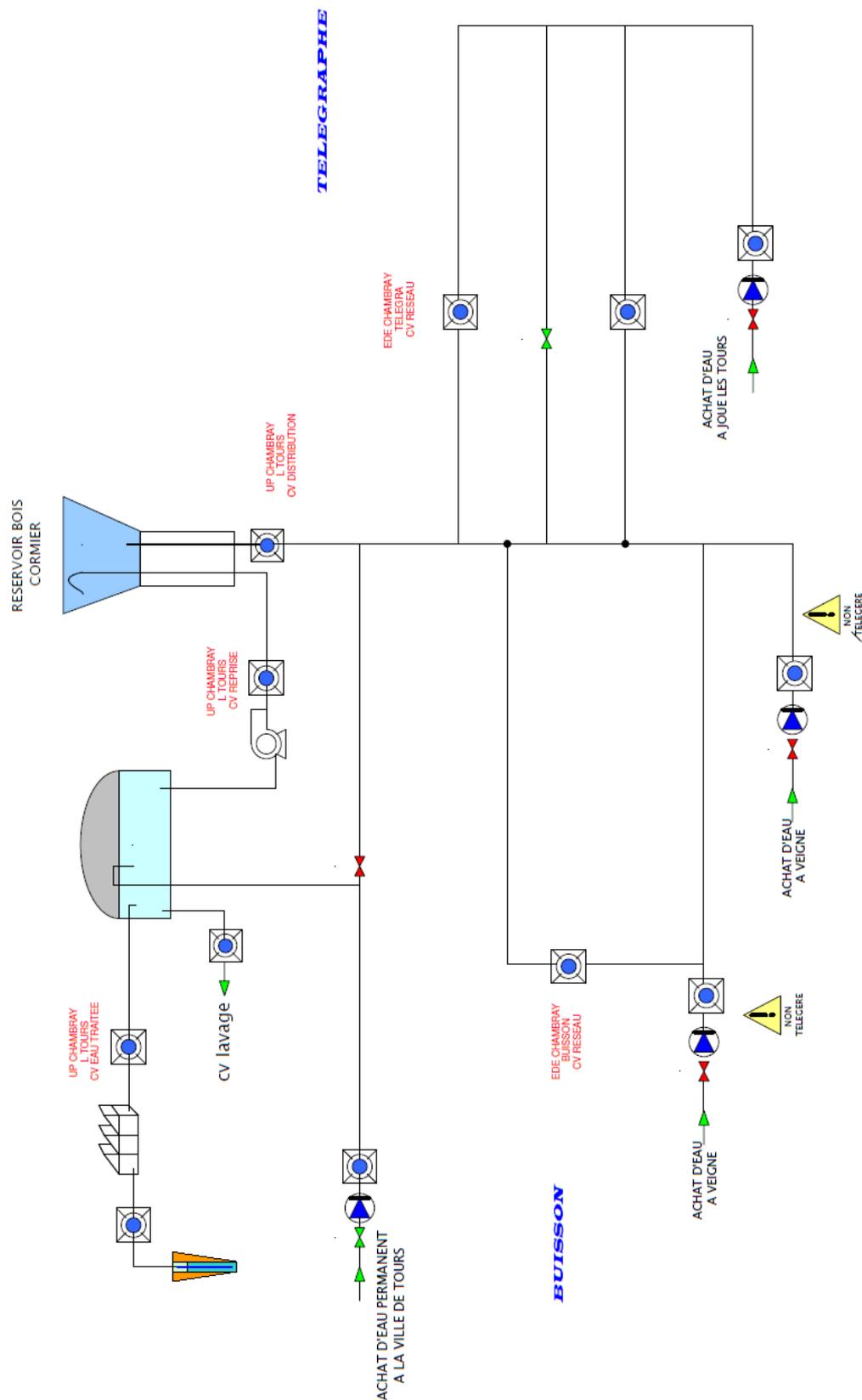
CHAMBRAY LES TOURS	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>101,36</b>	<b>119,34</b>	<b>17,74%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>66,45</b>	<b>84,43</b>	<b>27,06%</b>
Abonnement			11,72	12,51	6,74%
Consommation	120	0,5993	54,73	71,92	31,41%
<b>Part communale</b>			<b>29,82</b>	<b>29,82</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,2485	29,82	29,82	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0424</b>	<b>5,09</b>	<b>5,09</b>	<b>0,00%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>141,60</b>	<b>141,60</b>	<b>0,00%</b>
<b>Part autre(s) collectivité(s)</b>			<b>141,60</b>	<b>141,60</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	1,1800	141,60	141,60	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>68,65</b>	<b>69,64</b>	<b>1,44%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			23,05	24,04	4,30%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>311,61</b>	<b>330,58</b>	<b>6,09%</b>

## 6.2 Les données consommateurs par commune

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>CHAMBRAY LES TOURS</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	11 021	11 237	11 271	11 686	11 730	0,4%
Nombre d'abonnés (clients)	4 618	4 627	4 632	4 727	4 801	1,6%
Volume vendu (m3)	774 906	853 700	762 658	895 058	743 973	-16,9%
<b>Autre(s)</b>						
Volume vendu (m3)	0			0	7 497	100%

## 6.3 Le synoptique du réseau

### CHAMBRAY LES TOURS



## 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	268	268

Tous les résultats sont conformes.

### 6.4.2 L'eau produite et distribuée

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

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

- **Conformité des prélèvements**

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du 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	23	23	8	8	31	31
Physico-chimie	22	22	0	0	22	22

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

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

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

- **Conformité des paramètres analytiques**

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à limite de qualité des paramètres soumis à une référence de qualité<sup>4</sup> :

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
<b>Paramètres soumis à Limite de Qualité</b>				
Microbiologique	46	46	16	16
Physico-chimique	829	829		
<b>Paramètres soumis à Référence de Qualité</b>				
Microbiologique	92	92	22	22
Physico-chimique	284	284	5	5
<b>Autres paramètres analysés</b>				
Microbiologique				
Physico-chimique	238			

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

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

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

PC - STATION DU BOIS CORMIER

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	0		0	1	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	<= 10000
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	9.9	9.9	9.9	1	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1		1	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	383	383	383	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.9	7.9	7.9	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	31.4	31.4	31.4	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	11	11	11	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)	1		1	1	Qualitatif	
Turbidité	0.43	0.43	0.43	1	NFU	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Température de l'eau	19.3	19.3	19.3	1	°C	<= 25
Fer dissous	0	0	0	1	µg/l	
Fer total	155	155	155	1	µg/l	
Manganèse total	4.1	4.1	4.1	1	µg/l	
Calcium	26.4	26.4	26.4	1	mg/l	
Chlorures	87	87	87	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 20°C	785	785	785	1	µS/cm	
Conductivité à 25°C in situ	876	876	876	1	µS/cm	
Magnésium	10.1	10.1	10.1	1	mg/l	
Potassium	11.9	11.9	11.9	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	11.8	11.8	11.8	1	mg/l	
Sodium	145	145	145	1	mg/l	<= 200
Sulfates	49	49	49	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0	0	1	mg/l C	<= 10
H2S Qualit.(0= RAS 1 présence)	1		1	1	Qualitatif	
Oxygène dissous	0	0	0	1	mg/l	
Ammonium	0.68	0.68	0.68	1	mg/l	<= 4
Nitrates	0	0	0	1	mg/l	<= 100
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0	0	0	1	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	
Arsenic	0.2	0.2	0.2	1	µg/l	<= 100
Bore	390	390	390	1	µg/l	
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Fluorures	926	926	926	1	µg/l	
Nickel	0.26	0.26	0.26	1	µg/l	
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Dibromométhane	0	0	0	1	µg/l	

Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 2
Cyfluthrine	0.012	0.012	0.012	1	µg/l	<= 2
Cyperméthrine	0.013	0.013	0.013	1	µg/l	<= 2
Fenvalérate	0.012	0.012	0.012	1	µg/l	<= 2

UP - USINE BOIS-CORMIER - CHAMBRAY

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	3	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	10	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		300	10	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		9	10	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	7	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	3	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	7	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	7	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	3	n/100ml	= 0
ESA métolachlore	0	0.008	0.023	3	µg/l	<= 0.1
Chlorobenzène	0	0	0	3	µg/l	
Dichlorobenzène-1,2	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorobenzène-1,3	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorobenzène-1,4	0	0	0	1	µg/l	
Pentachlorobenzène	0	0	0	1	µg/l	
Trichlorobenzène-1,2,3	0	0	0	1	µg/l	
Trichlorobenzène-1,2,4	0	0	0	1	µg/l	
Trichlorobenzène-1,3,5	0	0	0	1	µg/l	
Carbonates	0	0	0	3	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	5	6.067	7.1	3	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1		1	3	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	268	326	366	3	mg/l	
pH à température de l'eau	7.9	8.029	8.1	7	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	3	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	22	27.017	30	6	°F	
Titre Hydrotimétrique	10	10.833	11	6	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	6	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	6	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	6	Qualitatif	
Turbidité	0	0.077	0.46	6	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Biphényle	0	0	0	1	µg/l	
Epichlorohydrine	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	13.1	17.729	19.2	7	°C	<= 25
Fer total	0	6.783	11.6	6	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0.183	1.1	6	µg/l	<= 50
Calcium	26.5	27.667	30	3	mg/l	
Chlorures	68	85.5	92	6	mg/l	<= 250
Conductivité à 20°C	638	770	807	7	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	712	859.429	901	7	µS/cm	<= 1100
Magnésium	8.73	9.743	10.3	3	mg/l	
Potassium	9.73	11.277	12.1	3	mg/l	
Sodium	108	132.333	145	3	mg/l	<= 200

Sulfates	41	48	52	6	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.413	1	8	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	6	mg/l	<= 0.5
Nitrates	2.2	3.05	6.5	6	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0	0	6	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	3	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0.23	0.54	1.1	3	µg/l	<= 10
Baryum	0	0.005	0.014	3	mg/l	<= 0.7
Bore	300	363.333	400	3	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	3	µg/l	<= 50
Fluorures	703	866	1000	3	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	3	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0.353	0.82	3	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	3	µg/l	<= 0.5
Dibromométhane	0	0	0	3	µg/l	
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	3	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	3	µg/l	<= 3
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	3	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	3	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	3	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	3	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	3	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	3	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	3	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	3	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	3	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	3	µg/l	
Trichlorofluorométhane	0	0	0	3	µg/l	
Pesticides totaux	0	0.008	0.023	3	µg/l	<= 0.5
Phosphate de tributyle	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Activité alpha totale	0	0.053	0.08	3	Bq/l	
Activité bêta due au K40	269	311.333	334	3	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	-0.14	-0.013	0.07	3	Bq/l	
Activité bêta totale	0.19	0.297	0.4	3	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	3	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	3	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.06	0.164	0.27	7	mg/l	
Chlore total	0.08	0.194	0.29	7	mg/l	
Bromates	0	0	0	3	µg/l	<= 10
Bromoforme	0	3.467	7.2	3	µg/l	
Chlorite	0	0	0	3	µg/l	<= 200
Chloroforme	0	1.933	3.6	3	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0.577	1.5	3	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0.433	1.3	3	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	3.4	6.333	12	3	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	3	µg/l	<= 1
Butyl benzène sec	0	0	0	3	µg/l	
Ethylbenzène	0	0	0	3	µg/l	

Orthoxylène	0	0	0	1	µg/l	
Styrène	0	0	0	1	µg/l	
Toluène	0	0	0	3	µg/l	
Triméthylbenzène-1,2,3	0	0	0	3	µg/l	
Xylènes (somme O+M+P)	0	0	0	3	µg/l	

ZD - CHAMBRAY LES TOURS

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	5	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	21	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		20	16	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		20	16	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	16	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	5	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	16	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	16	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	5	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.2	7.844	8.1	16	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	16	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0.433	6.5	15	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	16	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	16	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	16	Qualitatif	
Turbidité	0	0.141	1.5	17	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	7.7	16.831	23.6	16	°C	<= 25
Fer total	0	30.919	155	16	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	1.15	2.3	2	µg/l	<= 50
Conductivité à 20°C	466	696.938	804	16	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	520	777.875	897	16	µS/cm	<= 1100
Ammonium	0	0	0	16	mg/l	<= 0.5
Nitrates	2.1	5.088	14	16	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Chrome total	0.7	0.73	0.76	2	µg/l	<= 50
Cuivre	0.021	0.026	0.03	2	mg/l	<= 2
Nickel	0.45	0.48	0.51	2	µg/l	<= 20
Plomb	0.37	0.785	1.2	2	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
Acénaphène	0	0	0	2	µg/l	
Anthracène	0	0	0	2	µg/l	
Benzantracène	0	0	0	2	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Chrysène	0	0	0	2	µg/l	
Dibenzo(a,h)anthracène	0	0	0	2	µg/l	
Fluoranthène	0	0.001	0.002	2	µg/l	
Fluoranthène Méthyl-2	0	0	0	2	µg/l	

Fluorène	0	0	0	2	µg/l	
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Naphtalène	0	0	0	2	µg/l	
Phénantrène	0	0.004	0.007	2	µg/l	
Pyrène	0	0	0	2	µg/l	
Chlore libre	0.03	0.116	0.23	17	mg/l	
Chlore total	0.04	0.149	0.29	17	mg/l	
Bromoforme	6.2	6.7	7.2	2	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0.28	0.305	0.33	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	2	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	6.5	6.95	7.4	2	µg/l	<= 100

## 6.5 Le bilan énergétique détaillé du patrimoine

### Installation de production

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Le Bois Cormier</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	577 506	559 384	716 620	594 754	419 828	-29,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	651			955	1 016	6,4%
Volume produit refoulé (m3)	887 208			622 636	413 020	-33,7%





# 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 remplace un original électronique à valeur probatoire.  
This document is electronically signed. It stands for an electronic original with probatory value.

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



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Read the certificate electronic certificate on [www.afnor.org](https://www.afnor.org). Set to archive that of the certification of the organization. The electronic certificate only available at [www.afnor.org](https://www.afnor.org).  
Afficher le détail des certificats sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org). Définir l'archive de la certification de l'organisme. Le certificat électronique est disponible sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org).  
AFNOR, Association Française de Normalisation, 11 rue Francis de Pressensé, 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex, France. T. +33 (0)1 41 82 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00  
SAS au capital de 18 187 000 € - 470 078 002 RCS Bobigny - [www.afnor.org](http://www.afnor.org)

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00  
SAS au capital de 18 187 000 € - 470 078 002 RCS Bobigny - [www.afnor.org](http://www.afnor.org)





# Certificat

Certificate

N° 2015/69286.5

Page 1 / 6

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 14001 : 2015**

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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 official electronic certificate on [www.afnor.org](http://www.afnor.org), led by an internal tool of the certification organization. The electronic certificate only, available at [www.afnor.org](http://www.afnor.org), stands in real time for the company as an AFNOR Certification (FR 0001) Certificate of System of Management. Profile Register on [www.afnor.org](http://www.afnor.org).  
AFNOR is a member of ISO/IEC Management System Certification, being member of [www.afnor.org](http://www.afnor.org).  
AFNOR est un marque déposée. AFNOR is a registered trademark. CERTIF 0001/11/2015

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00  
SAS au capital de 15 167 000 € - 478 076 002 RCS Bobigny - [www.afnor.org](http://www.afnor.org)

**afnor**  
CERTIFICATION

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

## 6.7 Actualité réglementaire 2020

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

### Crise sanitaire

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

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

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

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

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

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

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

### *Subventions d'investissement*

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

## Services publics locaux

### **Commande publique**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'arrêté du 17 juillet 2020 (JO du 2 août 2020) fixe, pour l'année 2020, le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement au titre du financement, par les exploitants des réseaux enterrés, du « Guichet Unique » administré par l'Inéris. Ce téléservice ([www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr](http://www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr)) référence les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux.

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

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

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

# Service public de l'eau

## *Directive cadre eau potable*

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

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

## *Préservation de la ressource en eau*

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

## *Captages d'eau potable*

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

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

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

Le décret 2020-1094 du 27 août 2020 relatif à la sécurité sanitaire des eaux et des aliments traite principalement de l'utilisation de « l'eau de mer propre ». Toutefois, ce décret, comprend également un ensemble de dispositions ponctuelles et d'ajustements ou précisions réglementaires diverses portant sur l'eau potable destinée à la consommation humaine. Ces dispositions portent entre autres sur les modalités d'autorisation temporaire pour l'utilisation d'eau en vue de la consommation humaine, les modalités de mise sur le marché d'un produit ou d'un procédé de nettoyage et de désinfection des installations dont les composants ne figurent pas dans la liste arrêtée par les ministres compétents.

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

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

L'arrêté du 6 avril 2020 (JO du 23 avril 2020) modifie l'arrêté du 5 juillet 2016 relatif aux conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux. Cet arrêté

précise les conditions d'agrément pour le mesurage du radon-222 dans le cadre du contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine. A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021, ces laboratoires seront agréés par l'Autorité de Sûreté Nucléaire (ASN).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### ***Réseaux intérieurs***

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

## **Biodiversité et Qualité des milieux**

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

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

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

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

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

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

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

## 6.8 Glossaire

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

### **Abonnement :**

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

### **Abonnés domestiques ou assimilés :**

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

### **Capacité de production :**

Volume qui peut être produit par toutes les installations de production pour un fonctionnement journalier de 20 heures chacune (unité : m<sup>3</sup>/jour).

### **Certification ISO 14001 :**

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

### **Certification ISO 9001 :**

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

### **Certification ISO 22000 :**

Attestation fournie par un organisme certificateur qui valide la démarche de sécurité alimentaire effectuée par le délégataire.

### **Certification ISO 50001 :**

Cette norme concerne le système de management de l'énergie. Ce système traduit l'engagement de Veolia à analyser ses usages et ses consommations énergétiques pour privilégier la performance énergétique dans le respect de la législation en vigueur et la perspective d'une amélioration continue.

### **Certification OHSAS 18001 :**

Cette norme concerne le système de management de la santé et de la sécurité au travail.

### **Consommateur – abonné (client) :**

Le consommateur-abonné est une personne physique ou morale ayant souscrit un ou plusieurs abonnements auprès de l'opérateur du service public (par exemple service de l'eau, de l'assainissement, etc.). Il est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, en des lieux géographiques distincts appelés points de service et donc avoir plusieurs points de service. Pour distinguer les services, on distingue les consommateurs eau, les consommateurs assainissement collectif et les consommateurs assainissement non collectif. Il perd sa qualité de consommateur abonné à un point de service donné lorsque le service n'est plus délivré à ce point de service, de façon définitive, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé). Pour Veolia, un

consommateur abonné correspond à un abonnement : le nombre de consommateurs abonnés est égal au nombre d'abonnements.

#### **Consommation individuelle unitaire :**

Consommation annuelle des consommateurs particuliers individuels divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de consommateurs particuliers individuels et collectifs (unité : m<sup>3</sup>/client/an).

#### **Consommation globale unitaire :**

Consommation annuelle totale des clients divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients (unité : m<sup>3</sup>/consommateur/an).

#### **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai [D 151.0] :**

Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf (hors délai de réalisation des travaux) ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquelles le délai est respecté. (Arrêté du 2 mai 2007)

#### **Développement durable :**

Le rapport Brundtland a défini en 1987 la notion de développement durable comme « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs ». La conférence de Rio de 1992 a popularisé cette définition de développement économique efficace, équitable et soutenable, et celle de programme d'action ou « Agenda 21 ». D'autres valeurs sont venues compléter ces notions initiales, en particulier être une entreprise responsable, respecter les droits humains, assurer le droit des habitants à disposer des services essentiels, favoriser l'implication de la société civile, faire face à l'épuisement des ressources et s'adapter aux évolutions climatiques.

**Les Objectifs du Développement Durable (ODD) de l'agenda 2030** sont un ensemble de 17 objectifs établis en 2015 par les Nations Unies et concernent tous les pays (développés et en voie de développement), dont l'objectif 6 : Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement.

Ces nouveaux objectifs succèdent aux Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD de 2000 à 2015) pour réduire la pauvreté dans les pays en voie de développement (à ce titre Veolia a contribué à l'accès de 6,5 millions de personnes à l'eau potable et a raccordé près de 3 millions de personnes aux services d'assainissement dans les pays émergents).

#### **Eau souterraine influencée :**

Eaux d'origine souterraine provenant de milieux fissurés présentant une turbidité périodique importante et supérieure à 2 NFU.

#### **HACCP :**

Hazard Analysis Critical Control Point : méthode d'identification et de hiérarchisation des risques développée à l'origine dans le secteur agroalimentaire, cette méthode est depuis utilisée pour les systèmes d'alimentation en eau potable.

#### **Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau [P108.3] :**

La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 %, avec le barème suivant :

- ✓ 0 % : aucune action ;
- ✓ 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours ;
- ✓ 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu ;
- ✓ 50 % : dossier déposé en préfecture ;
- ✓ 60 % : arrêté préfectoral ;
- ✓ 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés) ;
- ✓ 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté.

En cas d'achat d'eau à d'autres services publics d'eau potable par le service ou de ressources multiples, l'indicateur est établi pour chaque ressource et une valeur globale est calculée en tenant compte des volumes annuels d'eau produits ou achetés à d'autres services publics d'eau potable.

#### **Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable [P103.2] :**

Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120 points, à la fois :

- ✓ le niveau de connaissance du réseau et des branchements,
- ✓ et l'existence d'une politique de renouvellement pluri-annuelle du service d'assainissement collectif.

L'échelle est de 0 à 100 points pour les services n'exerçant pas la mission de distribution.

Fiche indicateur disponible sur le site de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement : <http://services.eaufrance.fr/>

#### **Indice linéaire de pertes en réseau [P106.3] :**

L'indice linéaire de pertes en réseau est égal au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Cette perte est calculée par différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé. Il est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour.

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

L'indice linéaire des volumes non comptés est égal au volume journalier non compté par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Le volume non compté est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé. L'indice est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour.

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

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

#### **Parties prenantes :**

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

#### **Prélèvement :**

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

#### **Rendement du réseau de distribution [P104.3] :**

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

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

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

Avec :

- ✓ Objectif Rdt Grenelle 2 exprimé en % ;
- ✓ ILC : Indice Linéaire de Consommation (m<sup>3</sup>/j/km) qui traduit la densité de l'habitat et la taille du service ;

- ✓ A = 65 dans la majorité des situations excepté pour les réseaux alimentés, d'une part, par une ressource en eau classée en Zone de Répartition des Eaux (ZRE) et, d'autre part, par des prélèvements supérieurs à 2 Mm<sup>3</sup>/an où le terme A prend alors la valeur de 70 (pour tenir compte de la faible disponibilité de la ressource en eau).

#### **Réseau de desserte :**

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

#### **Réseau de distribution :**

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

#### **Résultat d'analyse :**

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

#### **Taux d'impayés [P154.0] :**

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

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

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

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

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

#### **Taux de mensualisation :**

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

#### **Taux de prélèvement :**

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

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

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

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

**Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m<sup>3</sup>/j :** nombre de prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes.

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

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

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

**Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m<sup>3</sup>/j :** nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes.

**Taux de mutation (demandes d'abonnement) :**

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

**Taux de réclamations [P155.1] :**

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

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

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

**Volume comptabilisé :**

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

**Volume consommateurs sans comptage :**

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

**Volume consommé autorisé :**

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

**Volume de service du réseau :**

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

**Volume mis en distribution :**

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

**Volume produit :**

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

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

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

**Ressourcer le monde**

**Veolia**

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

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