



**RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE**

TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE - FONDETTES  
LUYNES ST ETIENNE CHIGNY EAU

## RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

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

### REPERES DE LECTURE

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

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

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

# Avant-propos



## /eolia – Rapport annuel du délégataire 2020

Monsieur le Président,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# PRESENTATION Eau France

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**6,9 millions** de clients abonnés

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

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

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

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

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

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

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

# Sommaire

<b>1. L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE</b>	<b>8</b>
1.1 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	40
1.5 Les indicateurs réglementaires 2020	44
1.6 Autres chiffres clés de l'année 2020	45
1.7 Le prix du service public de l'eau	47
<b>2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION</b>	<b>48</b>
2.1 Les consommateurs abonnés du service	49
2.2 La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous	50
2.3 Données économiques	52
<b>3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE</b>	<b>54</b>
3.1 L'inventaire des installations	55
3.2 L'inventaire des réseaux	56
3.3 Les indicateurs de suivi du patrimoine	58
3.3.1 Le taux moyen de renouvellement des réseaux	58
3.3.2 L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux [P103.2]	58
3.4 Gestion du patrimoine	60
3.4.1 Les renouvellements réalisés	60
3.4.2 Les travaux neufs réalisés	65
<b>4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE</b>	<b>69</b>
4.1 La qualité de l'eau	70
4.1.1 Le contrôle de la qualité de l'eau	70
4.1.2 L'eau produite et distribuée	70
4.1.3 L'évolution de la qualité de l'eau	71
4.2 La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau	75
4.2.1 L'efficacité de la production : le volume prélevé et produit	75
4.2.2 L'efficacité de la distribution : le volume vendu, le volume consommé et leur évolution	78
4.2.3 La maîtrise des pertes en eau	80
4.3 La maintenance du patrimoine	83
4.3.1 Les opérations de maintenance des installations	83
4.3.2 Les opérations de maintenance du réseau	89
4.3.3 Les recherches de fuites	96
4.4 L'efficacité environnementale	100
4.4.1 La protection des ressources en eau	100
4.4.2 Le bilan énergétique du patrimoine	100
4.4.3 La consommation de réactifs	100
4.4.4 La valorisation des sous-produits	101

<b>5.</b>	<b>RAPPORT FINANCIER DU SERVICE</b>	<b>102</b>
5.1	<i>Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la délégation (CARE)</i>	103
5.2	<i>Situation des biens</i>	106
5.3	<i>Les investissements et le renouvellement</i>	107
5.4	<i>Les engagements à incidence financière</i>	111
5.4.1	Flux financiers de fin de contrat	111
5.4.2	Dispositions applicables au personnel	112
<b>6.</b>	<b>ANNEXES</b>	<b>114</b>
6.1	<i>La facture 120 m<sup>3</sup></i>	115
6.2	<i>Les données consommateurs par commune</i>	116
6.3	<i>Le synoptique du réseau</i>	117
6.4	<i>La qualité de l'eau</i>	118
6.4.1	La ressource	118
6.4.2	L'eau produite et distribuée	118
6.4.3	Nombre de résultats et conformité des analyses sur l'eau produite et distribuée par entités réseau	119
6.5	<i>Le bilan énergétique détaillé du patrimoine</i>	135
6.6	<i>Reconnaissance et certification de service</i>	136
6.7	<i>Actualité réglementaire 2020</i>	139
6.8	<i>Glossaire</i>	144

# 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



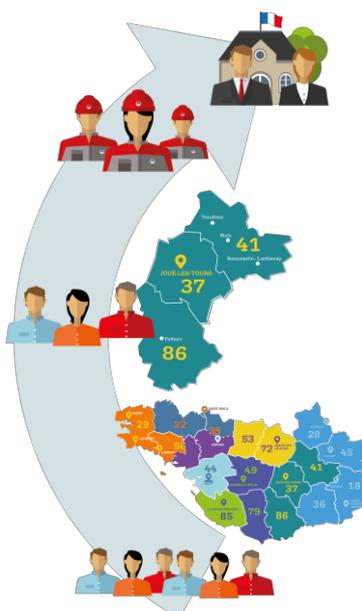
*Pour toute fuite, incident concernant la qualité de l'eau ou fait anormal touchant le réseau, un branchement, une installation de stockage ou de production d'eau, nous intervenons jour et nuit.*

## 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.

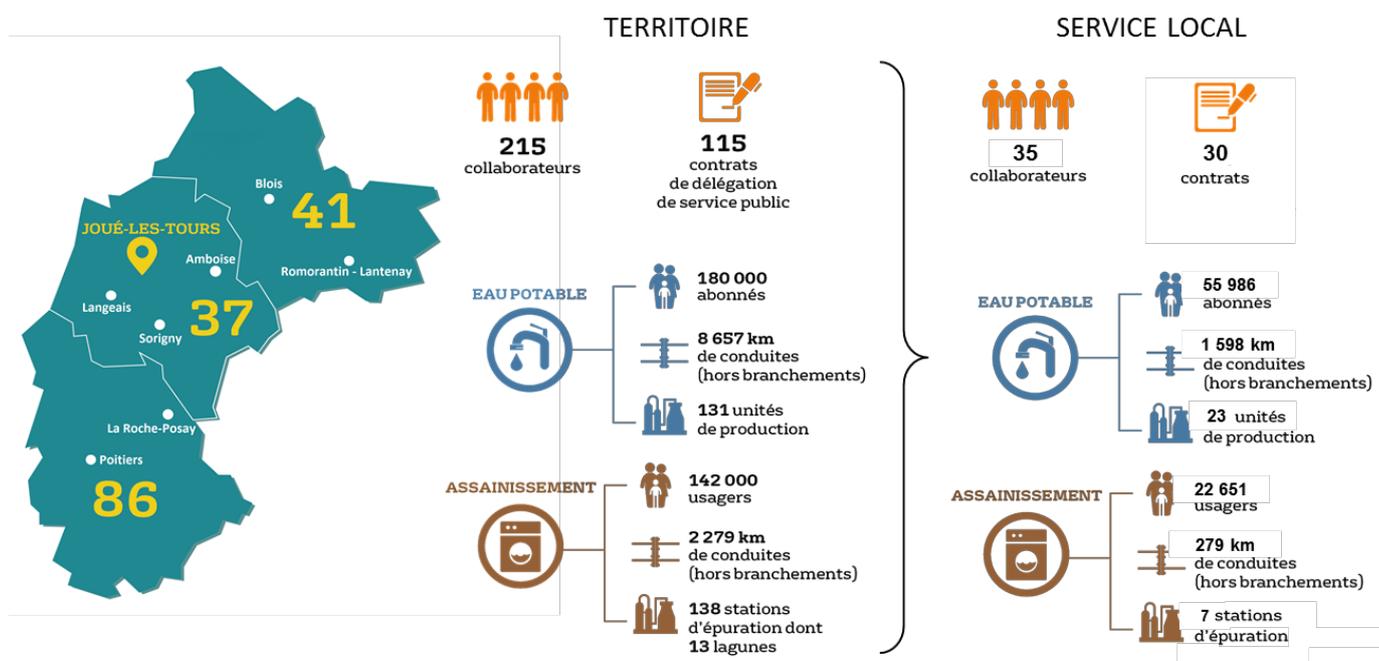
Son siège est basé à JOUE LES TOURS (Indre et Loire).

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...).

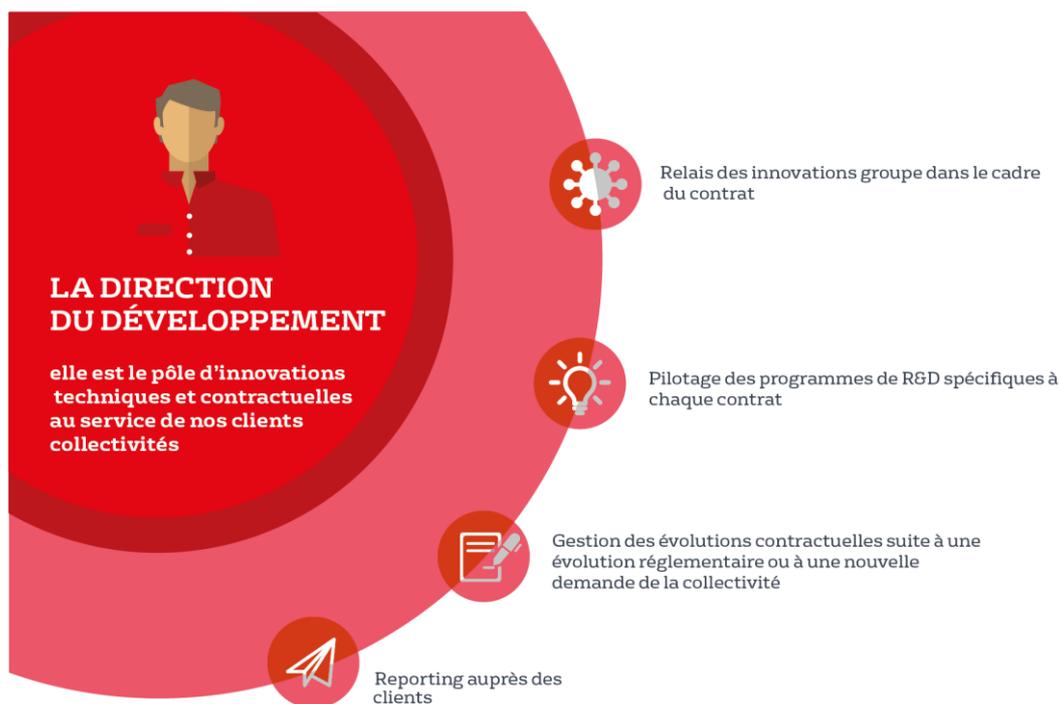
Chaque logiciel permet l'édition de statistiques et de tableaux de bords qui alimentent notre reporting vers la collectivité. Leur analyse nous permet de contrôler la bonne exécution du service mais aussi de détecter des tendances, des problèmes récurrents. Elles aident à la prise de décision : renforcer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



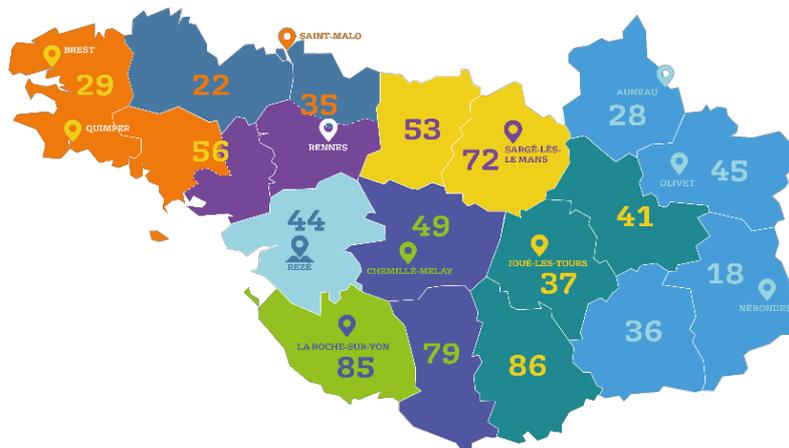
## LA REGION CENTRE-OUEST

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	FONDETTES, LUYNES, SAINT ETIENNE DE CHIGNY
✓ Numéro du contrat	D1090
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	01/12/2017
✓ Date de fin du contrat	30/11/2027
✓ Les engagements vis-à-vis des tiers	

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

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
vente	SIAEP DE SEMBLANCAY	Convention fourniture d'eau potable entre TMVL Fondettes et le SIAEP SEMBLANCAY
vente	SIVOM D'AMBILLOU-PERNAY	Convention fourniture d'eau potable entre TMVL Fondettes et le SIVOM AMBILLOU PERNAY

### ✓ Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
1	01/07/2019	Etude et mise en place d'un pilote de traitement des métabolites - Modification de la destination du fonds de renouvellement.

## 1.3 Les chiffres clés

TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE - FONDETTES LUYNES ST ETIENNE DE CHIGNY

### Chiffres clés



17 666

Nombre d'habitants desservis



7 962

Nombre d'abonnés  
(clients)



3

Nombre d'installations de  
production



4

Nombre de réservoirs



299

Longueur de réseau  
(km)



100,0

Taux de conformité  
microbiologique (%)



80,3

Rendement de réseau (%)



142

Consommation moyenne (l/hab/j)

# 1.4 L'essentiel de l'année 2020

## 1.4.1 Principaux faits marquants de l'année

### GESTION DU COVID

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

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



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



### RESEAUX – RENDEMENT & FUITES

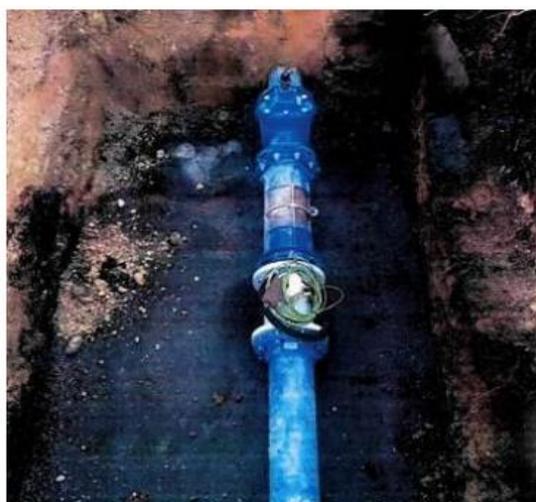
Le rendement poursuit sa progression en 2020 avec un rendement supérieur à 80%. Il y avait eu une nette progression en 2019 par rapport à l'année 2018 en passant d'un rendement de 72,9 % à 78,9%.

Sur l'exercice 2020, 34 fuites sur canalisations et branchements ont été réparées contre 56 en 2019. Il est cependant important de souligner que cette baisse est également due à une recherche de fuite moins forte en 2020 du fait du premier confinement.

En effet, un fort pourcentage de fuites avait été trouvées puis réparées en 2019 notamment grâce à la nouvelle sectorisation mise en place.

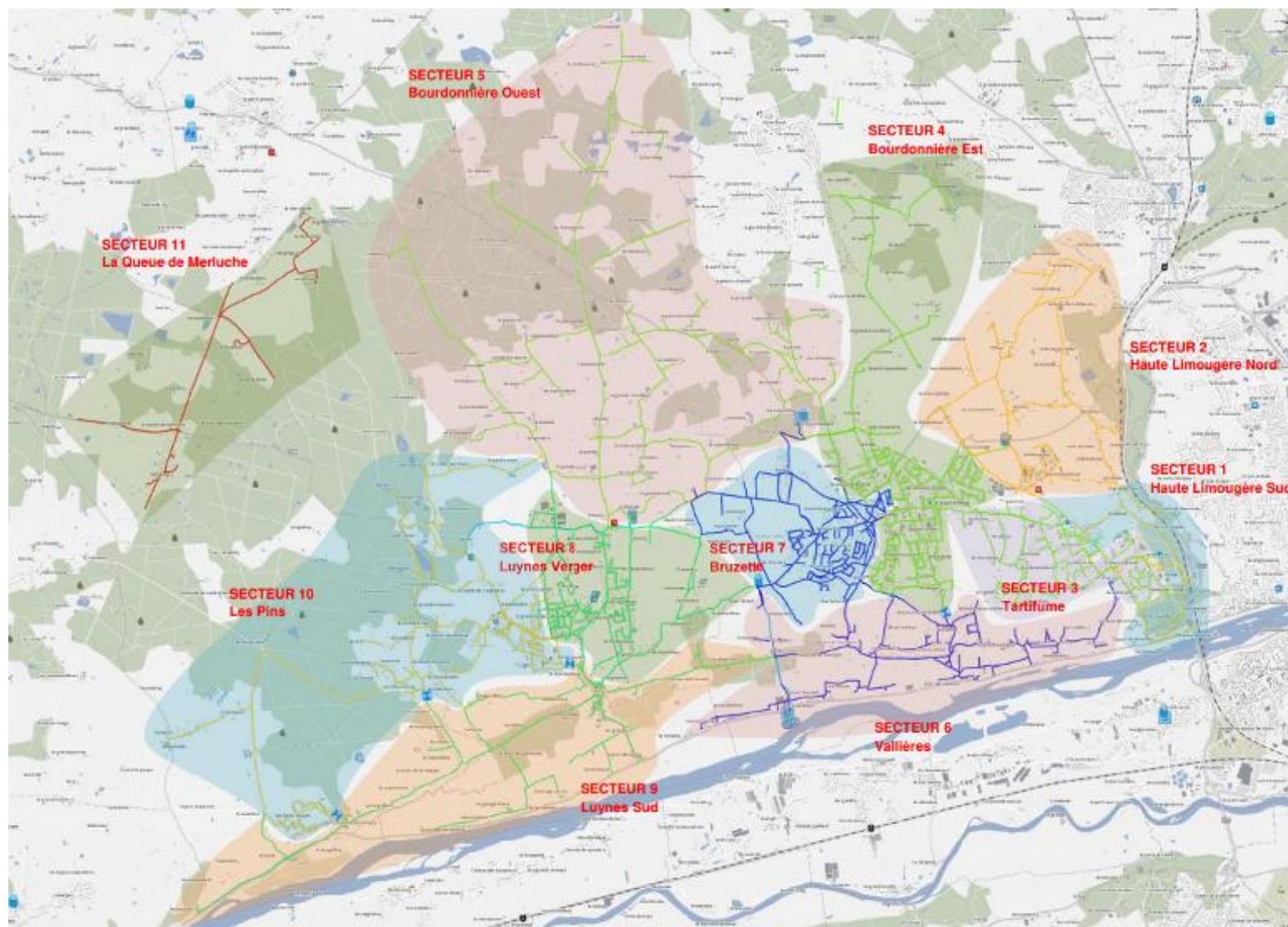
Pour rappel, les secteurs sont « délimités » à partir des débitmètres ci-dessous :

Adresse	Commune	Nature Canalisation
Remplissage réservoir Haute Limougere	Fondettes	Acier
Remplissage réservoir La Borde	Luynes	Fonte Ductile
rue de Morienne - La grande Noue	Fondettes	PVC
route de St Roch (entre les rues Eiffel et Rolland)	Fondettes	Fonte
rue de Chantelouze	Fondettes	PVC
rue de Guesne	Fondettes	PVC
D3 - carrefour rue de la République	Fondettes	Fonte
route de la Pinsonnière / la Brosse	Fondettes	PVC
rue des Chaussumiers / av Gen de Gaulle	Fondettes	PVC
av du général de Gaulle	Fondettes	PVC BiOrienté
av du Duc de Luynes	Luynes	PVC BiOrienté
rue de l'aqueduc	Luynes	Acier



*Route de Saint Roch - Fondettes*

Dans le cadre du contrat, une nouvelle sectorisation a été mise en place avec la délimitation de 11 secteurs :



- Focus sur la recherche de fuites : exemple d'une fuite sur PI à Luynes

A la sortie du confinement, il a été nécessaire de lancer une grosse campagne de recherche de fuite sur les différents secteurs de manière à trouver les volumes perdus dus aux fuites. Ces dernières ne remontant pas forcément, il est nécessaire de surveiller les volumes avec les nouveaux secteurs et étape par étape d'affiner la recherche de fuite sur le terrain avec différentes techniques dont la corrélation acoustique dont voici quelques étapes clefs :

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

1



2



3



4



● **Fluksaqua**

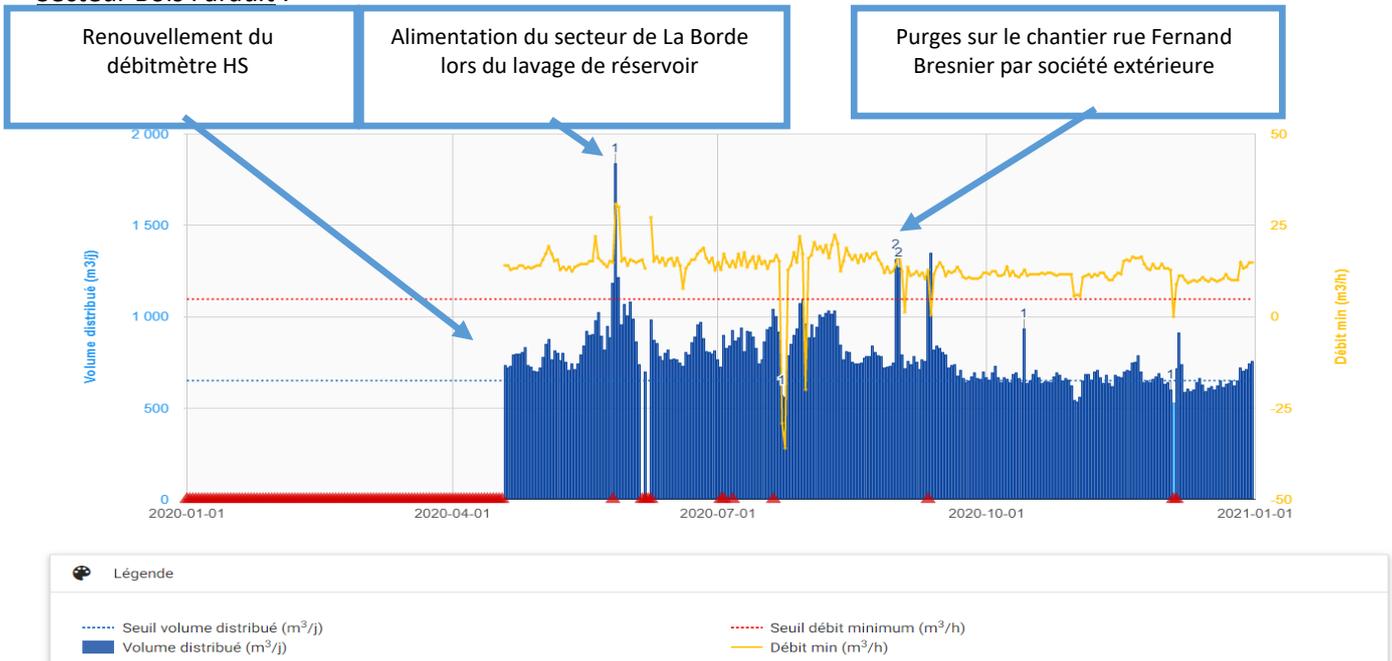
Les graphiques ci-dessous indiquent pour les différents secteurs :

- le volume distribué chaque jour en 2020 en m<sup>3</sup> (histogramme bleu) ;
- le débit minimum enregistré pendant la nuit en m<sup>3</sup>/h (courbe jaune).

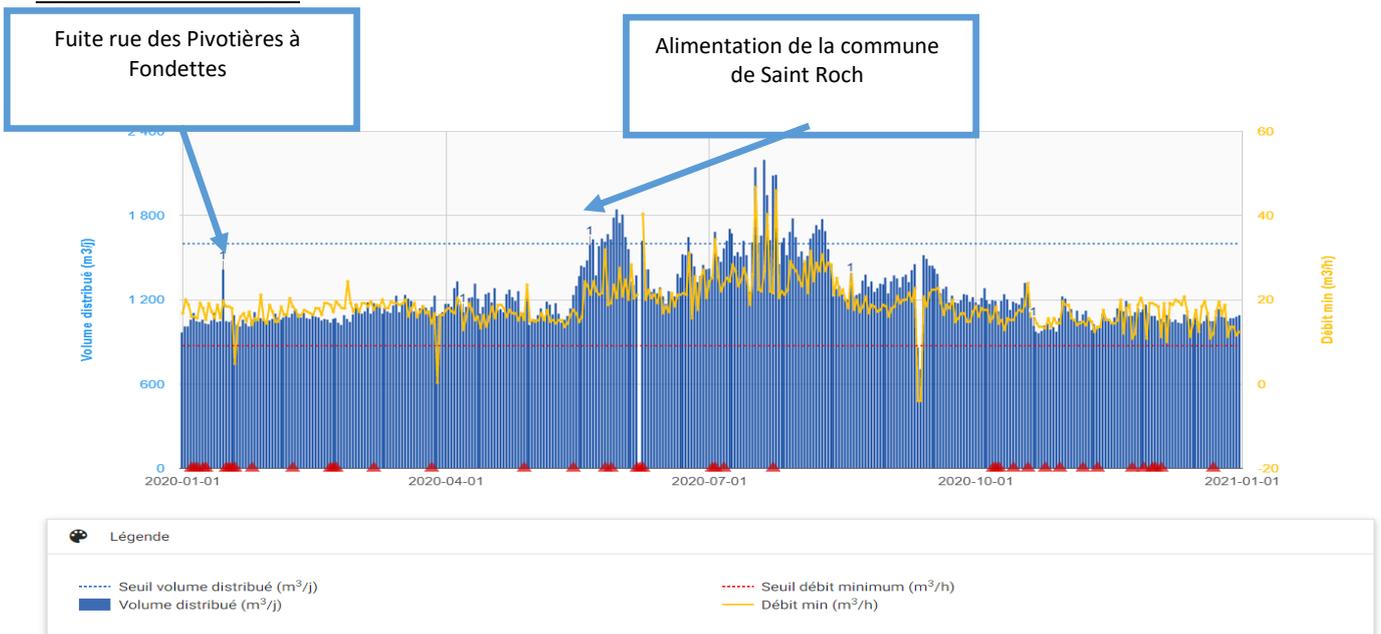
De manière générale, il est constaté une hausse de la distribution ainsi que du débit minimum pendant l'été. Cela correspond à l'augmentation des consommations, systématiquement constatée pendant les périodes chaudes (arrosage, remplissages de piscines, interconnexions, etc...).

Les pics ponctuels peuvent correspondre à des fuites sur le réseau, à des prises d'eau sur poteau incendie, à des manœuvres de vannes lors de recherches de fuite par sectorisation, à des interconnexions, ou encore à des non-remontées des informations.

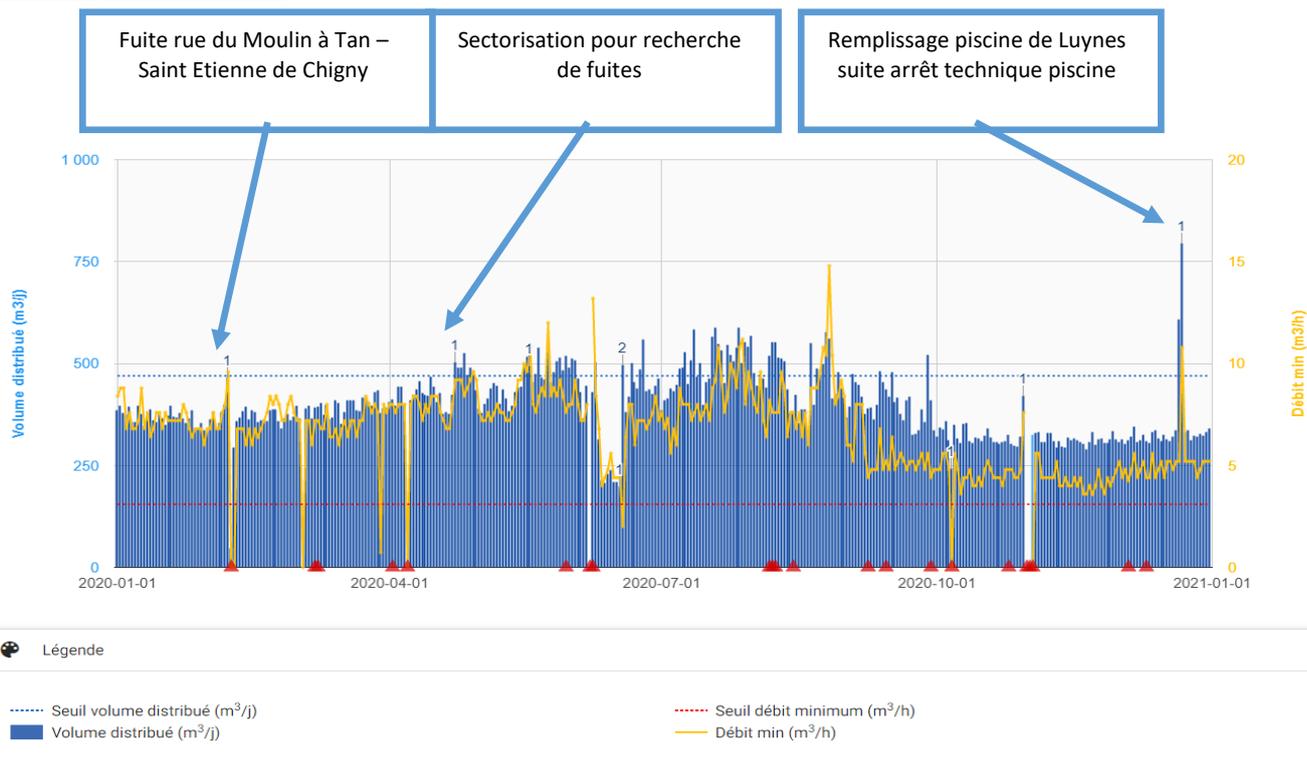
**Secteur Bois Farault :**



**Secteur Bourdonnière :**



## Secteur Luynes – Les Pins :



### • Fuite route de la Cheminée Ronde – Fondettes

Durant le premier confinement, il était nécessaire de respecter les directives nationales et de prioriser les fuites considérées comme essentielles à la continuité de service. Cela a notamment été le cas suite à la casse d'une conduite 160 PVC route de la Cheminée Ronde sur la commune de Fondettes le 6 avril 2020.

La conduite PVC s'est éventrée sur une longueur de 1,5 ml, elle a été réparée dans la journée :





- [Fuite secteur Port Vallières – Fondettes](#)

Le secteur de Port Vallières est un secteur considéré comme fuyard et la recherche de fuite y est importante et nécessaire. Deux fuites ont été réparées fin juin sur ce secteur. Nous avons utilisé une aspiratrice qui est une technique douce de terrassement et qui permet notamment un terrassement plus précis et limite les dégradations d'autres câbles, etc. Voir ci-dessous les photos des terrassements effectués (la première avant réparation et la seconde après réparation).



- Fuite LD Malitourne & LD Vaugareau – Luynes

Ci-dessous les photos d'une réparation le 19 octobre 2020 sur une canalisation 63 PVC au LD-Malitourne et sur une purge au LD-Vaugareau sur la commune de Luynes. Les interventions permettent la mise en évidence des interventions sur canalisation en domaine privé sur les écarts de Fondettes, Luynes et Saint-Etienne-de-Chigny.



- [Purge ouverte route de la vallée des Traits – Luynes](#)

Signalement d'un important écoulement d'eau sur un chantier le 9 mai 2020 à 20h30. Une fois sur place, le technicien constate qu'un PEHD DN 50 mm servant de purge est ouvert. Cet incident a occasionné un volume important de perte en eau.



## **RESEAUX – INTERCONNEXIONS**

L'année 2020 a encore été propice à la vente d'eau sur les secteurs du SIAEP de Semblançay et de la CCTOVAL (Communauté de communes Touraine Ouest Val de Loire). Certaines secteurs, plus fragiles, ont donc nécessité un apport d'eau de la Métropole :

- Cinq Mars la Pile
- Saint Roch

- [Cinq Mars la Pile](#)

L'interconnexion se situe entre les communes de Saint Etienne de Chigny et Cinq Mars la pile au niveau de la rue de la Cueille. Il s'agit d'un compteur DN 100 mm renouvelé juste avant d'ouvrir l'interconnexion entre les deux communes.

L'interconnexion a été ouverte dès juin 2020 et refermée courant le mois d'octobre 2020. Comme en 2019, plus de 30 000 m<sup>3</sup> ont transité de la commune de Saint Etienne de Chigny vers la commune de Cinq Mars la Pile (31 523 m<sup>3</sup>). Un skid de surpression avait été mis en place côté Cinq Mars la Pile en 2019 afin de garantir une pression suffisante pour alimenter correctement les habitants.

- Saint Roch

Deux interconnexions sont existantes entre la commune de Fondettes et celle de Saint Roch :

- Les Brosses : interconnexion avec un compteur DN 65 mm et un stabilisateur aval dans le sens Fondettes vers Saint Roch. Ce stabilisateur assure une pression stabilisée côté Saint Roch.



- Les Tourtelleries : interconnexion avec un compteur DN 80 mm et un stabilisateur aval dans le sens Fondettes vers Saint Roch. Ce stabilisateur assure une pression stabilisée côté Saint Roch.





L'interconnexion a été ouverte fin mai 2020 puis refermée fin octobre – début novembre. Au total, plus de 27 946 m<sup>3</sup> ont transité entre les communes de Fondettes et Saint Roch sur l'exercice 2020.

### RESEAUX – PRISES D'EAU ILLICITES

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

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

Comme lors des années précédentes, un très grand nombre de prises d'eau illicites sur poteau incendie sont à déplorer (entreprises VRD, gens du voyage, hydrocureurs,...) malgré l'existence de deux bornes de puisage sur le périmètre des trois communes.

Au regard de ce qui est réalisé sur d'autres communes de la Métropole, il serait intéressant d'installer davantage de bornes de puisage ou d'équiper les poteaux sensibles d'un système de comptage des volumes perdus.



## RESEAUX – TRAVAUX

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

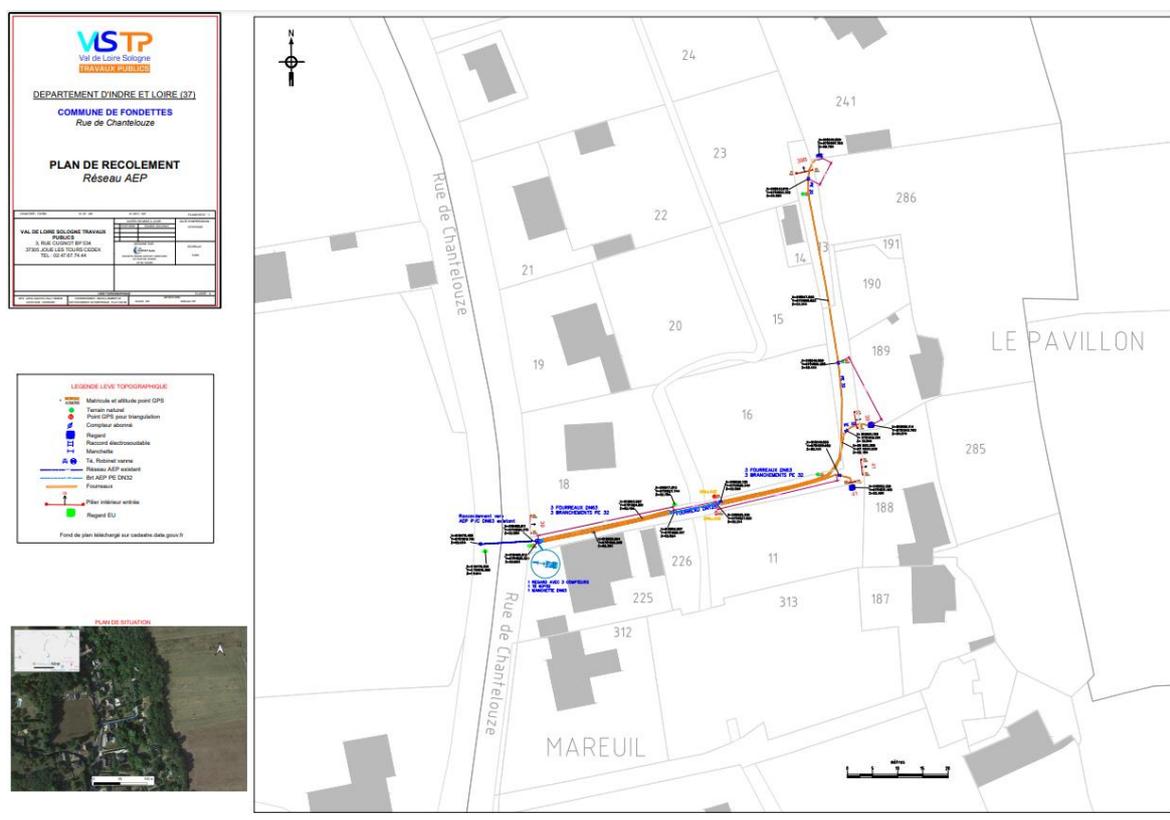
- Allée de la Planche, abandon d'une conduite acier DN 60 positionnée en domaine privé et création de 4 branchements individuels avec pose de compteurs en limite de propriété.
- Avenue de Rochebise, renouvellement de 400 ml de canalisation acier DN 80 en fonte ductile DN 125. Ce chantier a permis le renforcement de la défense incendie dans le secteur mais également la suppression d'une conduite présentant des signes de micro fuites pouvant engendrer de future casse canalisation.



- Rue Noel Carlotti, renouvellement de 205 ml de canalisation acier DN 80 en fonte ductile DN 150. Ce chantier a permis la suppression d'une conduite acier particulièrement vétuste génératrice de fuite mais également de renforcer l'harmonie hydraulique et la défense incendie puisque nous avons éliminé "un goulot d'étranglement" (acier DN 80 entre 2 canalisations DN 160 PVC).



- *Rue de Chantelouze*, dans le cadre de travaux de réhabilitation du pont, situé dans l'impasse, par la ville de Fondettes, nous avons procédé à l'abandon de la conduite 63 PVC en domaine privé alimentant 3 maisons et créé 3 branchements individuels.

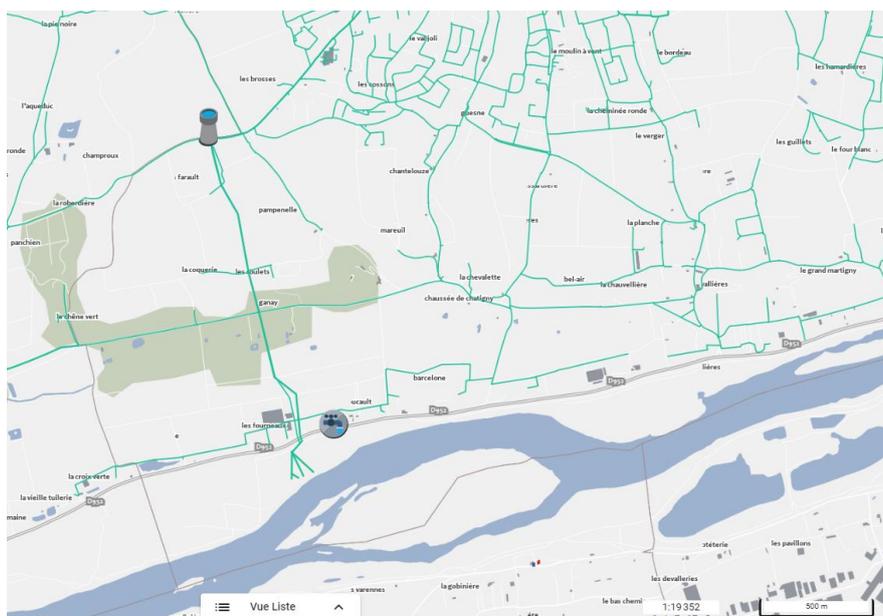


- La collectivité a également continué les renouvellements de canalisations entamés les années précédentes :
- 2017 – Fondettes rue de l'Aubrière – Abandon de 300 ml d'Acier DN 100 et remplacement par 231 ml de PVC ;
  - 2017 – Fondettes rue de la Bruzette – Dévoiement de 245 ml de conduite sous domaine privé vers le domaine public ;
  - 2018 – Fondettes rue de Vau Moron – 370 ml d'acier DN 80 renforcés en fonte ductile DN 125 ;
  - 2019 – Fondettes Chemin des Grilles – Renouvellement de 54 ml ;
  - 2019 – Fondettes La Petite Fève – Renouvellement de 333 ml ;
  - 2019 – Fondettes Rue de Morienne – Renouvellement de 135 ml ;
  - 2019 – Luynes Route de la Vallée des Traits – tranche 1 – Renouvellement de 741 ml.
  - 2020 – Fondettes Rue de la Haute Bruzette -- Abandon de 2 conduites sur 240 ml et remplacement par une canalisation fonte ductile
  - 2020 – Fondettes La Petite Fève --Extension de réseau sur 300 ml en PVC DN 63
  - 2020 – Fondettes Rue Fernand Besniers -- Renouvellement de 450 ml d'acier DN 80 en fonte ductile DN 150

## USINE

- Télégestion intersites – Port Foucault / Bois Farrault

En début d'année 2020 a été mis en place un système d'intersites entre le réservoir Bois Farrault et la station de pompage Port Foucault. De fait, les marnages jour et nuit peuvent se faire via l'afficheur du Sofrel au réservoir directement. Ce système facilite l'exploitation au quotidien et évite les aller et retour physique entre les deux sites (5 minutes de voiture entre les deux auxquels il faut ajouter le temps d'ouverture, fermeture et sécurisation du site).



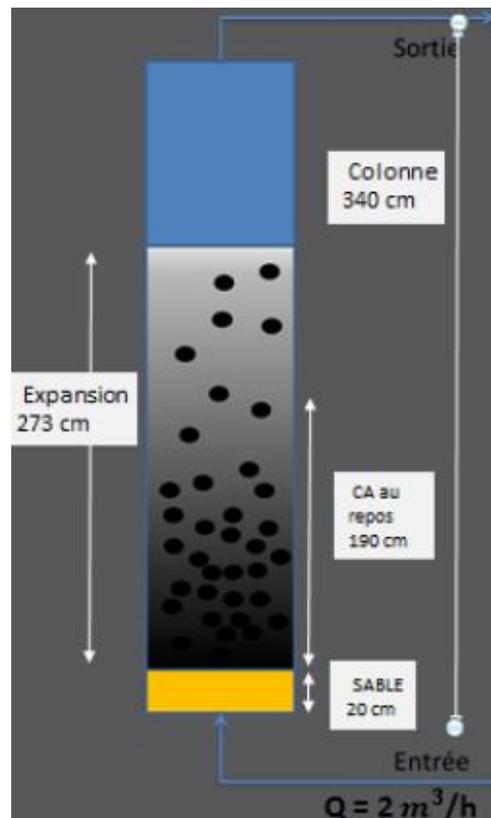
- Pilote de traitement – suivi des métabolites

Les Communes de Fondettes, Luynes et Saint Etienne de Chigny sont alimentées en eau potable par trois sites de production (forage au cénomaniens des Pins, forage au cénomaniens de la Bourdonnière et les trois puits de Port Foucault).

A la suite de plusieurs analyses réalisées en sortie du réservoir de Bois Farault sur l'eau en provenance des puits de Port Foucault, il est relevé la présence de pesticides (herbicides), dont notamment les métabolites suivants :

- ESA Métazachlore
- OXA Métazachlore
- ESA Métolachlore
- OXA Métolachlore

Dans ce contexte, Veolia Eau, en concertation avec Tours Métropole a réalisé l'étude pour la mise en place d'un pilote de traitement des pesticides sur le site de Bois Farault qui a été posé en 2019. Ce pilote se décompose d'une colonne de Charbon Actif Micro grain sur lit fluidisé avec un débit de traitement entre 1 et 2 m<sup>3</sup>/h.

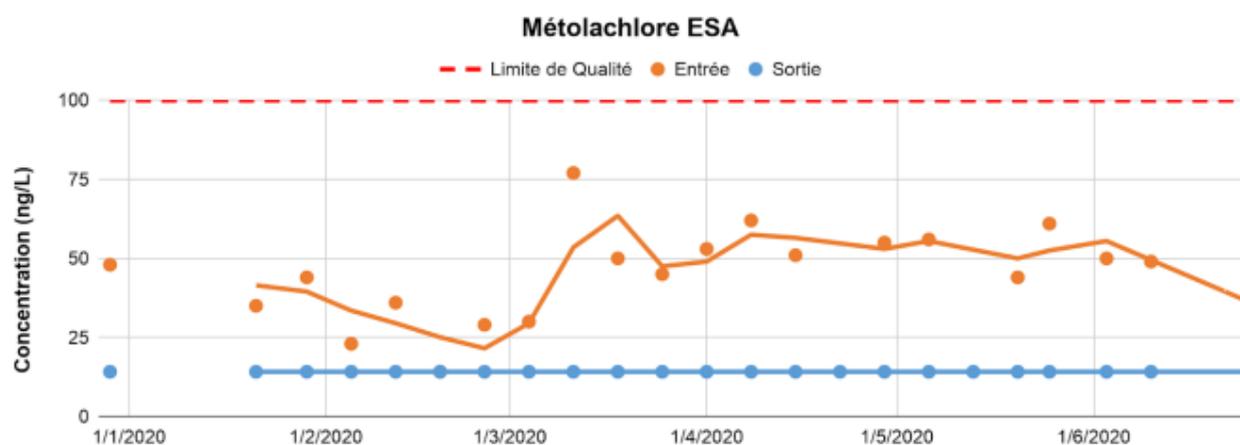


Une première campagne d'analyse a été commencée fin 2019 – début 2020 sans renouveler le charbon actif contenu dans la colonne. Un arrêt de la campagne d'analyse a ensuite été fait durant l'été 2020, car peu propice à la présence de métabolites dans les eaux brutes, puis une nouvelle campagne a été relancée en septembre 2020 avec cette fois-ci un renouvellement du charbon actif régulier entre 20 et 40 g/m<sup>3</sup>.

Les analyses, effectuées en amont et en aval du pilote ont permis de caractériser la performance de traitement du pilote. La fin des analyses étant prévue fin mars 2021, nous ne développerons ici que la première campagne, donc sans renouvellement hebdomadaire du charbon actif.

L'eau brute analysée lors de la première campagne était globalement de bonne qualité et elle n'a pas permis de révéler de fortes valeurs sur les métabolites. A contrario, la deuxième campagne, non développée ici car en cours d'analyse, a permis de mettre en évidence une période de pointe sur ces mêmes métabolites.

Le graphique ci-dessous montre l'évolution en entrée du métabolite le plus présent, à savoir le métolachlore ESA. Les concentrations mesurées en entrée sont en-dessous de la limite de qualité mais on remarque néanmoins l'absence de traces quantifiables en sortie du pilote, traduisant une bonne capacité d'abattement du pilote.



La caractérisation du charbon Microsorb 400R a permis de conclure que la capacité d'adsorption du charbon est partiellement entamée en particulier par la présence de COT dans l'eau brute. Les molécules de matières organiques naturelles saturent graduellement le charbon actif. Après les 6 premiers mois de fonctionnement on peut considérer que le charbon actif a perdu 80% de sa capacité d'adsorption et qu'il ne pourrait avoir la performance nécessaire en cas de pic de pollution.

Sans rentrer dans les détails, la seconde campagne d'analyse a permis de mettre en avant que le renouvellement du charbon actif était nécessaire sur la durée pour garder une bonne performance sur l'abattement à la fois des matières organiques mais également des métabolites de pesticides.

- Panneaux d'isolation – site de la Bourdonnière

Deux panneaux d'isolation se sont effondrés sur le site de la Bourdonnière. Les dégâts ont été constatés en fin d'été lors d'une tournée d'exploitation. Une investigation a été menée quant à l'état du toit du site et il s'avère que celui-ci aurait besoin d'une réhabilitation. En effet, lors de forts ou longs épisodes pluvieux, l'eau s'infiltrait par le toit et gorgait les plaques de laines de verre ce qui les fait s'effondrer.



- Tour d'oxydation – site de la Bourdonnière

Suite à la présence de pouzzolane retrouvée dans les eaux de lavages, la tour d'oxydation a été ouverte pour constater la quantité restante de matériaux filtrants.



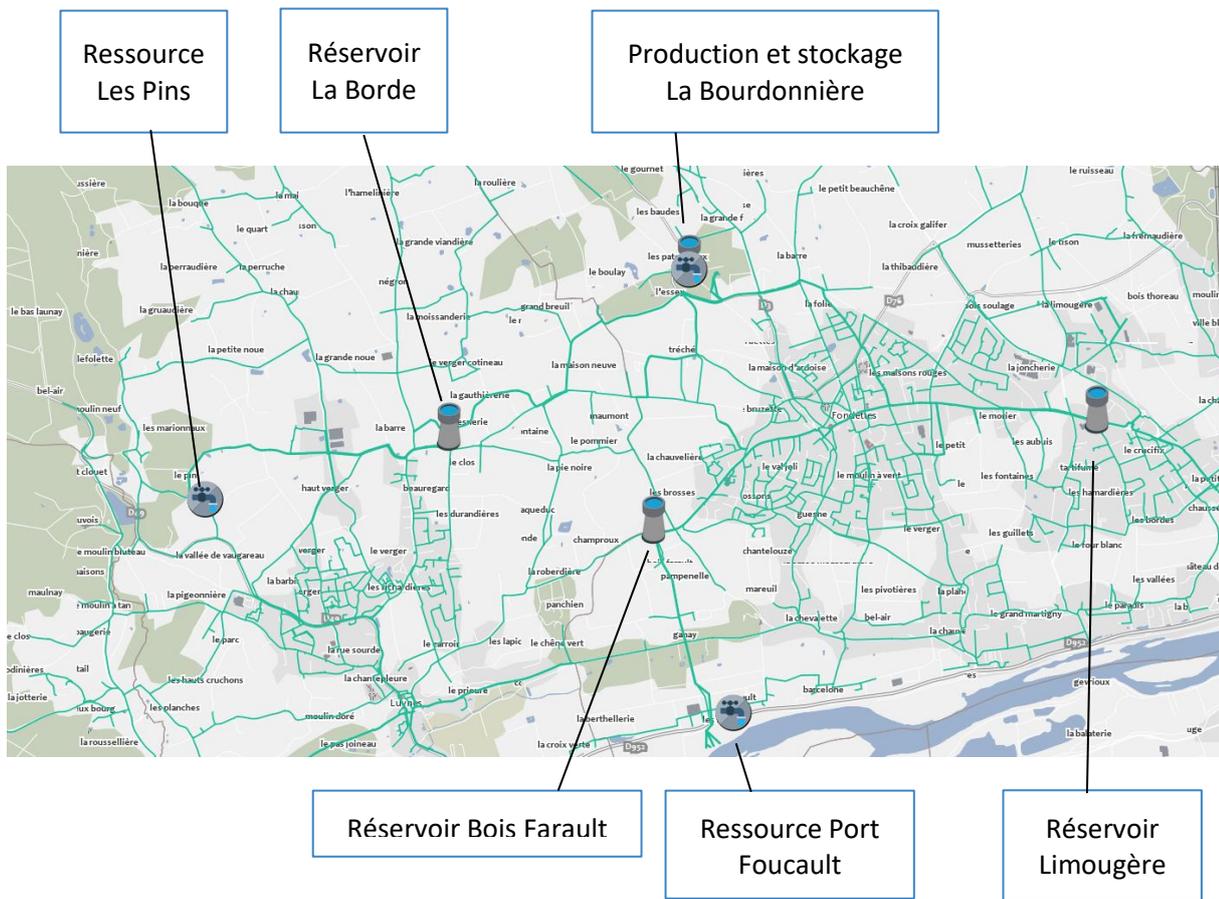
Il s'avère que la quantité de pouzzolane restante est très faible :



Des sacs de pouzzolane ont donc été commandés et la réflexion sur la réalisation de ce chantier a été menée pour définir le plan d'action et le matériel nécessaire. Ce chantier sera réalisé en 2021. A l'heure actuelle, la qualité d'eau potable en sortie d'usine est conforme.

● Analyseur de chlore – site de la Borde

Le château d'eau La Borde situé sur la commune de Luynes est directement alimenté par la ressource Les Pins (Cénomaniens).



Pour pouvoir assurer un suivi fiable de la concentration en chlore, en sortie de réservoir, un analyseur pour la mesure de chlore libre est installé. Reposant sur chimie colorimétrique avancée, l'analyseur fournit une méthode rapide et fiable pour déterminer le chlore résiduel libre.



*Analyseur posé*

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

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

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

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

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

Quelques missions ont été interrompues :

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

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

Ce mode opératoire portait sur les grands thèmes suivants :

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

Notre approche a consisté à réduire autant que possible les retards, les ajustements de calendriers et d'objectifs, et les risques de maîtrise des contraintes d'exploitation tout en visant le plus haut niveau de service possible, et en maintenant l'ensemble des process et traitements en fonctionnement. Cela n'a pu se faire que

grâce à l'implication sans faille des équipes et au prix d'impacts économiques importants pour adapter notre activité aux exigences de la réglementation d'urgence tout en étant précurseurs sur les précautions mises en œuvre pour adapter nos interventions dans le cadre pandémique.

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

- Maintenir les dispositifs d'accueil téléphonique

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

- Resserrer les liens avec les consommateurs

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

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

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

Au-delà, les experts de Veolia Eau ont apporté tout leur concours aux pouvoirs publics pour éclairer les prises de décisions des différentes administrations compétentes et l'entreprise a également mis en tant que de besoin ses moyens logistiques à disposition d'opérateurs plus locaux (régies ou autres) par exemple pour mettre en 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 acier.</p>  <p>Même si la majorité des fuites canalisations ne se produisent pas sur des conduites en acier, ce type de matériau ne représente que 9 % du linéaire total du réseau. Quelques voies concernées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Saint-Etienne-de-Chigny - Quai de la Loire - 2200 ml</li> <li>● Luynes - le Port de Luynes - 350 ml</li> <li>● Luynes - place des Victoire / rue du Dr Caillet / rue de la République - 270 ml</li> <li>● Luynes - rue de l'Aqueduc / le Prieuré / rue des Lapidaires - 2570 ml</li> <li>● Luynes - avenue du Duc de Luynes / rue Jules Ferry - 690 ml</li> <li>● Luynes - avenue du Clos Mignot / rue Jean Moulin - 600 ml</li> <li>● Luynes - la Besnerie / Claire Fontaine - 910 ml</li> <li>● Fondettes - de Port Foucault à Bois Farault - 3150 ml</li> <li>● Fondettes - rue de Gannay - 1690 ml</li> <li>● Fondettes - rue de Chatigny - 540 ml</li> <li>● Fondettes rue de Vallières / Quai des Bateliers / rue des Rabatteries - 2440 ml</li> <li>● Fondettes - rue de Chantelouze - 760 ml</li> <li>● Fondettes - rue de la Morandière - 700 ml</li> <li>● Fondettes - rue de la République - 620 ml</li> <li>● Fondettes - rue Jean Mermoz / rue du Sacre - 420 ml</li> <li>● Fondettes - chemin du Bordeaux - 230 ml</li> <li>● Fondettes - rue du Morier - 190 ml</li> <li>● Fondettes - chemin des Jonchères - 90 ml</li> <li>● Fondettes - la Perrée - 140 ml</li> <li>● Fondettes - rue du Tison - 870 ml</li> <li>● Fondettes - rue de Charcenay - 210 ml</li> <li>● Fondettes - lycée Agricole - 470 ml</li> <li>● Fondettes - rue Honorat de Bueil / av du Général de Gaulle / chemin des Roches / rue de Bois Billières / rue des Hautes roches - 1400 ml</li> <li>● Fondettes - Quai de la Guignière / rue de Beaumanoir / rue du Clos des Buis / rue du Cèdre / rue Jean Inglessi - 1810 ml</li> </ul> <p>A noter également que sur la suppression des Pins, dans le cadre de l'augmentation de l'urbanisation sur le secteur de Saint-Etienne-de Chigny, il convient d'envisager une étude de redimensionnement des équipements de pompage.</p>

	<p>Sur la suppression de la Bourdonnière, afin de préserver le réseau PVC surpressé et atténuer le phénomène de coup de béliers à chaque démarrage et arrêt des pompes, il serait souhaitable d'envisager une étude d'optimisation.</p>
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 désagrément, et étant équipées de compteurs d'eau, il est possible de mesurer la quantité d'eau prélevée.</p> 
SDAGE	<p>Il conviendrait de mener une réflexion sur l'alimentation de Fondettes, Luynes et Saint-Etienne-de-Chigny. Pour rappel, les prescriptions du SDAGE imposent une baisse de 20% par rapport au volume pompé dans la nappe du Cénomani en 2006 sur l'ensemble du territoire de Tours Métropole.</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> </ul> <p>Construire un programme pluriannuel d'interventions en optimisant l'ordonnancement des chantiers.</p>
Station de production La Bourdonnière	<p>La pose d'une rambarde permettrait de sécuriser le périmètre rapproché de la lagune d'eau de lavage.</p>  <p>La mise en place d'une échelle fixe sécurisée permettrait un accès au toit du bâtiment d'exploitation afin de nettoyer régulièrement les feuilles qui se déposent dans le chéneau d'évacuation d'eau de pluie. Il conviendrait aussi d'installer des garde-corps.</p> <p>Aujourd'hui, lors d'importants épisodes pluvieux, de l'eau s'écoule du plafond.</p>
Station de production Les Pins	<p>Une rambarde de sécurité pourrait être installée autour de la bâche afin de prévenir tout risque de chute.</p> <p>La pose d'une rambarde permettrait de sécuriser le périmètre rapproché de la lagune d'eau de lavage.</p> 
Périmètre Bois Farrault, La Bourdonnière, La Limougère	<p>La DUP du nouveau forage de Port Foucault, creusé en 2015, devrait être poursuivie afin de pouvoir augmenter la production alluvionnaire et ainsi soulager les ressources prélevées dans le Cénomaniens.</p>
Pompage de Port Foucault	<p>Un traitement contre entre autres les métabolites de pesticides serait à envisager pour limiter les périodes d'arrêt des puits (près de 60 jours/an ce qui augmente considérablement les volumes pompés dans la nappe du Cénomaniens pour palier à la demande en eau potable).</p>

## EVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

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

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

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

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

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

## 1.5 Les indicateurs réglementaires 2020

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	17 793	17 666
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m <sup>3</sup> TTC	Déléataire	1,72 Euro/m <sup>3</sup>	1,72 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 %	94,1 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Déléataire (2)	88	88
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Déléataire	78,8 %	80,3 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Déléataire	3,05 m <sup>3</sup> /jour/km	3,04 m <sup>3</sup> /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Déléataire	2,66 m <sup>3</sup> /jour/km	2,70 m <sup>3</sup> /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,35 %	0,42 %
[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)	9	3
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	402	129
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Déléataire	0,38 u/1000 abonnés	1,13 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	1,57 %	0,69 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Déléataire	0,64 u/1000 abonnés	1,76 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	1 137 705 m <sup>3</sup>	1 265 922 m <sup>3</sup>
VP.059	Volume produit	Délegataire	1 127 739 m <sup>3</sup>	1 247 582 m <sup>3</sup>
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délegataire	11 149 m <sup>3</sup>	11 150 m <sup>3</sup>
	Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> )	Délegataire	1 102 311 m <sup>3</sup>	1 198 994 m <sup>3</sup>
VP.220	Volume de service du réseau	Délegataire	24 997 m <sup>3</sup>	20 717 m <sup>3</sup>
	Volume consommé autorisé année entière	Délegataire	861 231 m <sup>3</sup>	950 412 m <sup>3</sup>
	Nombre de fuites réparées	Délegataire	142	112
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Nombre d'installations de production	Délegataire	3	3
	Capacité totale de production	Délegataire	8 600 m <sup>3</sup> /j	8 600 m <sup>3</sup> /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délegataire	4	4
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délegataire	3 700 m <sup>3</sup>	3 700 m <sup>3</sup>
	Longueur de réseau	Délegataire	294 km	299 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	248 km	252 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délegataire	348 ml	605 ml
	Nombre de branchements	Délegataire	7 722	7 747
	Nombre de branchements en plomb	Délegataire	//	//
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délegataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délegataire	34	25
	Nombre de compteurs	Délegataire	8 174	8 294
	Nombre de compteurs remplacés	Délegataire	672	466
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Nombre de communes	Délegataire	3	3
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délegataire	7 874	7 962
	- Abonnés domestiques	Délegataire	7 872	7 960
	- Abonnés non domestiques	Délegataire	0	0
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délegataire	2	2
	Volume vendu	Délegataire	861 597 m <sup>3</sup>	989 433 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délegataire	825 015 m <sup>3</sup>	929 695 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délegataire	12 665 m <sup>3</sup>	1 379 m <sup>3</sup>
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délegataire	36 582 m <sup>3</sup>	59 738 m <sup>3</sup>
	Consommation moyenne	Délegataire	127 l/hab/j	142 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délegataire	104 m <sup>3</sup> /abo/an	115 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	875 980 kWh	949 380 kWh

# 1.7 Le prix du service public de l'eau

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

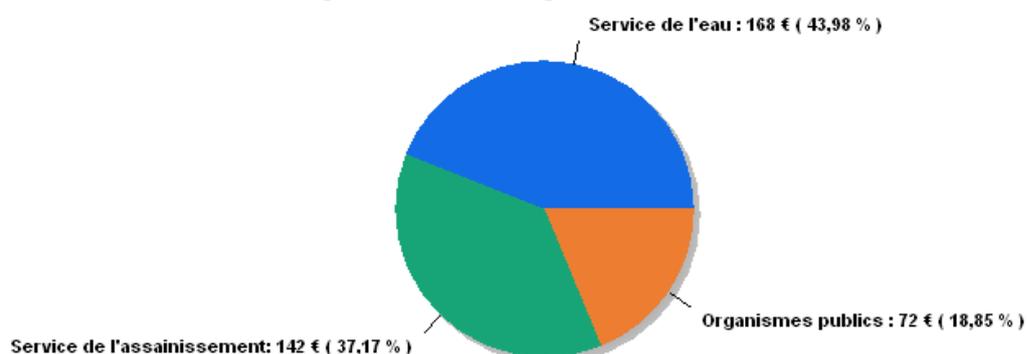
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120 m<sup>3</sup> représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

A titre indicatif sur la commune de FONDETTES, 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 :

FONDETTES 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>116,36</b>	<b>117,04</b>	<b>0,58%</b>
Abonnement			34,76	34,96	0,58%
Consommation	120	0,6840	81,60	82,08	0,59%
<b>Part syndicale</b>			<b>43,07</b>	<b>43,07</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			13,59	13,59	0,00%
Consommation	120	0,2457	29,48	29,48	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0679</b>	<b>8,15</b>	<b>8,15</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>195,18</b>	<b>195,86</b>	<b>0,35%</b>
TVA			10,73	10,77	0,37%
<b>Total TTC</b>			<b>205,91</b>	<b>206,63</b>	<b>0,35%</b>
<b>Prix TTC du service au m3 pour 120 m3</b>			<b>1,72</b>	<b>1,72</b>	<b>0,00%</b>

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

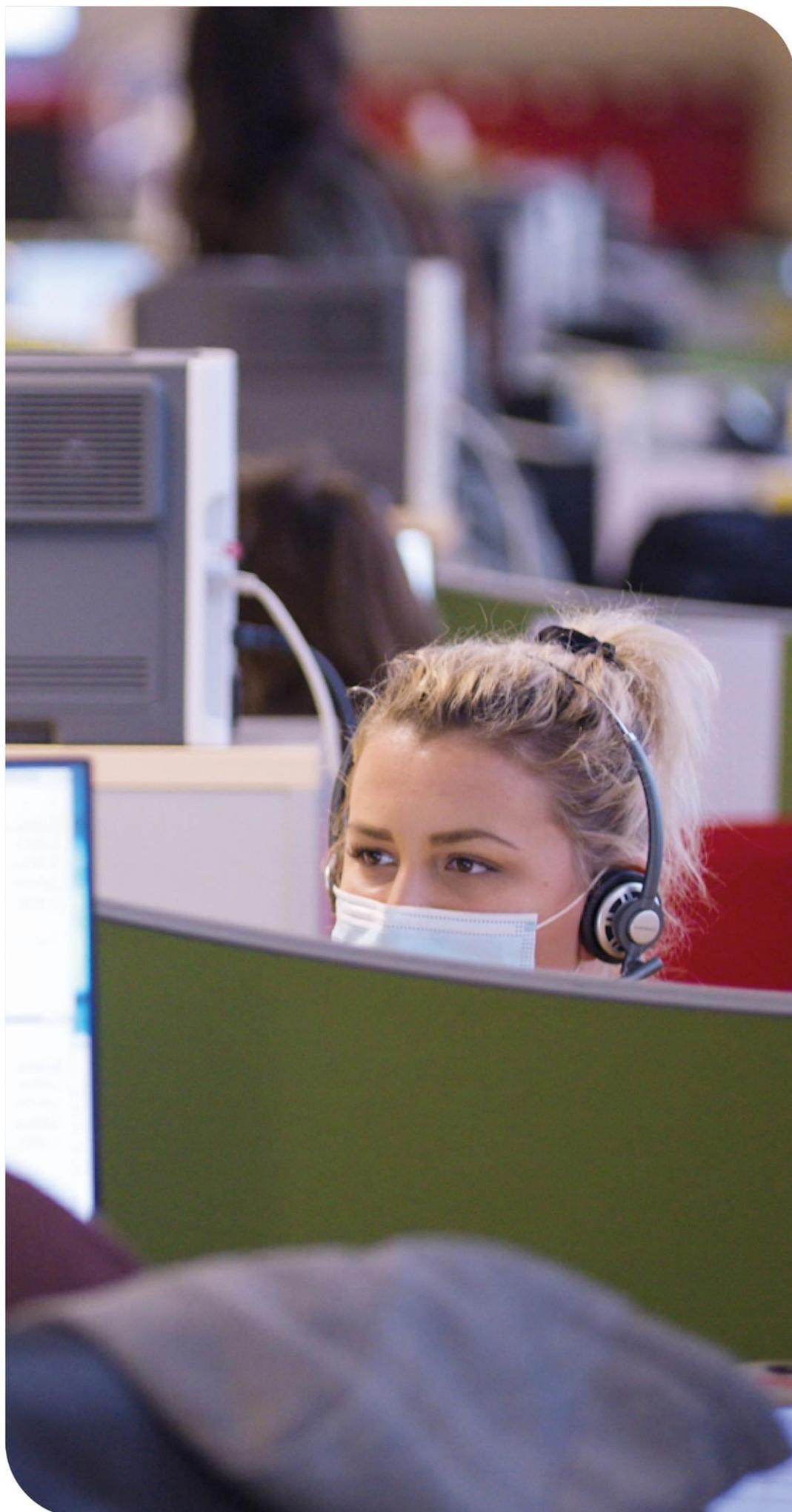
### Facture 120m<sup>3</sup> / Répartition du prix du service de l'Eau



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>7 610</b>	<b>7 689</b>	<b>7 820</b>	<b>7 874</b>	<b>7 962</b>	<b>1,1%</b>
domestiques ou assimilés	7 604	7 683	7 818	7 872	7 960	1,1%
autres que domestiques	4	4	0	0	0	0,0%
autres services d'eau potable	2	2	2	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		421	697	1 425	883	-38,0%
Nombre annuel de demandes d'abonnement		805	724	692	601	-13,2%
Taux de clients mensualisés		32,9 %	34,8 %	37,4 %	39,9 %	6,7%
Taux de clients prélevés hors mensualisation		20,7 %	21,5 %	22,0 %	23,0 %	4,5%
Taux de mutation		10,7 %	9,4 %	9,0 %	7,7 %	-14,4%

Les données consommateurs par commune sont disponibles en annexe.

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

Veolia place les consommateurs de services d'eau et d'assainissement au cœur de son action.

Veolia s'engage à prendre autant soin d'eux que de la qualité de l'eau qu'elle leur apporte ou de leur environnement. Au quotidien, nous souhaitons ainsi que les consommateurs se sentent bienvenus et considérés lorsqu'ils interagissent avec nos équipes, grâce à des interlocuteurs qu'ils comprennent et qui les comprennent... et bien sûr grâce à des femmes et des hommes résolument engagés à leur service.

Satisfaire les consommateurs des services que nous exploitons commence par recueillir régulièrement le jugement qu'ils portent sur ces services : leur apporter de la considération, personnaliser les réponses et les services qui leur sont proposés, cela commence toujours par être à l'écoute de ce qu'ils ont à nous dire, de ce qu'ils pensent de nous.

Le baromètre de satisfaction réalisé par Veolia porte sur les principaux critères d'appréciation de nos prestations :

- ✓ la qualité de l'eau
- ✓ la qualité de la relation avec le consommateur abonné : accueil par les conseillers des Centres d'appel, par ceux de l'accueil de proximité...
- ✓ la qualité de l'information adressée aux abonnés

Les résultats représentatifs de la région dont dépend votre service en décembre 2020 sont :

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

### Composition de votre eau !



*Le calcaire, les nitrates, le chlore sont également une cause potentielle d'insatisfaction. Sur le site internet ou sur simple appel chaque consommateur, qu'il soit abonné au service ou habite en logement collectif sans abonnement direct peut demander la composition de son eau.*



- **Les 5 promesses aux consommateurs de Veolia**

Par ces 5 promesses, Veolia concrétise sa volonté de placer les consommateurs du territoire au cœur de son action. Elles témoignent de la mobilisation quotidienne des femmes et des hommes de Veolia à leur service, tout au long de leur parcours avec le service : nous leur devons chaque jour une eau potable distribuée à domicile, l'assainissement de leurs eaux usées, mais aussi un accompagnement, une réactivité et une transparence sans faille.

**#1 Qualité** : « Nous nous mobilisons à 100 % pour la qualité de votre eau »

**#2 Intervention** : « Nous réagissons et vous aidons à faire face aux incidents »

**#3 Budget** : « Nous vous accompagnons dans la gestion de votre facture d'eau »

**#4 Services** : « Nous sommes à votre écoute quand et comme vous le souhaitez »

**#5 Conseil** : « Nous vous aidons à maîtriser votre consommation »

## 2.3 Données économiques

- **Le taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente [P154.0]**

Le taux d'impayés est calculé au 31 décembre de l'année 2020 sur les factures émises au titre de l'année précédente. Le taux d'impayés correspond aux retards de paiement.

C'est une donnée différente de la rubrique « pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement » figurant dans le CARE ; cette dernière reprend essentiellement les pertes définitivement comptabilisées. Celles-ci peuvent être enregistrées avec de plus grands décalages dans le temps compte tenu des délais nécessaires à leur constatation définitive.

Une détérioration du taux d'impayés témoigne d'une dégradation du recouvrement des factures d'eau. Une telle dégradation peut annoncer la progression des factures qui seront enregistrées ultérieurement en pertes sur créances irrécouvrables.

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Taux d'impayés</b>	<b>0,94 %</b>	<b>0,71 %</b>	<b>0,92 %</b>	<b>1,57 %</b>	<b>0,69 %</b>
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	12 519	9 874	13 586	21 565	10 494
Montant facturé N - 1 en € TTC	1 333 056	1 393 975	1 470 644	1 370 192	1 515 243

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>1,58</b>	<b>0,65</b>	<b>0,38</b>	<b>0,38</b>	<b>1,13</b>
Nombre d'interruptions de service	12	5	3	3	9
Nombre d'abonnés (clients)	7 610	7 689	7 820	7 874	7 962

- **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	0	11	4	9	3
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	0,00	432,48	265,34	401,81	129,10
Volume vendu selon le décret (m3)	830 416	867 638	820 978	825 826	989 433

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.

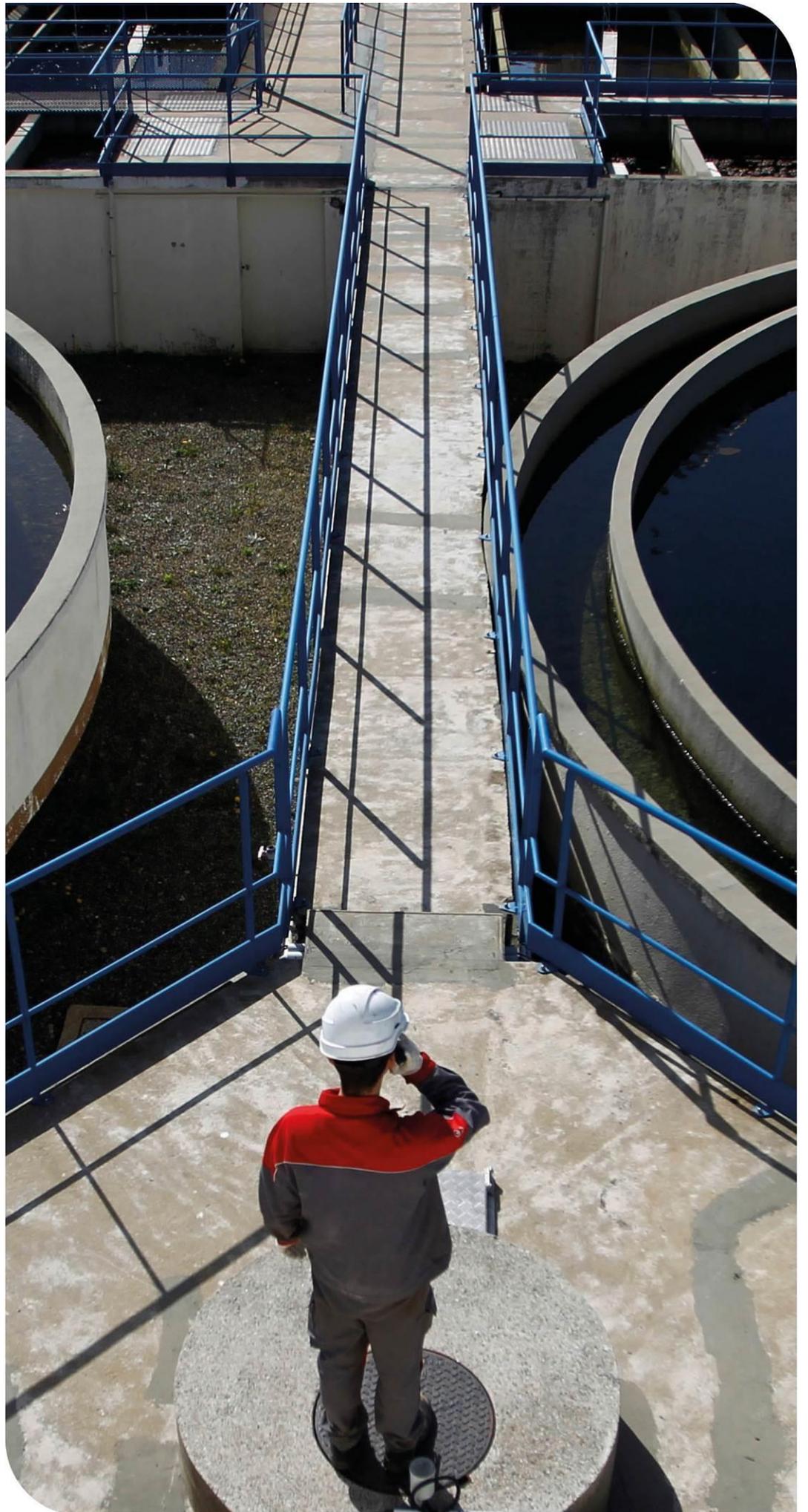
- **Les échéanciers de paiement**

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	93	62	37	32	92

# 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)
FONDETTES – LA BOURDONNIERE	3 000
FONDETTES – PORT FOUCAULT	2 400
LUYNES – LES PINS	3 200
<b>Capacité totale</b>	<b>8 600</b>

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m <sup>3</sup> )
FONDETTES – BOIS FARRAULT – RESERVOIR	750
FONDETTES – LA BOURDONNIERE – BACHES	1300
FONDETTES – LIMOUGERE – RESERVOIR	300
LUYNES – LA BORDE – RESERVOIR	800
LUYNES – LES PINS – BACHE	500
<b>Capacité totale</b>	<b>3650</b>



## 3.2 L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

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

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

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Canalisations</b>						
Longueur totale du réseau (km)	294,4	295,9	294,0	293,9	299,4	1,9%
Longueur d'adduction (ml)	2 525	2 525	2 525	2 525	4 588	81,7%
Longueur de distribution (ml)	291 906	293 343	291 425	293 881	294 834	0,3%
<i>dont canalisations</i>	250 141	250 920	248 533	248 233	251 536	1,3%
<i>dont branchements</i>	41 765	42 423	42 892	43 123	43 298	0,4%
<b>Equipements</b>						
Nombre d'appareils publics	343	344	348	348	348	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	336	337	340	340	340	0,0%
<i>dont bouches d'incendie</i>	2	2	3	3	3	0,0%
<i>dont bouches de lavage</i>	3	3	3	3	3	0,0%
<i>dont bornes de puisage</i>	2	2	2	2	2	0,0%
<i>dont bouches d'arrosage</i>			5	5	5	0,0%
<b>Branchements</b>						
Nombre de branchements	7 528	7 622	7 689	7 722	7 747	0,3%
<b>Compteurs</b>						
Nombre de compteurs	7 841	7 983	8 129	8 174	8 294	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 les tableaux de la page suivante.

Matériau	INC	32	40	50	60	63	75	80	90	100	110	125	140	150	160	180	200	225	250	Total général
INC	805							13									442			1260
Acier					3569			7586		4072					1909				1594	18730
Béton Ame Tôle Acier Ciment														2						2
Fonte Ductile												370		447				1297	3732	5847
Fonte Grise					115															115
Fonte indéterminée								121		397		389		1699				1175		3780
Polychlorure de Vinyle			1295	2245		13163	835	1	10005	8	30634	2875	25395	8	15832		934			103229
Polyéthylène HD		57	40	285	45	239						79			66					811
PVC Bi-Orienté										21	10				134	1628			4264	6057
<b>Total général Fondettes</b>	<b>805</b>	<b>57</b>	<b>1335</b>	<b>2530</b>	<b>3729</b>	<b>13402</b>	<b>835</b>	<b>7721</b>	<b>10005</b>	<b>4499</b>	<b>30644</b>	<b>3712</b>	<b>25395</b>	<b>4199</b>	<b>17527</b>		<b>8113</b>		<b>5326</b>	<b>139832</b>

Matériau	INC	32	40	50	60	63	75	80	90	100	110	125	140	150	160	180	200	225	250	Total général
INC	805																			805
Acier					683			1681		2444				645						5452
Fonte Ductile								3		136	1	108		1439				4679		6365
Fonte Grise					183															183
Fonte indéterminée																		270		270
Polychlorure de Vinyle		69	70	1924		12506	21		15906		16091	764	7339		12077		1876	57		68700
Polyéthylène HD		129		91		67					970				173	440				1869
PVC Bi-Orienté											483		699	1087	121				4592	6982
<b>Total général Luynes</b>	<b>805</b>	<b>198</b>	<b>70</b>	<b>2015</b>	<b>865</b>	<b>12573</b>	<b>21</b>	<b>1683</b>	<b>15906</b>	<b>2579</b>	<b>17546</b>	<b>872</b>	<b>8038</b>	<b>3171</b>	<b>12370</b>	<b>440</b>	<b>11417</b>	<b>57</b>		<b>90626</b>

Matériau	INC	32	40	50	60	63	75	80	90	100	110	125	140	150	160	180	200	225	250	Total général
INC	116																			116
Acier										2001										2001
Fonte Ductile												314		982					1587	2883
Polychlorure de Vinyle				261		3012			4583		3842	509	4438		3777					20423
PVC Bi-Orienté														215					28	244
<b>Total général Saint Etienne de Chigny</b>	<b>116</b>			<b>261</b>		<b>3012</b>			<b>4583</b>	<b>2001</b>	<b>3842</b>	<b>823</b>	<b>4438</b>	<b>1197</b>	<b>3777</b>		<b>1615</b>			<b>25666</b>

Matériau	INC	32	40	50	60	63	75	80	90	100	110	125	140	150	160	180	200	225	250	Total général
INC	1725							13		0							442			2181
Acier					4251			9266		8517				2554					1594	26183
Béton Ame Tôle Acier Ciment														2						2
Fonte Ductile								3		136	1	793		2868				7563	3732	15095
Fonte Grise					298															298
Fonte indéterminée								121		397		389		1699				1445		4051
Polychlorure de Vinyle		69	1365	4430		28681	856	1	30494	8	50567	4148	37172	8	31686		2809	57		192352
Polyéthylène HD		186	40	376	45	305					970	79			239	440				2680
PVC Bi-Orienté										21	493		699	1436	1749				8885	13283
<b>Total général</b>	<b>1725</b>	<b>255</b>	<b>1405</b>	<b>4806</b>	<b>4594</b>	<b>28987</b>	<b>856</b>	<b>9404</b>	<b>30494</b>	<b>9078</b>	<b>52032</b>	<b>5408</b>	<b>37871</b>	<b>8567</b>	<b>33674</b>	<b>440</b>	<b>21145</b>	<b>57</b>	<b>5326</b>	<b>256125</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>0,17</b>	<b>0,21</b>	<b>0,23</b>	<b>0,35</b>	<b>0,42</b>
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	250 141	250 920	248 533	248 233	251 536
Longueur renouvelée totale (ml)	729	545	824	1 611	1 595
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	454	348	605

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

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

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

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

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

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2016	2017	2018	2019	2020
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	83	83	83	88	88

+5 points : existence d'une modélisation hydraulique

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.		98,76 %
<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	0
<b>VP.245</b>	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
<b>VP.246</b>	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	0
<b>VP.247</b>	Localisation des autres interventions	10	10
<b>VP.248</b>	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	0
<b>VP.249</b>	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
<b>Total:</b>		<b>120</b>	<b>88</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**

Usine de déferrisation La Bourdonnière	
Pompe de reprise n°1	

Usine Les Pins

Vannes pneumatiques



Extracteur d'air



Compresseur d'oxydation



Détendeur de chlore	
---------------------	------------------------------------------------------------------------------------

<b>Sation Port Foucault</b>	
Sonde de niveau de forage	<i>Pas de photo de l'intervention</i>

<b>Réservoir La Limougère</b>	
Débitmètre de distribution	

## Saint Etienne de Chigny

Débitmètre Moulin  
Glabert



### ● 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.

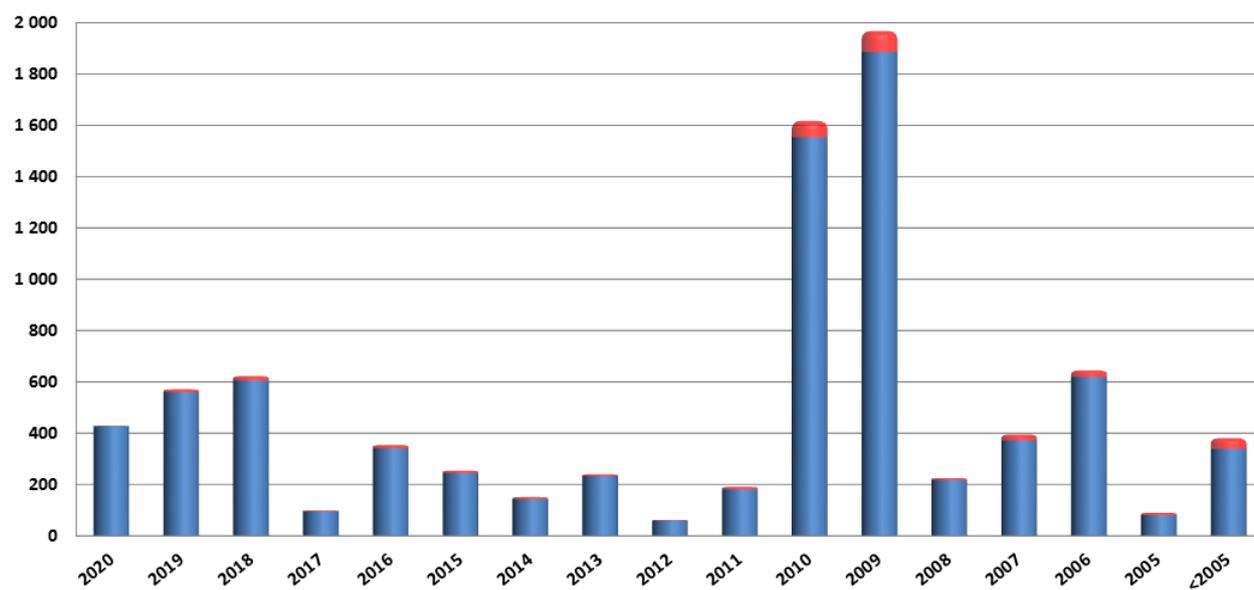
Un carnet métrologique comprenant les informations demandées par la décision du 30 décembre 2008 est tenu à jour pour chaque compteur éligible.

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	7 841	7 983	8 129	8 174	8 294	1,5%
Nombre de compteurs remplacés	209	170	378	672	466	-30,7%
Taux de compteurs remplacés	2,7	2,1	4,7	8,2	5,6	-31,7%

### Pyramide compteurs 2020



	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	<2005
■ Non-actifs	1	11	18	3	13	9	9	7	2	10	64	81	7	24	26	9	42
■ Actifs	428	560	605	96	341	245	142	233	60	181	1 553	1 886	218	371	619	81	339

- **Les réseaux**

### Travaux de renouvellements réalisés en 2020 :

Commune	Voie	Détails
FONDETTES	RUE DE LA HAUTE BRUZETTE MOA : TMVL MOE : TMVL Entreprise : HUMBERT	Pose d'une conduite Fonte ductile DN 150 sur 240 ml et abandon de deux conduites (PVC et ACIER)
FONDETTES	LA PETITE FÈVE MOA : TMVL MOE : TMVL Entreprise : HUMBERT	Extension de réseau sur 300 ml en PVC DN 63 pour alimentation du maraicher "la petite Fève"
FONDETTES	RUE FERNAND BRESNIER MOA : TMVL MOE : TMVL Entreprise : HUMBERT	Renouvellement de 450ml d'acier DN 80 en Fonte Ductile DN 150
FONDETTES	ALLÉE DE LA PLANCHE MOA : VEOLIA MOE : VEOLIA Entreprise : VLS TP	Abandon d'une conduite acier DN 60 en domaine privé et création de 4 branchements individuels.
FONDETTES	AVENUE DE ROCHEBISE MOA : VEOLIA MOE : VEOLIA Entreprise : VLS TP	Renouvellement de 400 ml d'acier DN 80 en Fonte Ductile DN 125 Renouvellement de 19 branchements Pose de 3 vanne DN 125, 2 vannes DN 100 et 1 vanne DN 80
FONDETTES	RUE CARLOTTI MOA : VEOLIA MOE : VEOLIA Entreprise : VLS TP	Renouvele de 205 ml d'acier DN 80 en Fonte Ductile DN 150 Renouvellement de 10 branchements
FONDETTES	RUE DE CHANTELOUZE MOA : VEOLIA MOE : VEOLIA Entreprise : VLS TP	Abandon d'une conduite 63 PVC en domaine privé et création de 3 branchements individuels.

- **Les branchements**

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre de branchements	7 528	7 622	7 689	7 722	7 747	0,3%

### 3.4.2 Les travaux neufs réalisés

- ***Les réseaux, branchements et compteurs***

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

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

Commune	Voie	Détails
FONDETTES	32 AVENUE DU GAL DE GAULLE JARDIN ARBORETUM	1 branchement
FONDETTES	22 RUE DE LA BRULEE	1 branchement
FONDETTES	35 B RUE DE MORIENNE	1 branchement
FONDETTES	35 B RUE DE MORIENNE	1 branchement
FONDETTES	1 BIS RUE BIZET	1 branchement
FONDETTES	4 RUE DES BORDES	1 branchement
FONDETTES	17 BIS RUE DES BORDES	1 branchement
FONDETTES	5 RUE DU CARROI VAU	1 branchement
FONDETTES	1 BIS RUE DU PETIT MATIGNY	1 branchement
FONDETTES	7 RUE DU FOUR BLANC	1 branchement
FONDETTES	5 RUE DES PATYS	1 branchement
FONDETTES	7 RUE DES PATYS	1 branchement
FONDETTES	40 CHEMIN DE LA PETRIE	1 branchement
FONDETTES	RUE JEAN INGLESSI	1 branchement
FONDETTES	20 QUAI DE LA GUIGNIERE	Modification branchement
FONDETTES	13 RUE DES GUILLETS	Modification branchement
FONDETTES	45 BIS RUE DE LA BRUZETTE	1 branchement
FONDETTES	98 AVE DU GENERAL DE GAULLE	Modification branchement
FONDETTES	17 RUE INGLESSI	3 branchements
FONDETTES	3 RUE DU SACRE	1 branchement

FONDETTES	9 RUE DU VAU MORON	1 branchement
LUYNES	LA PERRUCHE	1 branchement
LUYNES	RUE DES VALLEES	1 branchement
LUYNES	16 RUE DE L'AQUEDUC	1 branchement
SAINT ETIENNE DE CHIGNY	28 RTE DE CINQ MARS LA PILE	1 branchement
SAINT ETIENNE DE CHIGNY	4 CHEMIN DE LA PIERRE LEVEE	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	Analyses supplémentaires
Microbiologique	319	96	
Physico-chimique	3265	477	682*

\*analyses supplémentaires dues à l'installation du pilote pour l'étude de la qualité de la ressource.

### 4.1.2 L'eau produite et distribuée

- **Conformité des paramètres analytiques**

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
Sélénium	0	14	3	0	9	0	10 µg/l

Trois contrôles ont révélés la présence de Sélénium provenant très probablement de la ressource. Pour rappel la ressource est issue des alluvions de La Loire avec très certainement une influence du Turonien également. Une vigilance renforcée a été mis en place avec plusieurs contrôles et les concentrations sont vite redescendues.

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégitaire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégitaire	Valeur du seuil et unité
Bact. coliformes (kit quanti)	0	4	0	2	0	26	0 n/100ml
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0	1	2	0	6	0	2 Qualitatif
Manganèse total	0	216	1	0	19	0	50 µg/l
Température de l'eau	10,2	25,3	2	0	55	0	25 °C
Turbidité	0	7,2	2	0	51	1	2 NFU

#### ● *Composition de l'eau du robinet*

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	73	127	6	mg/l	Sans objet
Chlorures	20	43	15	mg/l	250
Fluorures	0	239	6	µg/l	1500
Magnésium	6,42	8,65	6	mg/l	Sans objet
Nitrates	0,13	23	49	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0,13	37	µg/l	0,5
Potassium	2,38	3,65	6	mg/l	Sans objet
Sodium	12,80	29,40	6	mg/l	200
Sulfates	19	47	15	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	21	31	15	°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>	<b>100,00 %</b>	<b>98,18 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	34	33	54	51	53
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	1	0	0
Nombre total de prélèvements	34	33	55	51	53
<b>Paramètres physico-chimique</b>					
<b>Taux de conformité physico-chimique</b>	<b>94,29 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>90,20 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>94,12 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	33	33	46	50	48
Nombre de prélèvements non conformes	2	0	5	0	3
Nombre total de prélèvements	35	33	51	50	51

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 :**

**Aucune non conformité sur le service sur l'exercice 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 œuvre des actions correctives. Cette instruction précise notamment les modalités avec lesquelles les ARS sélectionnent les pesticides et les métabolites de pesticides à prendre en compte dans le contrôle sanitaire des EDCH.

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

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

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

**Situation sur votre service :**

**Près de 60 jours chaque année les puits de Port Foucault sont mis à l'arrêt pour cause de teneur en pesticides trop importante. Le secteur a donc été choisi pour la mise en place du pilote à charbon actif permettant alors d'étudier la filière de traitement adaptée pour les années à venir. A noter que cette mise**

**à l'arrêt du site de production n'a pas d'impact sur l'abonné, les ressources au Cénomaniens étant mobilisées dans ce cas précis.**

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

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

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

Deux forages assurent le prelevement de la nappe du Cénomaniens : la Bourdonniere et les Pins.  
La troisième ressource prélève dans la nappe des aluvions de la Loire grâce à 4 puits : Port Foucault.

- *Le volume prélevé*

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
UP_FONDETTES_LA-BOURDONNIERE	150	3000
UP_FONDETTES_PORT-FOUCAULT	150	2400
UP_LUYNES_LES-PINS	160	3200

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>1 121 399</b>	<b>1 203 847</b>	<b>1 175 835</b>	<b>1 137 705</b>	<b>1 265 922</b>	<b>11,3%</b>
<b>Volume prélevé par ressource (m3)</b>						
UP_FONDETTES_LA-BOURDONNIERE	324 736	301 572	316 037	267 803	457 054	70,7%
UP_FONDETTES_PORT-FOUCAULT	412 668	531 878	428 300	427 413	329 185	-23,0%
UP_LUYNES_LES-PINS	383 995	370 395	431 498	442 489	479 683	8,4%
<b>Volume prélevé par nature d'eau (m3)</b>						
Eau souterraine non influencée	708 731	671 969	747 535	710 292	936 737	31,9%
Eau souterraine influencée	412 668	531 878	428 300	427 413	329 185	-23,0%

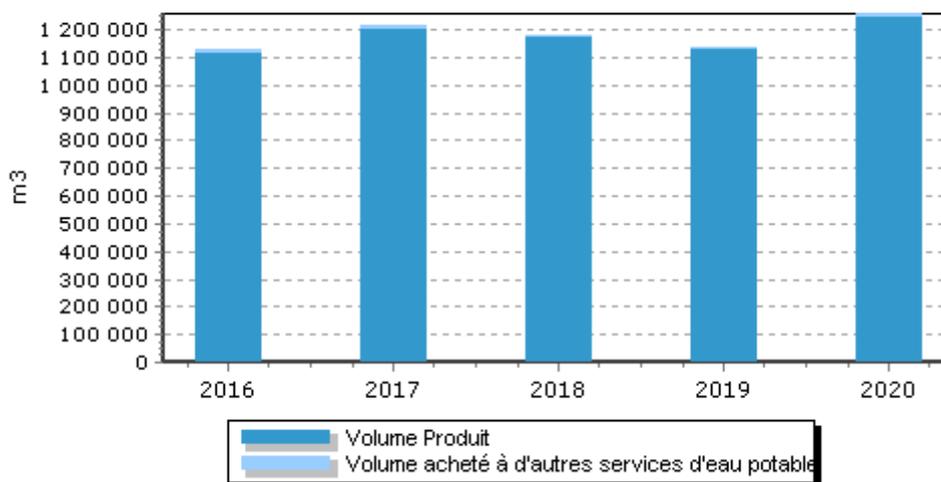
- *Le volume produit et mis en distribution*

Les volumes produits 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>1 121 399</b>	<b>1 203 847</b>	<b>1 175 835</b>	<b>1 137 705</b>	<b>1 265 922</b>	<b>11,3%</b>
Besoin des usines	4 444	3 665	6 847	9 966	18 340	84,0%
<b>Volume produit (m3)</b>	<b>1 116 955</b>	<b>1 199 375</b>	<b>1 168 988</b>	<b>1 127 739</b>	<b>1 247 582</b>	<b>10,6%</b>
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	14 044	13 321	9 960	11 149	11 150	0,0%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	147	1 681	395	36 582	59 738	63,3%
<b>Volume mis en distribution (m3)</b>	<b>1 130 852</b>	<b>1 214 500</b>	<b>1 178 553</b>	<b>1 102 311</b>	<b>1 198 994</b>	<b>8,8%</b>

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

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



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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>14 044</b>	<b>13 321</b>	<b>9 960</b>	<b>11 149</b>	<b>11 150</b>	<b>0,0%</b>
Autre(s) engagement(s)	14 044	13 321	9 960	11 149	11 150	0,0%

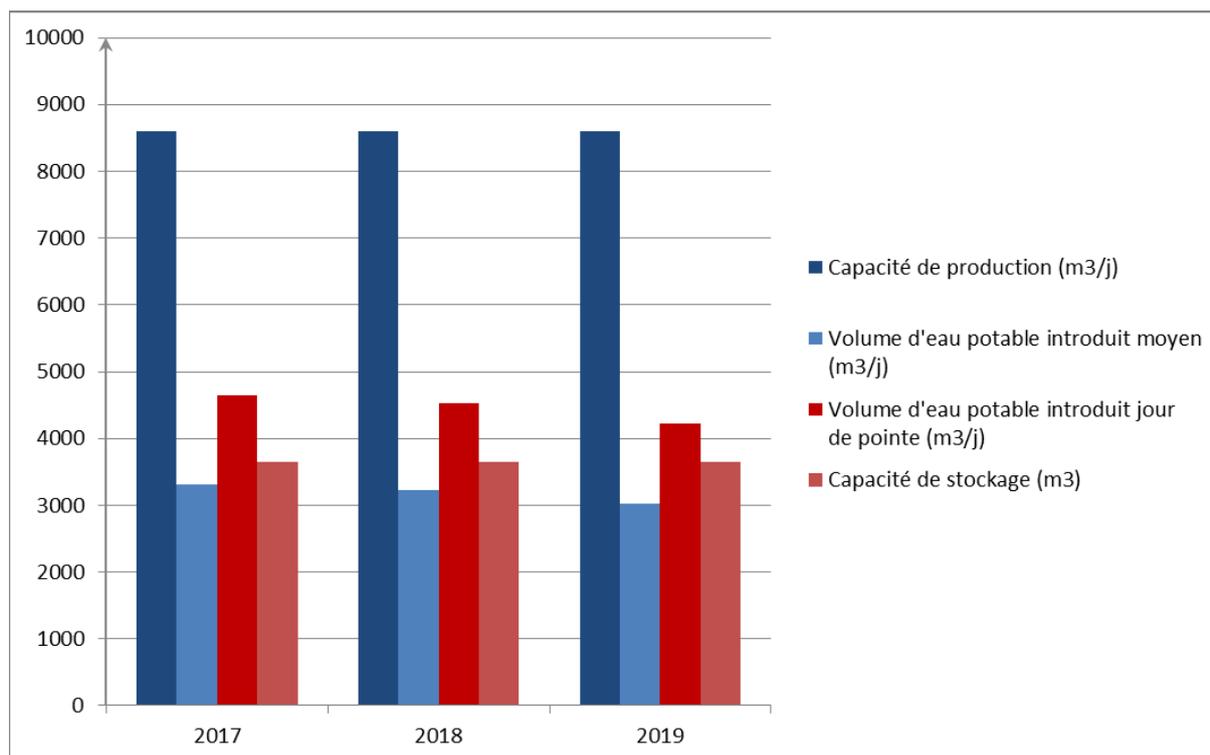
### Le volume « besoin usines » se décompose de la manière suivante :

- Réservoir de Fondettes – Bois Farault :
  - o Volume de lavage du réservoir : 150 m<sup>3</sup> (20 % du volume)
  - o Pilote Ocaparb pour le traitement des pesticides : 9 292 m<sup>3</sup> (compteur)
- Réservoir de Fondettes – La Limouillère :
  - o Volume de lavage du réservoir : 60 m<sup>3</sup> (20 % du volume)
- Déferrisation de Fondettes – La Bourdonnière :
  - o Volume de lavage des bâches : 405 m<sup>3</sup> (30 % du volume)
  - o Volume de lavage des filtres à sables : 1 324 m<sup>3</sup> (compteur de lavage)
  - o Volume analyseurs chlore et turbidité : 420 m<sup>3</sup> (compteur)
- Réservoir de Luynes – La Borde :
  - o Volume de lavage du réservoir : 160 m<sup>3</sup> (20 % du volume)
- Déferrisation et surpression de Luynes – Les Pins :
  - o Volume de lavage de la bâche : 150 m<sup>3</sup> (30 % du volume)
  - o Volume de lavage des filtres à sables : 6 048 m<sup>3</sup> (compteur de lavage)
  - o Volume analyseurs chlore et turbidité : 331 m<sup>3</sup> (compteur)

Soit en 2020 un volume de service total pour les usines, de l'ordre de 18 340 m<sup>3</sup>.

Pour rappel, les capacités de production et de stockage de Fondettes – Luynes – Saint-Etienne-de-Chigny sont détaillées ci-après :

	2018	2019	2020
Capacité de production (m <sup>3</sup> /j)	8 600	8 600	8 600
Volume d'eau potable introduit moyen (m <sup>3</sup> /j)	3 229	3 020	3 283
Volume d'eau potable introduit jour de pointe (m <sup>3</sup> /j)	4 520	4 228	4 596
Capacité de stockage (m <sup>3</sup> )	3 650	3 650	3 650



La capacité de production représente 2,6 fois la demande moyenne journalière et 1,9 fois celle de pointe.

Sur la base des données ci-dessus, la capacité de stockage correspond à 1,1 fois la demande journalière moyenne. En période de pointe, elle ne permet pas d'assurer le stockage de la production journalière (0,8 fois la demande journalière de pointe), et ne permet pas non plus de conserver 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 12,3 % sur le forage de La Bourdonnière (Cénomaniens)
- Une baisse du prélèvement de 17,5 % sur le forage des Pins (Cénomaniens) – La baisse a ralenti suite à l'augmentation de production sur cette usine pour l'alimentation régulière de Cinq Mars la Pile

Le prélèvement sur le pompage dans les alluvions de la Loire (Usine de Port Foucault) est ralenti par la présence de pesticides après de forts épisodes pluvieux par exemple. La période hivernale (de janvier à mars) rend difficile la production sur cette ressource car aucun traitement aujourd'hui est en place pour le traitement des pesticides. Cependant, une étude a été menée entre 2020 et 2021, pour le traitement de cette eau grâce à la mise en place d'un pilote de traitement des pesticides par filtre à charbon.

## 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>830 416</b>	<b>867 638</b>	<b>820 978</b>	<b>861 597</b>	<b>989 433</b>	<b>14,8%</b>
<b>Sous-total volume vendu aux abonnés du service</b>	<b>830 269</b>	<b>865 957</b>	<b>820 583</b>	<b>825 015</b>	<b>929 695</b>	<b>12,6%</b>
domestique ou assimilé	820 241	855 231	807 595	812 350	928 316	14,3%
autres que domestiques	10 028	10 726	12 989	12 665	1379	- 89,1%
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable</b>	<b>147</b>	<b>1 681</b>	<b>395</b>	<b>36 582</b>	<b>59 738</b>	<b>63,3%</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>830 416</b>	<b>867 638</b>	<b>820 583</b>	<b>861 597</b>	<b>989 433</b>	<b>14,8%</b>
<i>dont clients individuels</i>	732 409	734 608	731 284	768 553	821 305	6,9%
<i>dont clients domestiques SRU</i>	486	462	937	595	1 065	79,0%
<i>dont clients industriels</i>	13 820	13 936	14 019	12 665	1 379	-89,1%
<i>dont clients collectifs</i>	44 671	47 449	38 744	44 008	39 675	-9,8%
<i>dont irrigations agricoles</i>				5	22	340,0%
<i>dont volume vendu autres collectivités</i>	147	1 681	395	36 582	*59 738	63,3%
<i>dont bâtiments communaux</i>	29 693	64 730	29 955	38 170	49 659	30,1%
<i>dont appareils publics</i>	5 933	3 985	5 644	9 827	5 790	-41,1%

\*alimentation de Cinq-Mars-la-Pile et Saint-Roch

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>147</b>	<b>1 681</b>	<b>395</b>	<b>36 582</b>	<b>59 738</b>	<b>63,3%</b>
SIAEP DE SEMBLANCA Y			14	5 501	27 940	107,9%
SIVOM D'AMBILLOU-PERNAY			381	110	269	144,5%
CINQ MARS LA PILE				30 947	31 523	93,0%

### ● 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)	830 269	865 957	820 583	825 826	918 895	11,3%
<b>Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)</b>	<b>830 269</b>	<b>865 957</b>	<b>820 583</b>	<b>825 826</b>	<b>918 895</b>	<b>11,3%</b>
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	366	365	365	365	366	0,3%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	6 132	14 467	14 205	10 408	10 800	3,8%
Volume de service du réseau (m3)	71 335	34 123	23 916	24 997	20 717	-17,1%
<b>Volume consommé autorisé (m3)</b>	<b>907 736</b>	<b>914 547</b>	<b>858 704</b>	<b>861 231</b>	<b>950 412</b>	<b>10,4%</b>
<b>Volume consommé autorisé 365 jours (m3)</b>	<b>907 736</b>	<b>914 547</b>	<b>858 704</b>	<b>861 231</b>	<b>950 412</b>	<b>10,4%</b>

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

- A l'eau utilisée en toute connaissance par l'exploitant du service pour les essais de poteaux incendie : 84 contrôles hydrauliques effectués sur l'année 2020. Ce volume comprend l'eau utilisée pour mesurer le débit du poteau (débit moyen de 130 m<sup>3</sup>/h sous 1 bar sur 84 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 2 800 m<sup>3</sup> ;
- Aux prises d'eau sur les hydrants, qu'elles soient autorisées ou illicites estimées à 8 000 m<sup>3</sup> ;

Soit total de volume consommateur sans comptage, pour l'exercice 2020 estimé à 10 800 m<sup>3</sup>.

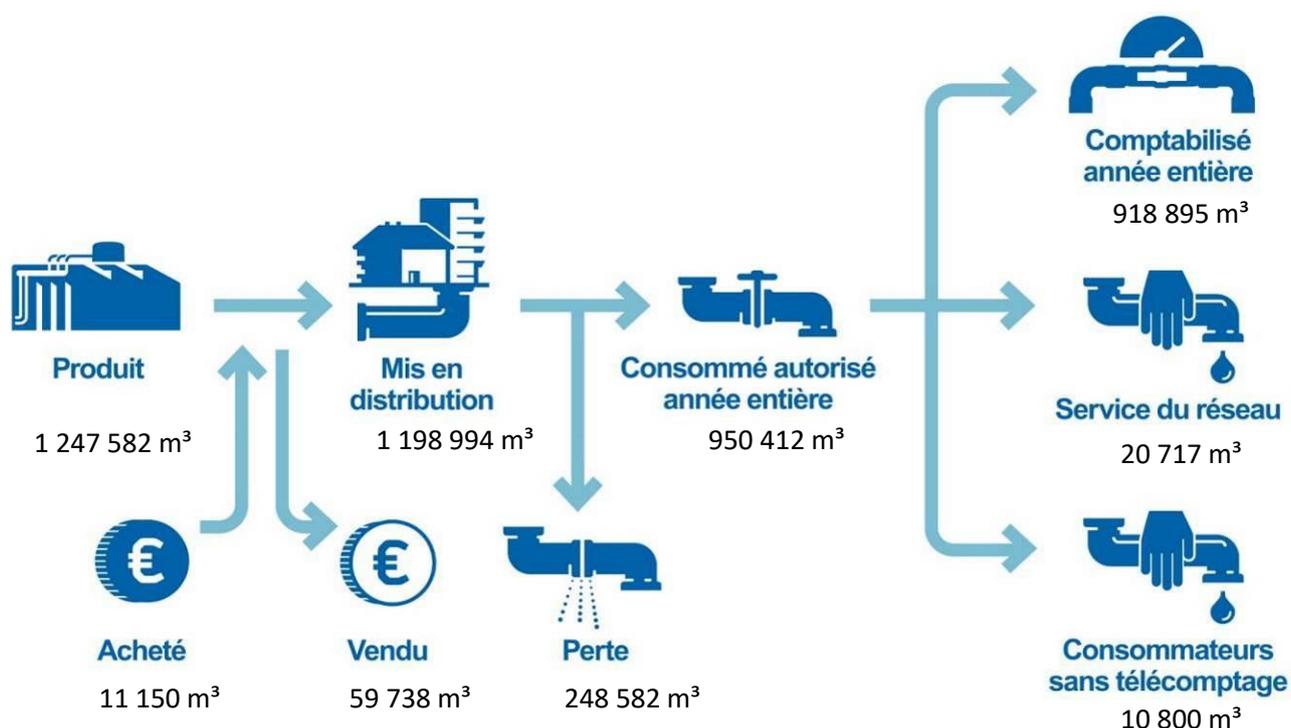
**Le volume de service « réseau » se décompose de la manière suivante :**

- Le volume dû à la réparation des fuites est calculé suivant abaque. Il se sépare en un volume perdu qui est comptabilisé avec les pertes et en un volume nécessaire à la réparation de la fuite. Il prend notamment en compte le volume de vidange de la canalisation ainsi que le volume de rinçage de la canalisation. Celui-ci est de 8 727 m<sup>3</sup> à intégrer dans le volume de service « réseau ».
- Le volume non comptabilisé affecté à des contraintes d'exploitation correspond à l'eau utilisée en toute connaissance par l'exploitant du service pour les purges du réseau, les écoulements permanents volontaires, les désinfections après travaux. Celui-ci est estimé à 1% du volume mis en distribution en 2020, soit 11 990 m<sup>3</sup>.

Soit pour l'exercice 2020, un volume de service réseau de 20 717 m<sup>3</sup>.

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

● **Synthèse des flux de volumes**



### 4.2.3 La maîtrise des pertes en eau

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

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

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

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

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m³/j/km)	ILVNC (m³/j/km)	ILC (m³/j/km)
2020	80,3	67,19	2,70	3,04	11,0

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

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

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

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

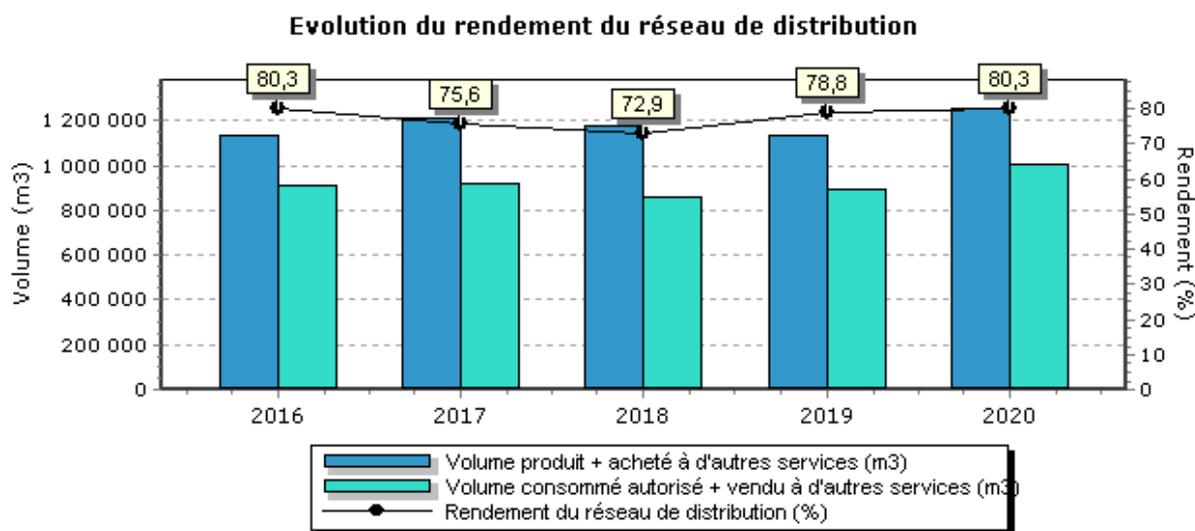
**ILC** (indice linéaire de consommation (m³/j/km)) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)</b>	<b>80,3 %</b>	<b>75,6 %</b>	<b>72,9 %</b>	<b>78,8 %</b>	<b>80,3 %</b>	<b>1,9%</b>
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . A	907 736	914 547	858 704	861 231	950 412	10,4%
Volume vendu à d'autres services (m3) . . . . . B	147	1 681	395	36 582	59 738	63,3%
Volume produit (m3) . . . . . C	1 116 955	1 199 375	1 168 988	1 127 739	1 247 582	10,6%
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	14 044	13 321	9 960	11 149	11 150	0,0%

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

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

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



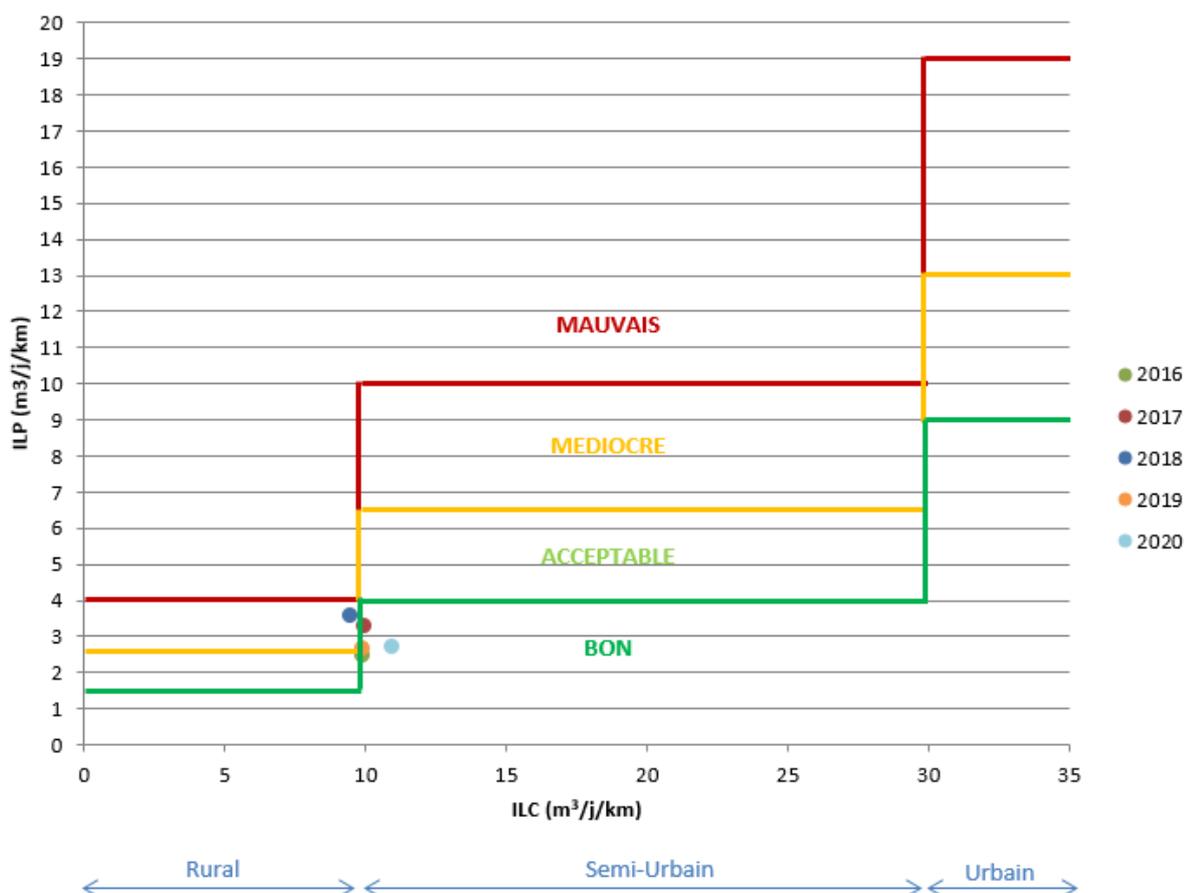
Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2020 étant supérieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'actions spécifique. Veolia poursuivra ses efforts pour améliorer la performance du réseau dans la continuité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

La classification du réseau se fait selon les critères suivants :

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

Catégorie de réseau	Rural	Semi-Urbain	Urbain
Bon	ILP < 1.5	<b>ILP &lt; 3</b>	ILP < 7
Acceptable	1.5 < ILP < 2.5	3 < ILP < 5	7 < ILP < 10
Médiocre	2.5 < ILP < 4	5 < ILP < 8	10 < ILP < 15
Mauvais	ILP > 4	ILP > 8	ILP > 15

Le graphique suivant représente la note du réseau depuis 2016 par rapport aux différentes catégories. L'Indice Linéaire de Pertes (ILP) de Fondettes, Luynes et Saint-Etienne-de-Chigny est dans la catégorie « Bon » en 2020. Il était les précédentes années à cheval sur la catégorie « médiocre » et « acceptable ». La différence se faisant principalement sur le changement de type de réseau en passant en « semi-urbain ».



- **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>3,28</b>	<b>3,81</b>	<b>3,95</b>	<b>3,05</b>	<b>3,04</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	1 130 852	1 214 500	1 178 553	1 102 311	1 198 994
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . B	830 269	865 957	820 583	825 826	918 895
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	250 141	250 920	248 533	248 233	251 536

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>2,44</b>	<b>3,28</b>	<b>3,53</b>	<b>2,66</b>	<b>2,70</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	1 130 852	1 214 500	1 178 553	1 102 311	1 198 994
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B	907 736	914 547	858 704	861 231	950 412
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	250 141	250 920	248 533	248 233	251 536

## 4.3 La maintenance du patrimoine



ENGAGEMENT

On distingue deux types d'interventions :

- ✓ Des opérations programmées d'entretien, maintenance, réparation ou renouvellement, définies grâce à des outils d'exploitation, analysant notamment les risques de défaillance,
- ✓ Des interventions non-programmées (urgences ou crises) qui nécessitent une réactivité maximale des équipes opérationnelles grâce à des procédures d'intervention parfaitement décrites et éprouvées. Les interruptions de service restent ainsi l'exception.

La réalisation de ces interventions conduit le cas échéant à faire appel à des compétences mutualisées (régionales ou nationales) et bénéficie d'outils informatiques de maintenance et de gestion des interventions.



FOCUS

### *La gestion centralisée des interventions*

Le pilotage des interventions de nos techniciens est centralisé, qu'elles soient programmées ou imprévues, qu'il s'agisse de la maintenance d'un équipement, d'une intervention sur le branchement d'un abonné, d'une réparation de fuite ou encore d'un prélèvement pour analyse.

### 4.3.1 Les opérations de maintenance des installations

- *Les installations*

Le tableau suivant détaille les interventions courantes effectuées en 2020 :

Installation	Type d'intervention	Commentaires
Toutes les stations	Nettoyage, Entretien	Nettoyage local, équipements,
	Prélèvements & analyses	Prélèvements autosurveillance
	Relevés compteurs	
	Espace verts	Entretien Abords, nettoyage, tonte, haie
	Contrôles visuel et sonore	Anti-bélier, presse étoupe, pression
	Contrôle électrique et de levage réglementaires	

	Préparation réactifs	Approvisionnement, changement des bouteilles de chlore
	Pilotage installation	Fer, Manganèse, pH, turbidité, chlore
	Contrôles visuel, sonore	Visite de la tête de forage
	Conduite installation	Vérification injection d'air réglage Vidange et maintenance des compresseurs et surpresseur d'air Entretien et maintenance turbidimètre, chloromètre

Le tableau suivant détaille les interventions ponctuelles effectuées en 2020 :

Commune	Date	Installation	Libellé Intervention
Fondettes	22/01/2020	Unité de production Port Foucault	Mise en place d'une horloge pour fonctionnement 30 minutes/jour de l'exhaure N°1 hors production pour alimentation du skid
Luynes	18/02/2020	Unité de production Les Pins	Remplacement de la pompe de la surpression N°1
Luynes	18/02/2020	Unité de production Les Pins	Remplacement de la charlatte.
Fondettes	20/02/2020	Unité de production Port Foucault	Changement de la tête émettrice du compteur de l'exhaure.
Fondettes	04/03/2020	Réservoir Bois Farrault	Raccordement électrique du nouveau débitmètre de distribution.
Fondettes	04/03/2020	Unité de production Port Foucault	Arrêt du pompage pour lavage du Réservoir Bois Farrault et remise en service normal. Calage index sur Sofrel.
Fondettes	10/03/2020	Unité de Production La Bourdonnière	Isolation et mise en vidange de la bache 1000m3 vers 350m3 - Mise en vidange pour la nuit avant lavage de la bache.
Fondettes	13/03/2020	Unité de Production La Bourdonnière	Suite à un problème sur la pompe de vidange, remise en fonctionnement normal. Remplissage à 725m3 de la bache de 1000m3 via le réservoir Bois Farrault.
Fondettes	29/04/2020	Unité de Production La Bourdonnière	Lavage de la bache de 350 m3 par SOA.
Fondettes	29/04/2020	Réservoir La Limougère	Lavage du réservoir par SOA
Fondettes	15/05/2020	Réservoir Bois Farrault	Arrêt du fonctionnement et mise en vidange sur distribution suite à un constat de fuite sur une réparation par la Sade au niveau de la cuve du réservoir.
Fondettes	15/05/2020	Réservoir Bois Farrault	Mise en place d'une sonde et raccordement
Fondettes	15/05/2020	Réservoir Bois Farrault	Arrêt de la chloration et mise en service au réservoir.
Fondettes	15/05/2020	Réservoir Bois Farrault	Installation d'un réducteur pression en amont du débitmètre de l'alimentation du pilote.

Fondettes	18/05/2020	Réservoir Bois Farrault	Mise en place d'un robinet de prélèvement d'eau à l'entrée du pilote.
Luynes	25/05/2020	Réservoir La Borde	Mise en remplissage du réservoir sur poire "Niveau Moyen"
Fondettes	27/05/2020	Réservoir Bois Farrault	Hausse du volume distribué du fait de l'isolation de réservoir La Borde pour lavage
Luynes	27/05/2020	Réservoir La Borde	Lavage du réservoir et remise en remplissage sans distribution.
Fondettes	10/06/2020	Réservoir Bois Farrault	Récupération d'une fuite sur chloration.
Fondettes	12/06/2020	Réservoir La Limougière	Défaut remplissage réservoir suite blocage mécanique du flotteur de l'hydrosavi situé en haut du réservoir. Graissage et contrôle du fonctionnement
Fondettes	15/06/2020	Réservoir La Limougière	Graissage et réglage du flotteur qui pilote hydrosavi.
Luynes	18/06/2020	Unité de production Les Pins	Maintenance de l'analyseur de chlore et du turbidimètre - Réparation de la fuite sur le réseau "eau de service" - Défaut du lavage acquitté
Fondettes	18/06/2020	Unité de Production La Bourdonnière	Renouvellement des appareils de mesure de Chlore et de Turbidité
Luynes	16/07/2020	Unité de production Les Pins	Renouvellement du compresseur
Fondettes	17/07/2020	Unité de Production La Bourdonnière	Réglage analyseur - Relevé index et suivi conso - Prise info pour renouvellement automate lavage et réparation tour oxydation
Fondettes	24/07/2020	Réservoir Bois Farrault	Astreinte réservoir en débordement dû au remplissage par les deux distributions techniquement tout est ok
Fondettes	03/09/2020	Réservoir Bois Farrault	Intervention d'astreinte. L'alimentation du pilote s'est arrachée. Vanne fermée et remise en état
Fondettes	12/09/2020	Unité de Production La Bourdonnière	Suite à une alarme de défaut de l'automate, disjoncteur tétrapolaire du parafoudre tombé. Redémarrage de la station.
Fondettes	14/09/2020	Réservoir Bois Farrault	Réparation du tuyau de l'alimentation du pilote et modification des branchements - Vidange du pilote et extraction à charbon actif. - Réparation de la buse
Luynes	15/09/2020	Unité de production Les Pins	Essai de ré-étalonnage de la sonde de mesure du chlore.
Luynes	06/10/2020	Unité de production Les Pins	Lavage de la bache 500m3
Luynes	06/10/2020	Unité de production Les Pins	Réglage de la chloration à 45g.h - Réamorçage des pompes de reprise et surpression.
Fondettes	04/11/2020	Réservoir Bois Farrault	Vidange 25-30cm du charbon actif - Surveillance de l'injection du chlore - Modification du marnage du réservoir
Luynes	03/12/2020	Unité de production Les Pins	Remplacement de l'électrovane de chloration, du clapet de refoulement de chloration. Nettoyage de l'analyseur de chlore et réglages.
Luynes	15/12/2020	Unité de production Les Pins	Réparation de la fuite sur prise en charge
Fondettes	22/12/2020	Réservoir Bois Farrault	Remplacement de la membrane de l'hydro-éjecteur de chlore.

Luynes	22/12/2020	Unité de production Les Pins	Réparation de la fuite sur le canal de refoulement F1.(tête d'épingle)
Luynes	29/12/2020	Unité de production Les Pins	Remplacement de la bobine de 220V dans la vanne, acquittement du défaut et lancement du lavage forcé.

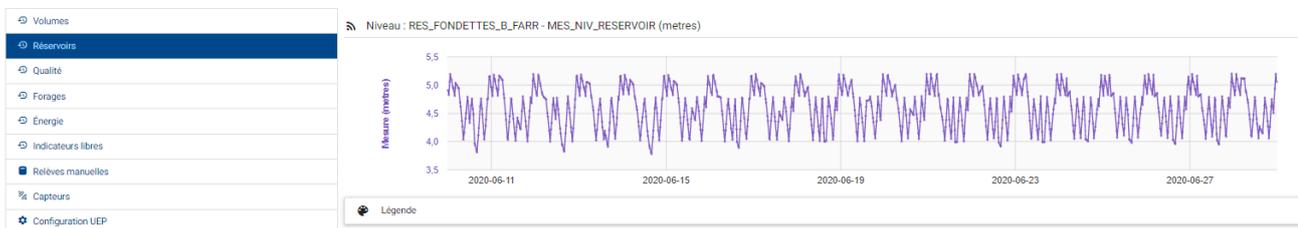
Les lavages des réservoirs et bâches ont été réalisés aux dates suivantes :

- Les Pins, le 6 octobre 2020
- Bois Farault, le 4 mars 2020
- La Bourdonnière (Bâche 350 m<sup>3</sup>), le 29 avril 2020
- La Bourdonnière (Bâche 1000 m<sup>3</sup>), le 12 mars 2020
- La Limougère, le 29 avril 2020
- La Borde, le 27 mai 2020

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

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

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



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

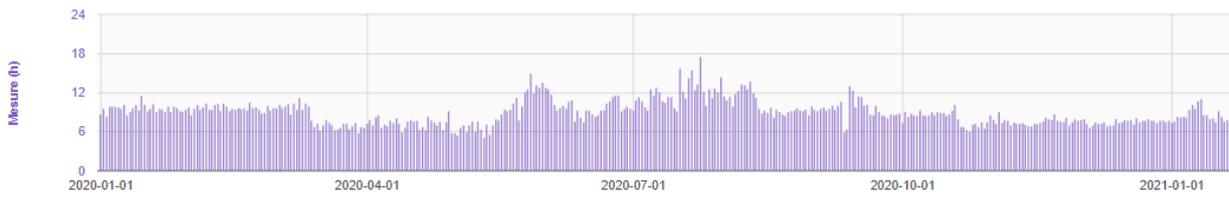


← Retour
① Informations
① Fiche d'identité
↓ Documents
<b>📅 Journal de station</b>
↻ Volumes
↻ Réservoirs
↻ Qualité
↻ Forages
↻ Énergie
↻ Indicateurs libres
📄 Relèves manuelles
📊 Capteurs
⚙️ Configuration UEP

21/04/2020 15:45:35 - christophe.dupont@veolia.com <b>PRIVÉ</b> Relevés index cpts et suivi de la consommation.
17/04/2020 15:47:43 - christophe.dupont@veolia.com <b>PRIVÉ</b> Relevés index cpts et suivi de la consommation. Acquiescement défaut lavage.
07/04/2020 14:11:37 - vivien.saillard@veolia.com <b>PRIVÉ</b> Relevé index et suivi conso. Analyses. Prise info pour renouvellement annuel
02/04/2020 17:10:28 - christophe.dupont@veolia.com <b>PRIVÉ</b> Relevés index cpts et suivi de la consommation.
03/03/2020 11:47:25 - vivien.saillard@veolia.com <b>PRIVÉ</b> Analyse manganese: 0.014mg/l
03/03/2020 11:38:11 - vivien.saillard@veolia.com <b>PRIVÉ</b> Relevé index et suivi conso. Calage index compteur sur sofrel. Remplacement bouteille de chlore.
26/02/2020 17:16:42 - vivien.saillard@veolia.com <b>PRIVÉ</b> Relevé index et suivi conso. Analyses
18/02/2020 15:39:22 - patrick.gourmet@veolia.com <b>PRIVÉ</b> Remplacement de la charlatte. Mano de pression hors-service prévoir son remplacement.
18/02/2020 11:26:25 - patrick.gourmet@veolia.com <b>PRIVÉ</b> Remplacement de la pompe de la surpression numéro 1
11/02/2020 15:33:55 - vivien.saillard@veolia.com <b>PRIVÉ</b> P1 surpression h.s, demande de devis pour remplacement. Analyses. Relevé et suivi conso. Graissage reprises
10/02/2020 21:45:26 - vivien.saillard@veolia.com <b>PRIVÉ</b> 8/02: astreinte electro suite fuite sur réseau, défaut des pompes sur pressions. 9/02: remise en service des pompes surpression après ré-amorçage
31/01/2020 15:02:12 - vivien.saillard@veolia.com <b>PRIVÉ</b> Analyses Relevé index et suivi conso.
22/01/2020 08:24:32 - vivien.saillard@veolia.com <b>PRIVÉ</b> Analyses et suivi conso. Lavage réalisé sans défaut. Prélèvement Labo Touraine. Purge compresseur.

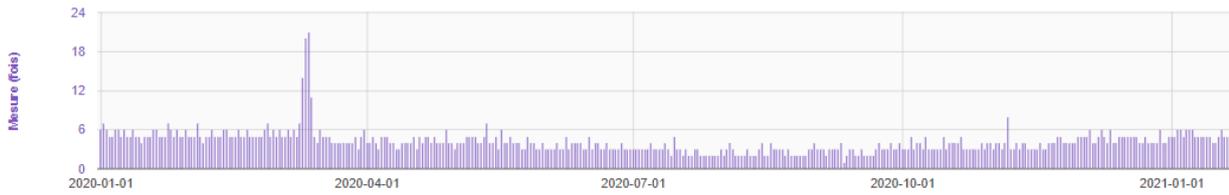
Le module de suivi des forages permet d'accéder aux données sur les temps de marche et nombre de démarrages des pompes ainsi que les niveaux de nappe. Des seuils d'alerte personnalisables permettent de détecter les comportements anormaux et d'intervenir sur les dysfonctionnements.

Temps de marche des pompes



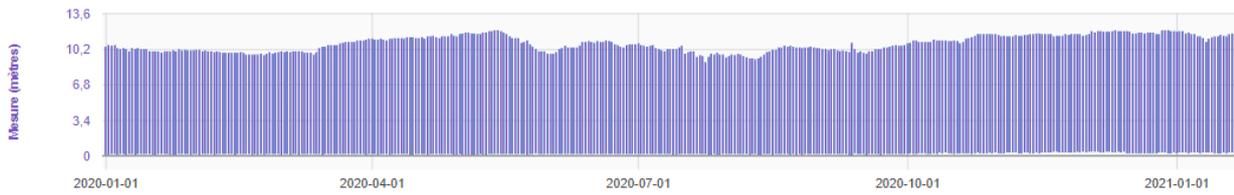
Légende

Nombre de démarrage des pompes



Légende

Niveau de nappes Min et Max : UP\_FONDETTES\_BOURDON - NIV\_FORAGE (mètres)

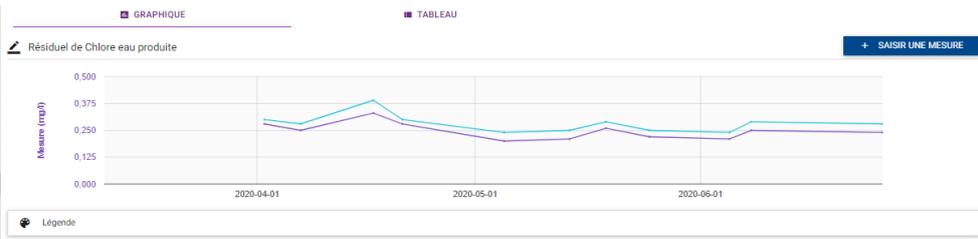


Légende

Le module qualité permet aux exploitants de saisir les mesures d'auto-contrôle, et ainsi, en un coup d'œil, contrôler que toutes les normes sont respectées pour produire une eau de la meilleure qualité possible. Les données peuvent également remonter par les analyseurs en continu grâce à la télégestion.

UP LUYNES LES PINS / Indicateurs

- ← Retour
- ⓘ Informations
- 📄 Fiche d'identité
- 📁 Documents
- 📅 Journal de station
- 📊 Volumes
- 🌊 Réservoirs
- 📈 Qualité**
- 🔍 Forages
- ⚡ Énergie



### 4.3.2 Les opérations de maintenance du réseau

Le SIG est un composant essentiel de la gestion du patrimoine réseau. En effet, le SIG permet l'inventaire et la localisation des canalisations et des branchements, ainsi que la connaissance des événements d'exploitation. Cette capitalisation des informations permet d'intervenir efficacement au quotidien et de construire une stratégie optimisée de l'exploitation et du renouvellement.

#### **Réseaux et branchements**

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

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

DATE	COMMUNE	ADRESSE	DETAILS
15/01/2020	FONDETTES(37)	RUE DES PIVOTTIERES	140 PVC
28/01/2020	FONDETTES(37)	CHEMIN DES PERRUCHES	150 Acier
10/02/2020	SAINT-ETIENNE-DE-CHIGNY(37)	CHEMIN DU MOULIN A TAN	160 PVC
13/03/2020	FONDETTES(37)	RUE DU CHANOINE NOEL CARLOTTI (D76)	80 Acier
06/04/2020	FONDETTES(37)	ROUTE DE LA CHEMINEE RONDE	160 PVC
20/04/2020	FONDETTES(37)	RUE DES 3 MARIES	100 Acier
20/04/2020	FONDETTES(37)	RUE LOUIS ARAGON	110 PVC
22/04/2020	FONDETTES(37)	RUE LOUIS ARAGON	110 PVC
18/05/2020	SAINT-ETIENNE-DE-CHIGNY(37)	ROUTE DE BEAUVAIS (D126)	160 PVC
10/06/2020	FONDETTES(37)	LES PERNELLES	110 PVC
14/06/2020	SAINT-ETIENNE-DE-CHIGNY(37)	CHEMIN DU MOULIN A TAN	160 PVC
18/06/2020	SAINT-ETIENNE-DE-CHIGNY(37)	ROUTE DE BEAUVAIS (D126)	150 FD
06/07/2020	FONDETTES(37)	CHEMIN DES GRILLES	140 PVC
28/08/2020	SAINT-ETIENNE-DE-CHIGNY(37)	AVENUE DES ACACIAS	140 PVC
04/09/2020	FONDETTES(37)	ALLEE DES GUILLETS	90 PVC
18/09/2020	FONDETTES(37)	RUE DES RABATTERIES	80 Acier
21/09/2020	SAINT-ETIENNE-DE-CHIGNY(37)	QUAI DE LA LOIRE (D952)	100 Acier
25/09/2020	LUYNES(37)	LA ROBERDIERE	150 Acier
19/10/2020	LUYNES(37)	MALITOURNE	63 PVC

13/11/2020	FONDETTES(37)	RUE DE VALLIERES (D276)	50 PVC
23/11/2020	FONDETTES(37)	RUE DE VALLIERES (D276)	50 PVC
26/11/2020	FONDETTES(37)	RUE DE VALLIERES (D276)	50 PVC
03/12/2020	FONDETTES(37)	RUE DE VALLIERES (D276)	50 PVC

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

DATE	COMMUNE	ADRESSE
13/01/2020	FONDETTES(37)	RUE JULES PIEDNOIR
04/02/2020	SAINT-ETIENNE-DE-CHIGNY(37)	ROUTE DE LA CHAPPE (D76)
21/03/2020	FONDETTES(37)	RUE ETIENNE JODELLE
16/04/2020	FONDETTES(37)	QUAI DES BATELIERS (D952)
23/04/2020	LUYNES(37)	LES GOUZETS
27/04/2020	SAINT-ETIENNE-DE-CHIGNY(37)	QUAI DE LA LOIRE (D952)
08/05/2020	LUYNES(37)	RUE DE LA FONTAINE (D49)
11/05/2020	SAINT-ETIENNE-DE-CHIGNY(37)	QUAI DE LA LOIRE (D952)
18/05/2020	LUYNES(37)	RUE DE LA RÉPUBLIQUE
18/05/2020	LUYNES(37)	RUE JOSEPH THIERRY (D76)
03/06/2020	FONDETTES(37)	RUE DES MAISONS ROUGES
06/06/2020	LUYNES(37)	AVENUE DE L'EUROPE (D49)
08/06/2020	FONDETTES(37)	AVENUE DU GENERAL DE GAULLE (D3)
22/06/2020	FONDETTES(37)	RUE NICOLAS POUSSIN
06/07/2020	FONDETTES(37)	LE GRAND BREUIL
07/07/2020	FONDETTES(37)	RUE DE BEL-AIR
08/07/2020	FONDETTES(37)	AVENUE DU GENERAL DE GAULLE (D3)
12/08/2020	FONDETTES(37)	RUE HAUTE MORIENNE
08/09/2020	LUYNES(37)	AVENUE DE LA LIBERTÉ

26/09/2020	FONDETTES(37)	RUE DES 3 MARIES
02/10/2020	FONDETTES(37)	AVENUE DU GENERAL DE GAULLE (D3)
12/10/2020	FONDETTES(37)	RUE DE BOIS JESUS
22/10/2020	FONDETTES(37)	RUE DE VAU MORON
26/10/2020	LUYNES(37)	RUE DES CHAUDINIÈRES
17/11/2020	FONDETTES(37)	RUE ANTOINE DE SAINT-EXUPÉRY
05/12/2020	LUYNES(37)	RUE RENE DESCARTES

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

Date	Commune	Voie
15/04/2020	FONDETTES(37)	RUE DES 2 CROIX
27/01/2020	LUYNES(37)	47 VALLÉE DE VAUGAREAU
11/02/2020	FONDETTES(37)	AV DU MOULIN A VENT
26/02/2020	FONDETTES(37)	IMP RAOUL SAUSSAY
27/02/2020	FONDETTES(37)	17 RTE DE CHEMINÉE RONDE
02/03/2020	FONDETTES(37)	18 RUE ETIENNE JOELLE
02/03/2020	FONDETTES(37)	18 RUE ETIENNE JOELLE
09/03/2020	FONDETTES(37)	3 RUE DES DEUX CROIX
09/03/2020	LUYNES(37)	33 RUE DU GRAND VERGER
16/03/2020	FONDETTES(37)	21 RUE AUGUSTE RENOIR
17/03/2020	SAINT ETIENNE DE CHIGNY(37)	57 QUAI DE LA LOIRE
18/03/2020	FONDETTES(37)	15B RUE DE LA CHEMINÉE RONDE
19/03/2020	SAINT ETIENNE DE CHIGNY(37)	18 CHEMIN DES RUAUX
31/05/2020	FONDETTES(37)	7 RUE DES GUILLETS
03/06/2020	FONDETTES(37)	6 RUE ARTHUR DRUAULT
09/06/2020	FONDETTES(37)	20 ALLEE D CHEVALLERIES
12/06/2020	FONDETTES(37)	PORT FOUCAULT

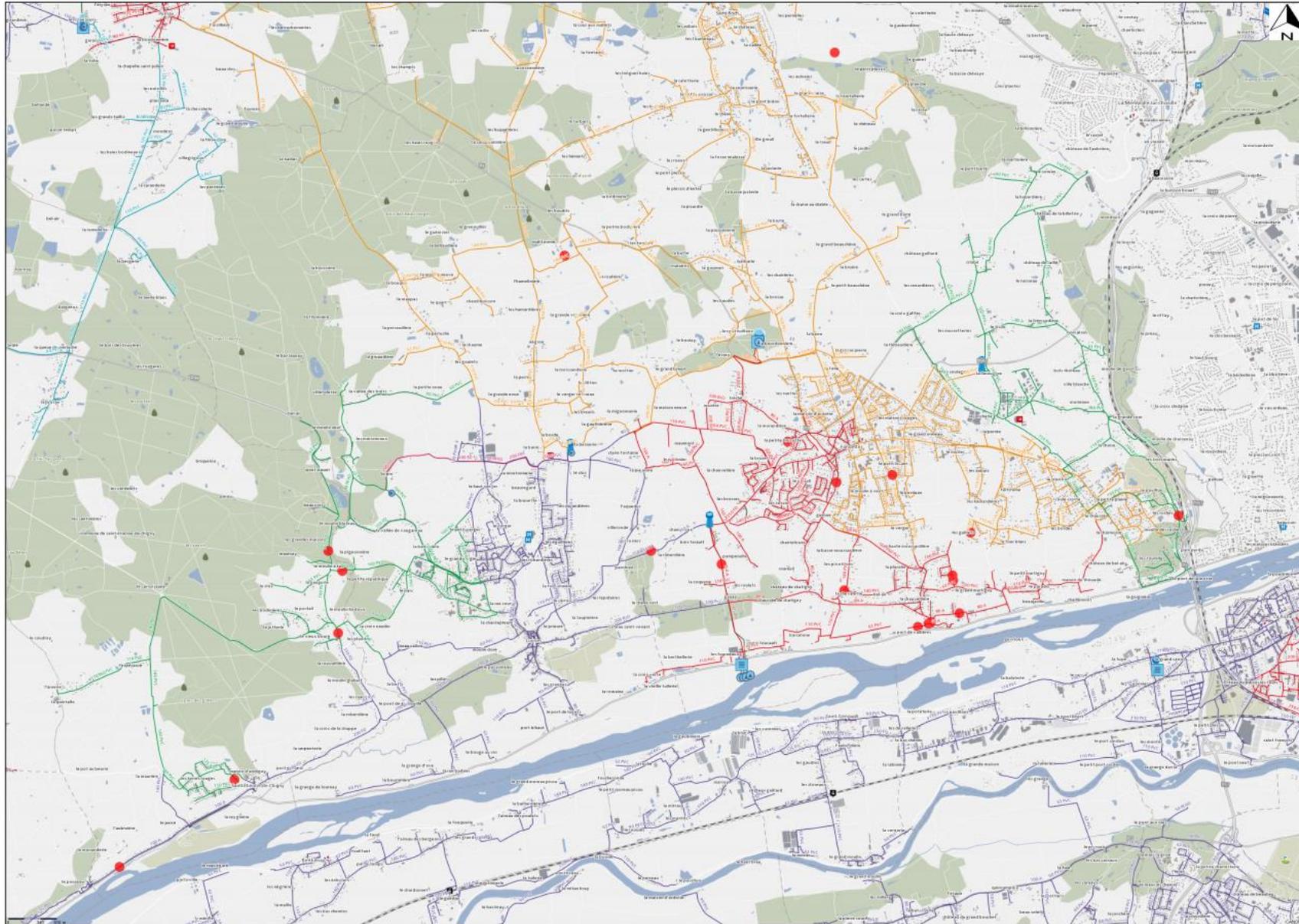
15/06/2020	FONDETTES(37)	20 RUE DES 3 MARIEES
17/06/2020	LUYNES(37)	RTE DE PERNAY
19/06/2020	LUYNES(37)	14 RUE DE LA RÉPUBLIQUE
23/06/2020	LUYNES(37)	13 RUE DES VIGNES
24/06/2020	FONDETTES(37)	146 AV GENERAL DE GAULLE
30/06/2020	LUYNES(37)	25 RUE DES LAPIDAIRES
30/06/2020	FONDETTES(37)	6 RUE PAUL CEZANNE
02/07/2020	FONDETTES(37)	2 RUE DE LA CHARMOISE
03/07/2020	FONDETTES(37)	LA BERGEONNERIE
09/07/2020	FONDETTES(37)	26 RUE DES CHAUSSUMIERS
09/07/2020	FONDETTES(37)	26 RUE DES CHAUSSUMIERS
17/07/2020	FONDETTES(37)	AV GENERAL DE GAULLE
05/08/2020	FONDETTES(37)	48 RUE EUGENE GOUIN
06/08/2020	FONDETTES(37)	14 RUE DU PETIT LOCHER
11/08/2020	FONDETTES(37)	27 RUE LA HTE MORIENNE
27/08/2020	SAINT ETIENNE DE CHIGNY(37)	57 QUAI DE LA LOIRE
01/09/2020	FONDETTES(37)	46 RUE DES COSSONS
01/09/2020	FONDETTES(37)	5 RUE E ET M COCHARD
04/09/2020	FONDETTES(37)	4 RUE ALFRED DE VIGNY
07/09/2020	FONDETTES(37)	12 RUE DANIELLE CASANOVA
08/09/2020	LUYNES(37)	15 LA VALLÉE DES TRAITS
08/09/2020	LUYNES(37)	31 AV DE LA LIBERTÉ
08/09/2020	LUYNES(37)	15 LA VALLÉE DES TRAITS
10/09/2020	FONDETTES(37)	12 DANIELLE CASANOVA
18/09/2020	FONDETTES(37)	5 RUE DS MAISONS ROUGES
22/09/2020	LUYNES(37)	7B PL DES VICTOIRES
30/09/2020	FONDETTES(37)	119 AV GENERAL DE GAULLE
08/10/2020	LUYNES(37)	18 RUE G APPOLINAIRE

13/10/2020	FONDETTES(37)	6 RUE DE LA PLANCHE
13/10/2020	LUYNES(37)	7 LES DOGUINS
13/10/2020	LUYNES(37)	7 RUE DES CHAMPS
15/10/2020	FONDETTES(37)	28B RUE DE BEL AIR
22/10/2020	SAINT ETIENNE DE CHIGNY(37)	LA BERGERIE
29/10/2020	FONDETTES(37)	22B RUE INGLESSI
30/10/2020	FONDETTES(37)	36B RUE DE VALLIERES
03/11/2020	FONDETTES(37)	28 RUE DES DEUX CROIX
04/11/2020	FONDETTES(37)	29 RUE LA HTE MORIENNE
12/11/2020	FONDETTES(37)	5 RUE ALFRED DE MUSSET
16/11/2020	SAINT ETIENNE DE CHIGNY(37)	14 CHE DES RUAUX
16/11/2020	FONDETTES(37)	14 RUE ALPHONSE DAUDET
18/11/2020	FONDETTES(37)	10 RUE DES SYCOMORES
19/11/2020	FONDETTES(37)	25 RUE DES CHAUSSUMIERS
23/11/2020	FONDETTES(37)	49 RTE DE CHEMINEE RONDE
01/12/2020	FONDETTES(37)	17 RUE DE LA BRUZETTE
03/12/2020	FONDETTES(37)	38 RTE DE CHEMINEE RONDE
15/12/2020	SAINT ETIENNE DE CHIGNY(37)	631 RTE DE BEAUVAIS
17/12/2020	FONDETTES(37)	12 RUE GRÉGOIRE DE TOURS
23/12/2020	FONDETTES(37)	2 RUE DE BEAUJARDIN
29/12/2020	LUYNES(37)	LA VALLÉE DES TRAITS

### *Interventions clientèle diverses*

FONDETTES / LUYNES / SAINT ETIENNE DE CHIGNY	Nombre d'interventions
Abonnement	601
Informé d'un arrêt d'eau	7
Enquêtes eau	221
Fuites sur installations	76
Fuites avant compteur	45
Qualité eau	7
Aspect	5
Goût et Couleur	2
Manque d'eau	19
Manque de pression	9
Suppression	2
<b>Total</b>	<b>994</b>

Ci-dessous le plan des fuites sur canalisation et équipements sur les commune de Fondettes, Luynes et Saint-Etienne-de-Chigny :



### 4.3.3 Les recherches de fuites

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

- ***L'analyse des consommations***

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



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

- ***La sectorisation***

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

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

- ***Les prélocalisateurs de fuites***

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



- ***Le transfert des informations***

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

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

- ***Un service de gestion des alarmes***

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

- *La recherche de fuite sur le terrain*

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

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

Les méthodes employées peuvent être :

- *La corrélation acoustique*

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



- *Le microphone de sol*

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

- *La recherche au gaz*

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

Sur les communes de Fondettes, Luynes et Saint Etienne de Chigny en 2020, les interventions suivantes ont été réalisées :

Date	Commune	voie
25/01/2020	Fondettes	Pose de loggers dans le quartier Pont de la Motte
27/01/2020	Fondettes	Sectorisation sur le débitmètre Morienne
28/01/2020	Fondettes	Modification de la sectorisation sur le débitmètre Morienne
27/02/2020	Fondettes	Recherche de fuite par injection d'hélium rue des 3 Mariés
28/02/2020	Fondettes	Recherche de fuite par injection d'hélium rue des 3 Mariés
28/02/2020	Fondettes	Débordement du réservoir de la Limougère
03/03/2020	Fondettes	Recherche de fuite acoustique sur les branchements rue Jodelle suite à une infiltration en sous-sol au n°18
14/04/2020	Fondettes	Recherche de fuite par injection d'hélium rue des 3 Mariés

15/04/2020	Fondettes	Recherche de fuite par injection d'hélium Quai de la Guignière et D3
17/04/2020	Luynes	Sectorisation sur le débitmètre Aqueduc et Duc de Luynes
18/04/2020	Luynes	Modification de la sectorisation sur le débitmètre Aqueduc et Duc de Luynes
20/04/2020	Luynes	Corrélation sur 150 ml rue de la Fontaine
28/04/2020	Saint Etienne de Chigny	Corrélation sur 200 ml Quai de la Loire et écoute sur les branchements
28/04/2020	Luynes	Corrélation sur 100 ml rue Alfred Bauge
05/05/2020	Saint Etienne de Chigny	Corrélation sur les Quais de la Loire et écoute sur les branchements
05/05/2020	Fondettes	Sectorisation sur le débitmètre "Moriennne" suite appel pour trace d'humidité rue des Hautes Moriennes
10/05/2020	Saint Etienne de Chigny	Recherche acoustique sur la sectorisation Allée de la Procession, Chemin du Clos, Chemin des Pierres Levées et Route de Beauvais
11/05/2020	Luynes	Corrélation dans le centre-ville de Luynes sur 2200 ml
12/05/2020	Luynes	Corrélation dans le centre-ville de Luynes sur 2200 ml
14/05/2020	Luynes	Recherche acoustique sur les branchements et vannes du secteur "Vaugareau"
15/05/2020	Luynes	Corrélation sur 100 ml rue de la République
16/05/2020	Luynes	Purge ouverte sur chantier AEP route de Pernay angle Route de la vallée des Traits
26/05/2020	Fondettes	Sectorisation sur le débitmètre "General de Gaulle" et le débitmètre "Chaussumiers"
08/06/2020	Luynes-St Etienne	Sectorisation sur la suppression "les Pins"
09/06/2020	Saint Etienne de Chigny	Recherche acoustique sur la sectorisation du Lotissement les Terres Rouges
11/06/2020	Saint Etienne de Chigny	Recherche acoustique sur la sectorisation "Les Marionneaux, Moulin Neuf et la Vallée des Traits"
11/06/2020	Saint Etienne de Chigny	Pose de loggers route de la Chappe (Bourg)
12/06/2020	Saint Etienne de Chigny	Corrélation sur 120 ml route de Beauvais
09/07/2020	Fondettes	Corrélation sur 100 ml rue de Sacré et rue Jean Mermoz
27/07/2020	Fondettes	Recherche de fuite par injection d'hélium rue du sacre
29/10/2020	Fondettes	Sectorisation Sud Bois Farrault sur le secteur de Port Vallières
02/11/2020	Fondettes	Suite de la sectorisation sur le débitmètre de Chantelouze
06/11/2020	Fondettes	Recherche acoustique sur le quartier "Paradis, Bonde, Martigny et Beaujardin"
06/11/2020	Fondettes	Recherche acoustique sur la sectorisation du secteur "Batelier, Voie Romaine"
06/11/2020	Fondettes	Suite de la sectorisation "Guesnes et Chantelouze"
09/11/2020	Fondettes	Recherche de fuite par injection d'hélium rue de Vallières
09/11/2020	Luynes	Sectorisation sur le débitmètre "Guesnes et Moulin Glabert"

12/11/2020	Luyes	Sectorisation sur le débitmètre "Guesnes et Aqueduc"
13/11/2020	Luyes	Corrélation sur 50 ml rue de République
02/12/2020	Fondettes	Recherche acoustique sur le secteur de la Vallières sur antenne DN 50
14/12/2020	Fondettes	Suite sectorisation sur les débitmètres "Guesnes et Aqueduc"
14/12/2020	Luyes	Sectorisation sur les débitmètres "Aqueduc et Duc de Luyes". Recherche acoustique sur les branchements dans le centre-ville
15/12/2020	Luyes	Suite de la sectorisation et des écoutes sur branchements
16/12/2020	Luyes	Ecoutes sur branchements rue de St Venant
17/12/2020	Luyes	Corrélation sur 50ml rue de Dr Caillet - suite des écoutes sur branchements rue de st Venant
28/12/2020	Luyes	Suite de la sectorisation par vannages rue de St Venant
28/12/2020	Fondettes	Corrélation 20 ml rue de la Grange aux Dîmes + suite de la sectorisation rue de St Venant
31/12/2020	Luyes	Corrélation sur 30 ml avenue de l'Europe

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	20	31	35	35	17	-51,4%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	19	24	22	22	17	-22,7%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,3	0,3	0,3	0,3	0,2	-33,3%
Nombre de fuites sur compteur	32	58	49	82	76	-7,3%
Nombre de fuites sur équipement	3	7	1	3	2	-33,3%
Nombre de fuites réparées	74	120	107	142	112	-21,1%

## 4.4 L'efficacité environnementale

### 4.4.1 La protection des ressources en eau



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

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

### 4.4.2 Le bilan énergétique du patrimoine



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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Energie relevée consommée (kWh)</b>	<b>919 064</b>	<b>949 930</b>	<b>895 353</b>	<b>875 980</b>	<b>949 380</b>	<b>8,4%</b>
Installation de production			893 533	874 515	935 976	7,0%
Réservoir ou château d'eau			1 820	1 465	13 379	813,2%

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

### 4.4.3 La consommation de réactifs

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

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

	2019	2020
Chlore gazeux	790 kg	735 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: D1090 - TMVL-FONDETTES/LUYNES DSP-EAU

Eau

LIBELLE	2019	2020	Ecart %
<b>PRODUITS</b>	<b>1 575 286</b>	<b>1 644 815</b>	<b>4.41 %</b>
Exploitation du service	960 035	919 983	
Collectivités et autres organismes publics	509 190	603 002	
Travaux attribués à titre exclusif	59 915	41 285	
Produits accessoires	46 146	80 545	
<b>CHARGES</b>	<b>1 597 340</b>	<b>1 684 414</b>	<b>5.45 %</b>
Personnel	241 298	190 302	
Energie électrique	97 323	51 807	
Achats d'eau	116	557	
Produits de traitement	2 198	1 021	
Analyses	8 691	27 071	
Sous-traitance, matières et fournitures	276 578	357 022	
Impôts locaux et taxes	25 799	29 874	
Autres dépenses d'exploitation	79 676	59 525	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	<i>11 168</i>	<i>10 770</i>	
<i>engins et véhicules</i>	<i>34 979</i>	<i>19 285</i>	
<i>informatique</i>	<i>36 927</i>	<i>33 656</i>	
<i>assurances</i>	<i>4 780</i>	<i>6 907</i>	
<i>locaux</i>	<i>22 032</i>	<i>17 628</i>	
<i>autres</i>	<i>- 30 210</i>	<i>- 28 722</i>	
Contribution des services centraux et recherche	70 223	68 874	
Collectivités et autres organismes publics	509 190	603 002	
Charges relatives aux renouvellements	275 201	279 393	
<i>fonds contractuel ( renouvellements )</i>	<i>275 201</i>	<i>279 393</i>	
Charges relatives aux investissements	3 002	8 836	
<i>programme contractuel ( investissements )</i>	<i>3 002</i>	<i>8 836</i>	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	8 046	7 130	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>- 22 054</b>	<b>- 39 599</b>	<b>NS</b>
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	0	0	
<b>RESULTAT</b>	<b>- 22 054</b>	<b>- 39 599</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: D1090 - TMVL-FONDETTES/LUYNES DSP-EAU**

**Eau**

<b>LIBELLE</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Ecart %</b>
Recettes liées à la facturation du service	928 565	890 266	-4.12 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	1 138 435	918 307	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 209 871	- 28 041	
Ventes d'eau à d'autres services publics	0	20	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	0	20	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	31 470	29 697	-5.63 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	31 470	29 697	
<b>Exploitation du service</b>	<b>960 035</b>	<b>919 983</b>	<b>-4.17 %</b>
Produits : part de la collectivité contractante	250 291	329 594	31.68 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	383 844	340 509	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 133 553	- 10 915	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	51 082	61 282	19.97 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	54 696	64 107	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 3 614	- 2 824	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	207 817	212 126	2.07 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	285 540	222 042	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 77 723	- 9 917	
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>509 190</b>	<b>603 002</b>	<b>18.42 %</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>59 915</b>	<b>41 285</b>	<b>-31.09 %</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>46 146</b>	<b>80 545</b>	<b>NS</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 :

**Fiche de fonds - D1090 - FONDETTES LUYNES ST ETIENNE DE CHIGNY EAU**

<b>Début contrat</b>	01/12/2017
<b>Fin de contrat</b>	30/11/2027
<b>Dotation initiale</b>	108 141,00 €
<b>Actualisation du solde</b>	k contrat
<b>Majoration taux légal</b>	Non
<b>Engagement</b>	Equipements - Canalisations - Branchements - Compteurs
<b>Retraitement</b>	Hors FG
<b>Plafond</b>	7% de FG
<b>Dispositions fin de contrat</b>	Solde à la charge du délégataire si négatif

**Suivi Solde**

ANNEE	K ACTU DOTATION	ACTU DOTATION	K ACTU SOLDE	ACTU SOLDE	CHARGES	SOLDE
2017	1,00000	9 011,75 €	1,00000	0,00 €	61 186,15 €	-52 174,40 €
2018	1,00000	108 141,00 €	1,00000	-52 174,40 €	89 593,29 €	-33 626,69 €
2019	1,00754	108 956,60 €	1,00754	-33 880,30 €	237 625,58 €	-162 549,28 €
2020	1,02289	110 616,35 €	1,02289	-166 270,04 €	41991,89 €	-97 645,58 €

**Détail des charges de l'année**

ANNEE	MONTANT	LIBELLE
2020	292,54 €	POMPES DE REPRISE 3 (KSB MTC V125/02 - 22 KW)
2020	9 596,85 €	POMPES DE REPRISE 1 VARIABLE KSB
2020	942,97 €	1 VANNE ET VERS BACHE (PNEUMATIQUE)
2020	984,28 €	2 VANNES PNEUMATIQUE
2020	3 041,33 €	1 EXTRACTEUR D'AIR
2020	4 430,74 €	COMPRESSEUR D'OXYDATION (COMPAIR - SILPACK R)
2020	1 550,37 €	3 GROUPES SURPRESSION + VARIATEUR + SONDE PRESSION
2020	1 562,81 €	DETENDEUR DE CHLORE (WALLACE)
2020	876,57 €	SONDE DE NIVEAU DE FORAGE (SONDES CONTACT*8)
2020	1 872,93 €	1 DEBITMETRE DISTRIBUTION (ABB MAGMASTER DN100)
2020	12 470,28 €	COMPTEURS EAU
2020	4 370,22 €	ABB Aquamaster DN100 - Moulin Glabert

**Fiche de fonds - D1090 - FONDETTES LUYNES ST ETIENNE DE CHIGNY EAU**

<b>Début contrat</b>	01/12/2017
<b>Fin de contrat</b>	30/11/2027
<b>Dotations initiales</b>	15 000,00 €
<b>Actualisation du solde</b>	k contrat
<b>Majoration taux légal</b>	Non
<b>Engagement</b>	Emetteurs Radio-Relève
<b>Retraitement</b>	Non
<b>Plafond</b>	Non
<b>Dispositions fin de contrat</b>	Solde à la charge de la collectivité qu'il soit positif ou négatif, mais obligation d'alerte du délégataire en cas de dépassement

**Suivi Solde**

ANNEE	K ACTU DOTATION	ACTU DOTATION	K ACTU SOLDE	ACTU SOLDE	CHARGES	SOLDE
2017	1,00000	1 250,00 €	1,00000	0,00 €	0,00 €	1 250,00 €
2018	1,00000	15 000,00 €	1,00000	1 250,00 €	37 176,24 €	-20 926,24 €
2019	1,00754	15 113,13 €	1,00754	-21 084,07 €	6 849,32 €	-12 820,26 €
2020	1,02289	15 343,35 €	1,02289	-13 113,71 €	0,00 €	2 229,64 €

**Fiche de fonds - D1090 - FONDETTES LUYNES ST ETIENNE DE CHIGNY EAU**

<b>Début contrat</b>	01/12/2017
<b>Fin de contrat</b>	30/11/2027
<b>Dotation initiale</b>	150 000,00 €
<b>Actualisation du solde</b>	k contrat
<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

**Suivi Solde**

ANNEE	K ACTU DOTATION	ACTU DOTATION	K ACTU SOLDE	ACTU SOLDE	CHARGES	SOLDE
2017	1,00000	12 500,00 €	1,00000	0,00 €	0,00 €	12 500,00 €
2018	1,00000	150 000,00 €	1,00000	12 500,00 €	170 216,95 €	-7 716,95 €
2019	1,00754	151 131,30 €	1,00000	-7 716,95 €	115 801,78 €	27 612,57 €
2020	1,02289	153 433,50 €	1,02289	28 244,62 €	270 525,26 €	-88 847,14 €

**Détail des charges de l'année**

ANNEE	MONTANT	LIBELLE
2020	21 384,20	Fondettes - allée de la Planche
2020	126 115,85	Fondettes - Allée de Rochebise
2020	31 810,85	Fondettes - Chantelouze
2020	91 214,36	Fondettes - Carlotti

## 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>

FONDETTES / LUYNES / SAINT ETIENNE DE CHIGNY	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>167,58</b>	<b>168,26</b>	<b>0,41%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>116,36</b>	<b>117,04</b>	<b>0,58%</b>
Abonnement			34,76	34,96	0,58%
Consommation	120	0,6840	81,60	82,08	0,59%
<b>Part syndicale</b>			<b>43,07</b>	<b>43,07</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			13,59	13,59	0,00%
Consommation	120	0,2457	29,48	29,48	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0679</b>	<b>8,15</b>	<b>8,15</b>	<b>0,00%</b>
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>72,29</b>	<b>72,33</b>	<b>0,06%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			26,69	26,73	0,15%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>381,47</b>	<b>382,19</b>	<b>0,19%</b>

## 6.2 Les données consommateurs par commune

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>FONDETTES</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	10 529	10 853	10 954	10 928	10 799	-1,2%
Nombre d'abonnés (clients)	4 709	4 777	4 883	4 923	4 993	1,4%
Volume vendu (m3)	517 930	549 003	469 347	567 154	552 378	-2,6%
<b>LUYNES</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	5 327	5 270	5 269	5 261	5 242	-0,4%
Nombre d'abonnés (clients)	5 460	2 220	2 237	2 245	2 252	0,3%
Volume vendu (m3)	71 451	244 569	229 485	240 734	274 982	14,2%
<b>SAINT ETIENNE DE CHIGNY</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 482	1 521	1 561	1 604	1 625	1,3%
Nombre d'abonnés (clients)	686	689	698	704	715	1,6%
Volume vendu (m3)	237 631	71 598	65 306	65 935	102 335	55,2%



## 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	388	388

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	53	53	26	26	79	79
Physico-chimie	51	48	32	32	83	80

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	94,1 %	100,0 %	96,4 %

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

- **Conformité des paramètres analytiques**

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à limite de qualité des paramètres soumis à une référence de 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	105	105	52	52
Physico-chimique	1761	1758	390	390
<b>Paramètres soumis à Référence de Qualité</b>				
Microbiologique	211	211	44	42
Physico-chimique	657	650	20	20
<b>Autres paramètres analysés</b>				
Microbiologique				
Physico-chimique	461		62	

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

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

#### PC - LA BOURDONNIERE

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	13.5	13.5	13.5	1	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1		1	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	238	238	238	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.6	7.6	7.6	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	19.5	19.5	19.5	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	23	23	23	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	1		1	1	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	6.2	6.2	6.2	1	mg/l Pt	<= 200
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	1		1	1	Qualitatif	
Turbidité	2.2	2.2	2.2	1	NFU	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Température de l'eau	16	16	16	1	°C	<= 25

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

Fer dissous	199	199	199	1	µg/l	
Fer total	492	492	492	1	µg/l	
Manganèse total	17.9	17.9	17.9	1	µg/l	
Calcium	78.2	78.2	78.2	1	mg/l	
Chlorures	33	33	33	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 20°C	475	475	475	1	µS/cm	
Conductivité à 25°C in situ	530	530	530	1	µS/cm	
Magnésium	7.03	7.03	7.03	1	mg/l	
Potassium	2.5	2.5	2.5	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	16.6	16.6	16.6	1	mg/l	
Sodium	19.1	19.1	19.1	1	mg/l	<= 200
Sulfates	18	18	18	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	1.2	1.2	1.2	1	mg/l	
Ammonium	0	0	0	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	0.41	0.41	0.41	1	µg/l	<= 100
Bore	0	0	0	1	µg/l	
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Fluorures	0	0	0	1	µg/l	
Nickel	3.4	3.4	3.4	1	µg/l	
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Dibromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 2

**PC - PORT FOUCAULT**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
ESA métolachlore	0.053	0.061	0.071	3	µg/l	<= 2
Metolachlor OXA	0	0.004	0.013	3	µg/l	<= 2
pH à température de l'eau	7.1	7.15	7.2	2	Unité pH	
Température de l'eau	16.3	17.85	19.4	2	°C	<= 25
Conductivité à 20°C	450	469	488	2	µS/cm	
Conductivité à 25°C in situ	502	523.5	545	2	µS/cm	
Oxygène dissous	4.1	4.1	4.1	1	mg/l	
Déséthylatrazine	0	0.006	0.012	2	µg/l	<= 2
Nitrates	10	13	16	2	mg/l	<= 100
ESA metazachlore	0	0.005	0.016	3	µg/l	<= 2
Pesticides totaux	0.071	0.071	0.071	1	µg/l	<= 5
Chlore libre	0	0	0	1	mg/l	
Chlore total	0	0	0	1	mg/l	

**UP - USINE LA BOURDONNIERE - FONDET**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	3	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	6	n/100ml	= 0
Bact Revivifiabiles à 22°C 68h	0		2	9	n/ml	
Bact Revivifiabiles à 36°C 44h	0		1	9	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	6	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	3	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	6	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	6	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	3	n/100ml	= 0
Chlorobenzène	0	0	0	2	µg/l	
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	12.9	15.4	17.9	2	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1		1	2	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	239	252	265	2	mg/l	
pH à température de l'eau	7.4	7.583	7.7	6	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	2	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	19.6	20.733	21.7	6	°F	
Titre Hydrotimétrique	22	22.767	24	6	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	5	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	6	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	1		1	6	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	1		1	6	Qualitatif	
Turbidité	0	0.047	0.33	7	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	16.6	17.933	19.1	6	°C	<= 25
Fer total	0	4.986	20	7	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	6	µg/l	<= 50
Calcium	77	78.45	79.9	2	mg/l	
Chlorures	28	31	33	6	mg/l	<= 250
Conductivité à 20°C	457	476.333	503	6	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	510	531.5	561	6	µS/cm	<= 1100
Magnésium	6.47	6.515	6.56	2	mg/l	
Potassium	2.38	2.475	2.57	2	mg/l	
Sodium	17.3	18.15	19	2	mg/l	<= 200
Sulfates	19	21.667	27	6	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.186	0.7	7	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	6	mg/l	<= 0.1
Nitrates	0.14	2.598	8.6	6	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0	0	6	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	2	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0.38	0.485	0.59	2	µg/l	<= 10
Baryum	0	0	0	2	mg/l	<= 0.7

Bore	0	0	0	2	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Fluorures	0	0	0	2	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Sélénium	0.52	0.645	0.77	2	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
Dibromométhane	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	2	µg/l	<= 3
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	2	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	2	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Trichlorofluorométhane	0	0	0	2	µg/l	
Phosphate de tributyle	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Activité alpha totale	0.04	0.05	0.06	2	Bq/l	
Activité bêta due au K40	66	68.5	71	2	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0.03	0.055	0.08	2	Bq/l	
Activité bêta totale	0.1	0.125	0.15	2	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	2	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	2	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.17	0.221	0.3	7	mg/l	
Chlore total	0.2	0.259	0.34	7	mg/l	
Bromates	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Bromoforme	1.3	2.4	3.5	2	µg/l	
Chlorite	0	0	0	2	µg/l	<= 200
Chloroforme	0	0.16	0.32	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0.61	1.005	1.4	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.28	0.51	0.74	2	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	2.2	4.1	6	2	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Butyl benzène sec	0	0	0	2	µg/l	
Ethylbenzène	0	0	0	2	µg/l	
Toluène	0	0	0	2	µg/l	
Triméthylbenzène-1,2,3	0	0	0	2	µg/l	
Xylènes (somme O+M+P)	0	0	0	2	µg/l	

UP - USINE LES PINS - LUYNES

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	4	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		0	7	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		5	7	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	4	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	3	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	4	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	4	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	3	n/100ml	= 0
Chlorobenzène	0	0	0	2	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	2	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	13.2	17.15	21.1	2	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0		1	2	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	243	243.5	244	2	mg/l	
pH à température de l'eau	7.4	7.62	8.1	5	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	2	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	18.5	19.4	20	4	°F	
Titre Hydrotimétrique	21	22	23	4	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		1	4	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	3	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	4	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	4	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	4	Qualitatif	
Turbidité	0	1.44	7.2	5	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Biphényle	0	0	0	1	µg/l	
Epichlorohydrine	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	10.2	16.1	18.7	5	°C	<= 25
Fer total	8.4	48.18	184	5	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	44.6	216	5	µg/l	<= 50
Calcium	73	73.55	74.1	2	mg/l	
Chlorures	41	42.25	43	4	mg/l	<= 250
Conductivité à 20°C	497	502	510	5	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	555	560.2	569	5	µS/cm	<= 1100
Magnésium	8.61	8.63	8.65	2	mg/l	
Potassium	2.69	2.84	2.99	2	mg/l	
Sodium	29.3	29.35	29.4	2	mg/l	<= 200

Sulfates	31	31.75	33	4	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.233	1.4	6	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	4	mg/l	<= 0.1
Nitrates	0.15	0.208	0.26	4	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0	0	4	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	2	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0.12	0.24	2	µg/l	<= 10
Baryum	0	0	0	2	mg/l	<= 0.7
Bore	90	95	100	2	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Fluorures	233	236	239	2	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
Dibromométhane	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	2	µg/l	<= 3
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	2	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	2	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Trichlorofluorométhane	0	0	0	2	µg/l	
Phosphate de tributyle	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Activité alpha totale	0	0	0	2	Bq/l	
Activité bêta due au K40	74	78.5	83	2	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0.045	0.09	2	Bq/l	
Activité bêta totale	0.08	0.125	0.17	2	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	2	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	2	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.04	0.168	0.32	5	mg/l	
Chlore total	0.06	0.22	0.38	5	mg/l	
Bromates	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Bromoforme	0.29	0.51	0.73	2	µg/l	
Chlorite	0	0	0	2	µg/l	<= 200
Chloroforme	0	0	0	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	2	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0.29	0.51	0.73	2	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Butyl benzène sec	0	0	0	2	µg/l	
Ethylbenzène	0	0	0	2	µg/l	
Orthoxylène	0	0	0	1	µg/l	

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

UP - USINE PORT-FOUCAULT - FONDETTE

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	8	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		300	11	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		73	11	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	8	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	3	n/100ml	= 0
ESA métolachlore	0	0.008	0.064	36	µg/l	<= 0.1
Metolachlor OXA	0	0.001	0.021	36	µg/l	<= 0.1
S-Métolachlore	0.013	0.013	0.013	1	µg/l	<= 0.1
Chlorobenzène	0	0	0	2	µg/l	
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	23.2	72.6	122	2	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0		1	2	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	267	290.5	314	2	mg/l	
pH à température de l'eau	7.1	7.457	7.8	7	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	6.7	6.7	6.7	1	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	2	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	18	21.2	25.7	5	°F	
Titre Hydrotimétrique	21	24.8	31	5	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	5	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	5	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	5	Qualitatif	
Turbidité	0	0	0	5	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	11.5	15.475	19.4	8	°C	<= 25
Fer total	0	2.82	12.4	5	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	1.5	6.4	5	µg/l	<= 50
Calcium	94.7	110.85	127	2	mg/l	
Chlorures	20	21.6	23	5	mg/l	<= 250
Conductivité à 20°C	403	524.625	653	8	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	450	585.5	729	8	µS/cm	<= 1100
Magnésium	6.42	6.515	6.61	2	mg/l	
Potassium	3.58	3.615	3.65	2	mg/l	
Sodium	12.8	13.9	15	2	mg/l	<= 200
Sulfates	30	36.6	47	5	mg/l	<= 250
Carbone organique dissous	0	0.555	1.2	29	mg/l C	
Carbone Organique Total	0	0.847	1.6	17	mg/l C	<= 2
Matières organiques à 254 nm	0.002	0.05	0.212	29	Abs/m	
Déséthylatrazine	0	0.001	0.011	18	µg/l	<= 0.1

Ammonium	0	0	0	5	mg/l	<= 0.1
Nitrates	8.9	15.58	23	5	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0	0	5	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	2	mg/l	<= 0.2
Arsenic	2	2.15	2.3	2	µg/l	<= 10
Baryum	0.058	0.064	0.07	2	mg/l	<= 0.7
Bore	0	0	0	2	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Fluorures	0	0	0	2	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Sélénium	6.7	10.925	14	4	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
Dibromométhane	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	2	µg/l	<= 3
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	2	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	2	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Trichlorofluorométhane	0	0	0	2	µg/l	
ESA metazachlore	0	0.002	0.033	36	µg/l	<= 0.1
OXA metazachlore	0	00	0.013	35	µg/l	<= 0.1
Pesticides totaux	0	0.008	0.13	33	µg/l	<= 0.5
Phosphate de tributyle	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Activité alpha totale	0.08	0.14	0.17	3	Bq/l	
Activité bêta due au K40	99	100	101	2	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0.05	0.065	0.08	2	Bq/l	
Activité bêta totale	0.15	0.17	0.18	3	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0.003	0.005	2	mSv/an	<= 0.1
Plomb 210 (activité du)	0	0	0	1	Bq/l	
Polonium 210 (activité du)	0	0	0	1	Bq/l	
Radium 226 (activité du)	0	0	0	1	Bq/l	
Radium 228 (activité du)	0	0	0	1	Bq/l	
Tritium (activité due au)	0	6	18	3	Bq/l	<= 100
Uranium 234 (activité du)	0.064	0.064	0.064	1	Bq/l	
Uranium 235 (activité du)	0	0	0	1	Bq/l	
Uranium 238 (activité du)	0.067	0.067	0.067	1	Bq/l	
Chlore libre	0	0.329	0.76	8	mg/l	
Chlore total	0	0.36	0.8	8	mg/l	
Bromates	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Bromoforme	2.3	2.45	2.6	2	µg/l	
Chlorite	0	0	0	2	µg/l	<= 200

Chloroforme	0.34	0.64	0.94	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	2.5	3.85	5.2	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.89	1.695	2.5	2	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	6.3	8.65	11	2	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Butyl benzène sec	0	0	0	2	µg/l	
Ethylbenzène	0	0	0	2	µg/l	
Toluène	0	0	0	2	µg/l	
Triméthylbenzène-1,2,3	0	0	0	2	µg/l	
Xylènes (somme O+M+P)	0	0	0	2	µg/l	

ZD - FONDETTES - CENTRE VILLE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	6	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	13	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		300	13	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		300	13	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	13	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	6	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	13	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	13	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	6	n/100ml	= 0
ESA métolachlore	0.012	0.049	0.069	5	µg/l	<= 0.1
Metolachlor OXA	0	0.009	0.018	5	µg/l	<= 0.1
pH à température de l'eau	7.1	7.438	7.9	13	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	12	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0.518	5.7	11	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	12	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	12	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	12	Qualitatif	
Turbidité	0	0	0	12	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	11.7	16.785	25.3	13	°C	<= 25
Fer total	0	5.533	22.1	12	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Conductivité à 20°C	366	472.231	559	13	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	408	527.077	624	13	µS/cm	<= 1100
Ammonium	0	0	0	12	mg/l	<= 0.1
Nitrates	0.22	8.995	16	12	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0.21	0.21	0.21	1	µg/l	<= 5
Cadmium	0.03	0.03	0.03	1	µg/l	<= 5
Chrome total	0.62	0.62	0.62	1	µg/l	<= 50
Cuivre	0.11	0.11	0.11	1	mg/l	<= 2
Nickel	1.2	1.2	1.2	1	µg/l	<= 20
Plomb	1.4	1.4	1.4	1	µg/l	<= 10
Sélénium	3.1	3.1	3.1	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Acénaphène	0.002	0.002	0.002	1	µg/l	
Anthracène	0	0	0	1	µg/l	
Benzanthracène	0	0	0	1	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Chrysène	0	0	0	1	µg/l	

Dibenzo(a,h)anthracène	0	0	0	1	µg/l	
Fluoranthène	0.004	0.004	0.004	1	µg/l	
Fluoranthène Méthyl-2	0	0	0	1	µg/l	
Fluorène	0.003	0.003	0.003	1	µg/l	
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Naphtalène	0	0	0	1	µg/l	
Phénantrène	0.022	0.022	0.022	1	µg/l	
Pyrène	0	0	0	1	µg/l	
ESA metazachlore	0	0.007	0.023	5	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0	0.095	0.21	13	mg/l	
Chlore total	0.03	0.133	0.23	13	mg/l	
Bromoforme	2	2	2	1	µg/l	
Chloroforme	1.6	1.6	1.6	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	4.3	4.3	4.3	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	3.4	3.4	3.4	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	11	11	11	1	µg/l	<= 100

**ZD - FONDETTES - EXTERIEURS**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		4	5	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	12	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		80	12	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		210	12	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	12	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	5	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	12	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	12	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	5	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.4	7.667	7.9	12	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		1	12	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	1.273	14	11	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		1	12	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	12	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	12	Qualitatif	
Turbidité	0	0.256	2.4	12	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	11.9	17.483	24.7	12	°C	<= 25
Fer total	0	6.008	28.3	12	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Conductivité à 20°C	436	510.5	885	12	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	487	569.917	988	12	µS/cm	<= 1100
Ammonium	0	0	0	12	mg/l	<= 0.1
Nitrates	0.13	3.238	10	12	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Cadmium	0.01	0.01	0.01	1	µg/l	<= 5
Chrome total	0.6	0.6	0.6	1	µg/l	<= 50
Cuivre	0.25	0.25	0.25	1	mg/l	<= 2
Nickel	3.4	3.4	3.4	1	µg/l	<= 20
Plomb	2.2	2.2	2.2	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Acénaphène	0	0	0	1	µg/l	
Anthracène	0	0	0	1	µg/l	
Benzanthracène	0	0	0	1	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Chrysène	0	0	0	1	µg/l	
Dibenzo(a,h)anthracène	0	0	0	1	µg/l	
Fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	
Fluoranthène Méthyl-2	0	0	0	1	µg/l	

Fluorène	0	0	0	1	µg/l	
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Naphtalène	0	0	0	1	µg/l	
Phénantrène	0	0	0	1	µg/l	
Pyrène	0	0	0	1	µg/l	
Chlore libre	0	0.138	0.33	12	mg/l	
Chlore total	0.04	0.168	0.35	12	mg/l	
Bromoforme	6.8	6.8	6.8	1	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	2.1	2.1	2.1	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.86	0.86	0.86	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	9.8	9.8	9.8	1	µg/l	<= 100

ZD - LUYNES - ST ETIENNE DE CHIGNY

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		1	6	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	10	n/100ml	= 0
Bact Revivifiabiles à 22°C 68h	0		30	10	n/ml	
Bact Revivifiabiles à 36°C 44h	0		40	10	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	10	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	6	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	10	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	10	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	6	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.5	7.727	8.3	11	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	10	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	9	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	10	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	10	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	10	Qualitatif	
Turbidité	0	0	0	11	NFU	<= 2
Température de l'eau	11.1	15.891	25.3	11	°C	<= 25
Fer total	0	1.19	6.9	10	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Conductivité à 20°C	496	576.727	882	11	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	554	643.545	984	11	µS/cm	<= 1100
Ammonium	0	0	0	10	mg/l	<= 0.1
Nitrates	0.2	0.251	0.45	10	mg/l	<= 50
Chlore libre	0	0.208	0.79	11	mg/l	
Chlore total	0.04	0.233	0.84	11	mg/l	
Bromoforme	2.1	2.1	2.1	1	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	2.1	2.1	2.1	1	µg/l	<= 100

## 6.5 Le bilan énergétique détaillé du patrimoine

### Installation de production

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Fondettes – La Bourdonnière</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	276 435	268 478	268 139	235 668	326 474	38,5%
Volume produit refoulé (m <sup>3</sup> )	323 556	300 587	314 001	266 123	454 695	70,85%
<b>Fondettes – Port Foucault</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	358 018	405 885	318 473	317 021	238 456	-24,8%
Volume produit refoulé (m <sup>3</sup> )	492 668	531 878	428 300	427 263	319 743	-25,2%
<b>Luynes – Les Pins</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	282 673	273 763	306 921	321 826	371 046	15,3%
Volume produit refoulé (m <sup>3</sup> )	383 995	370 395	427 057	434 353	473 144	8,9%
<b>Luynes – La Borde (réservoir seul)</b>						
Energie relevée consommée (kWh)			1 820	1 465	9 509	549,1%

## 6.6 Reconnaissance et certification de service

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

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

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

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



**Certificat**  
Certificate

N° 2015/69288.4

Page 1 / 6

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

**VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX**

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 50001 : 2011**

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

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

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

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

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

2018-11-11

Jusqu'au  
until

2021-08-20

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

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



Flashez ce QR Code  
pour vérifier la validité  
du certificat

This certificate describes conformity with [www.afnor.org](https://www.afnor.org) but is not a basis for the certification of origin. The client will certify only activities of [www.afnor.org](https://www.afnor.org) which is certified.  
Raf the company is certified. AFNOR Certification (AFNOR) is a 2015, Certification of Systems of Management, in the domain of [www.afnor.org](https://www.afnor.org), ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 50001:2015, ISO 22301:2017, ISO 22313:2017, ISO 22315:2017, ISO 22316:2017, ISO 22317:2017, ISO 22318:2017, ISO 22319:2017, ISO 22320:2017, ISO 22321:2017, ISO 22322:2017, ISO 22323:2017, ISO 22324:2017, ISO 22325:2017, ISO 22326:2017, ISO 22327:2017, ISO 22328:2017, ISO 22329:2017, ISO 22330:2017, ISO 22331:2017, ISO 22332:2017, ISO 22333:2017, ISO 22334:2017, ISO 22335:2017, ISO 22336:2017, ISO 22337:2017, ISO 22338:2017, ISO 22339:2017, ISO 22340:2017, ISO 22341:2017, ISO 22342:2017, ISO 22343:2017, ISO 22344:2017, ISO 22345:2017, ISO 22346:2017, ISO 22347:2017, ISO 22348:2017, ISO 22349:2017, ISO 22350:2017, ISO 22351:2017, ISO 22352:2017, ISO 22353:2017, ISO 22354:2017, ISO 22355:2017, ISO 22356:2017, ISO 22357:2017, ISO 22358:2017, ISO 22359:2017, ISO 22360:2017, ISO 22361:2017, ISO 22362:2017, ISO 22363:2017, ISO 22364:2017, ISO 22365:2017, ISO 22366:2017, ISO 22367:2017, ISO 22368:2017, ISO 22369:2017, ISO 22370:2017, ISO 22371:2017, ISO 22372:2017, ISO 22373:2017, ISO 22374:2017, ISO 22375:2017, ISO 22376:2017, ISO 22377:2017, ISO 22378:2017, ISO 22379:2017, ISO 22380:2017, ISO 22381:2017, ISO 22382:2017, ISO 22383:2017, ISO 22384:2017, ISO 22385:2017, ISO 22386:2017, ISO 22387:2017, ISO 22388:2017, ISO 22389:2017, ISO 22390:2017, ISO 22391:2017, ISO 22392:2017, ISO 22393:2017, ISO 22394:2017, ISO 22395:2017, ISO 22396:2017, ISO 22397:2017, ISO 22398:2017, ISO 22399:2017, ISO 22400:2017, ISO 22401:2017, ISO 22402:2017, ISO 22403:2017, ISO 22404:2017, ISO 22405:2017, ISO 22406:2017, ISO 22407:2017, ISO 22408:2017, ISO 22409:2017, ISO 22410:2017, ISO 22411:2017, ISO 22412:2017, ISO 22413:2017, ISO 22414:2017, ISO 22415:2017, ISO 22416:2017, ISO 22417:2017, ISO 22418:2017, ISO 22419:2017, ISO 22420:2017, ISO 22421:2017, ISO 22422:2017, ISO 22423:2017, ISO 22424:2017, ISO 22425:2017, ISO 22426:2017, ISO 22427:2017, ISO 22428:2017, ISO 22429:2017, ISO 22430:2017, ISO 22431:2017, ISO 22432:2017, ISO 22433:2017, ISO 22434:2017, ISO 22435:2017, ISO 22436:2017, ISO 22437:2017, ISO 22438:2017, ISO 22439:2017, ISO 22440:2017, ISO 22441:2017, ISO 22442:2017, ISO 22443:2017, ISO 22444:2017, ISO 22445:2017, ISO 22446:2017, ISO 22447:2017, ISO 22448:2017, ISO 22449:2017, ISO 22450:2017, ISO 22451:2017, ISO 22452:2017, ISO 22453:2017, ISO 22454:2017, ISO 22455:2017, ISO 22456:2017, ISO 22457:2017, ISO 22458:2017, ISO 22459:2017, ISO 22460:2017, ISO 22461:2017, ISO 22462:2017, ISO 22463:2017, ISO 22464:2017, ISO 22465:2017, ISO 22466:2017, ISO 22467:2017, ISO 22468:2017, ISO 22469:2017, ISO 22470:2017, ISO 22471:2017, ISO 22472:2017, ISO 22473:2017, ISO 22474:2017, ISO 22475:2017, ISO 22476:2017, ISO 22477:2017, ISO 22478:2017, ISO 22479:2017, ISO 22480:2017, ISO 22481:2017, ISO 22482:2017, ISO 22483:2017, ISO 22484:2017, ISO 22485:2017, ISO 22486:2017, ISO 22487:2017, ISO 22488:2017, ISO 22489:2017, ISO 22490:2017, ISO 22491:2017, ISO 22492:2017, ISO 22493:2017, ISO 22494:2017, ISO 22495:2017, ISO 22496:2017, ISO 22497:2017, ISO 22498:2017, ISO 22499:2017, ISO 22500:2017, ISO 22501:2017, ISO 22502:2017, ISO 22503:2017, ISO 22504:2017, ISO 22505:2017, ISO 22506:2017, ISO 22507:2017, ISO 22508:2017, ISO 22509:2017, ISO 22510:2017, ISO 22511:2017, ISO 22512:2017, ISO 22513:2017, ISO 22514:2017, ISO 22515:2017, ISO 22516:2017, ISO 22517:2017, ISO 22518:2017, ISO 22519:2017, ISO 22520:2017, ISO 22521:2017, ISO 22522:2017, ISO 22523:2017, ISO 22524:2017, ISO 22525:2017, ISO 22526:2017, ISO 22527:2017, ISO 22528:2017, ISO 22529:2017, ISO 22530:2017, ISO 22531:2017, ISO 22532:2017, ISO 22533:2017, ISO 22534:2017, ISO 22535:2017, ISO 22536:2017, ISO 22537:2017, ISO 22538:2017, ISO 22539:2017, ISO 22540:2017, ISO 22541:2017, ISO 22542:2017, ISO 22543:2017, ISO 22544:2017, ISO 22545:2017, ISO 22546:2017, ISO 22547:2017, ISO 22548:2017, ISO 22549:2017, ISO 22550:2017, ISO 22551:2017, ISO 22552:2017, ISO 22553:2017, ISO 22554:2017, ISO 22555:2017, ISO 22556:2017, ISO 22557:2017, ISO 22558:2017, ISO 22559:2017, ISO 22560:2017, ISO 22561:2017, ISO 22562:2017, ISO 22563:2017, ISO 22564:2017, ISO 22565:2017, ISO 22566:2017, ISO 22567:2017, ISO 22568:2017, ISO 22569:2017, ISO 22570:2017, ISO 22571:2017, ISO 22572:2017, ISO 22573:2017, ISO 22574:2017, ISO 22575:2017, ISO 22576:2017, ISO 22577:2017, ISO 22578:2017, ISO 22579:2017, ISO 22580:2017, ISO 22581:2017, ISO 22582:2017, ISO 22583:2017, ISO 22584:2017, ISO 22585:2017, ISO 22586:2017, ISO 22587:2017, ISO 22588:2017, ISO 22589:2017, ISO 22590:2017, ISO 22591:2017, ISO 22592:2017, ISO 22593:2017, ISO 22594:2017, ISO 22595:2017, ISO 22596:2017, ISO 22597:2017, ISO 22598:2017, ISO 22599:2017, ISO 22600:2017, ISO 22601:2017, ISO 22602:2017, ISO 22603:2017, ISO 22604:2017, ISO 22605:2017, ISO 22606:2017, ISO 22607:2017, ISO 22608:2017, ISO 22609:2017, ISO 22610:2017, ISO 22611:2017, ISO 22612:2017, ISO 22613:2017, ISO 22614:2017, ISO 22615:2017, ISO 22616:2017, ISO 22617:2017, ISO 22618:2017, ISO 22619:2017, ISO 22620:2017, ISO 22621:2017, ISO 22622:2017, ISO 22623:2017, ISO 22624:2017, ISO 22625:2017, ISO 22626:2017, ISO 22627:2017, ISO 22628:2017, ISO 22629:2017, ISO 22630:2017, ISO 22631:2017, ISO 22632:2017, ISO 22633:2017, ISO 22634:2017, ISO 22635:2017, ISO 22636:2017, ISO 22637:2017, ISO 22638:2017, ISO 22639:2017, ISO 22640:2017, ISO 22641:2017, ISO 22642:2017, ISO 22643:2017, ISO 22644:2017, ISO 22645:2017, ISO 22646:2017, ISO 22647:2017, ISO 22648:2017, ISO 22649:2017, ISO 22650:2017, ISO 22651:2017, ISO 22652:2017, ISO 22653:2017, ISO 22654:2017, ISO 22655:2017, ISO 22656:2017, ISO 22657:2017, ISO 22658:2017, ISO 22659:2017, ISO 22660:2017, ISO 22661:2017, ISO 22662:2017, ISO 22663:2017, ISO 22664:2017, ISO 22665:2017, ISO 22666:2017, ISO 22667:2017, ISO 22668:2017, ISO 22669:2017, ISO 22670:2017, ISO 22671:2017, ISO 22672:2017, ISO 22673:2017, ISO 22674:2017, ISO 22675:2017, ISO 22676:2017, ISO 22677:2017, ISO 22678:2017, ISO 22679:2017, ISO 22680:2017, ISO 22681:2017, ISO 22682:2017, ISO 22683:2017, ISO 22684:2017, ISO 22685:2017, ISO 22686:2017, ISO 22687:2017, ISO 22688:2017, ISO 22689:2017, ISO 22690:2017, ISO 22691:2017, ISO 22692:2017, ISO 22693:2017, ISO 22694:2017, ISO 22695:2017, ISO 22696:2017, ISO 22697:2017, ISO 22698:2017, ISO 22699:2017, ISO 22700:2017, ISO 22701:2017, ISO 22702:2017, ISO 22703:2017, ISO 22704:2017, ISO 22705:2017, ISO 22706:2017, ISO 22707:2017, ISO 22708:2017, ISO 22709:2017, ISO 22710:2017, ISO 22711:2017, ISO 22712:2017, ISO 22713:2017, ISO 22714:2017, ISO 22715:2017, ISO 22716:2017, ISO 22717:2017, ISO 22718:2017, ISO 22719:2017, ISO 22720:2017, ISO 22721:2017, ISO 22722:2017, ISO 22723:2017, ISO 22724:2017, ISO 22725:2017, ISO 22726:2017, ISO 22727:2017, ISO 22728:2017, ISO 22729:2017, ISO 22730:2017, ISO 22731:2017, ISO 22732:2017, ISO 22733:2017, ISO 22734:2017, ISO 22735:2017, ISO 22736:2017, ISO 22737:2017, ISO 22738:2017, ISO 22739:2017, ISO 22740:2017, ISO 22741:2017, ISO 22742:2017, ISO 22743:2017, ISO 22744:2017, ISO 22745:2017, ISO 22746:2017, ISO 22747:2017, ISO 22748:2017, ISO 22749:2017, ISO 22750:2017, ISO 22751:2017, ISO 22752:2017, ISO 22753:2017, ISO 22754:2017, ISO 22755:2017, ISO 22756:2017, ISO 22757:2017, ISO 22758:2017, ISO 22759:2017, ISO 22760:2017, ISO 22761:2017, ISO 22762:2017, ISO 22763:2017, ISO 22764:2017, ISO 22765:2017, ISO 22766:2017, ISO 22767:2017, ISO 22768:2017, ISO 22769:2017, ISO 22770:2017, ISO 22771:2017, ISO 22772:2017, ISO 22773:2017, ISO 22774:2017, ISO 22775:2017, ISO 22776:2017, ISO 22777:2017, ISO 22778:2017, ISO 22779:2017, ISO 22780:2017, ISO 22781:2017, ISO 22782:2017, ISO 22783:2017, ISO 22784:2017, ISO 22785:2017, ISO 22786:2017, ISO 22787:2017, ISO 22788:2017, ISO 22789:2017, ISO 22790:2017, ISO 22791:2017, ISO 22792:2017, ISO 22793:2017, ISO 22794:2017, ISO 22795:2017, ISO 22796:2017, ISO 22797:2017, ISO 22798:2017, ISO 22799:2017, ISO 22800:2017, ISO 22801:2017, ISO 22802:2017, ISO 22803:2017, ISO 22804:2017, ISO 22805:2017, ISO 22806:2017, ISO 22807:2017, ISO 22808:2017, ISO 22809:2017, ISO 22810:2017, ISO 22811:2017, ISO 22812:2017, ISO 22813:2017, ISO 22814:2017, ISO 22815:2017, ISO 22816:2017, ISO 22817:2017, ISO 22818:2017, ISO 22819:2017, ISO 22820:2017, ISO 22821:2017, ISO 22822:2017, ISO 22823:2017, ISO 22824:2017, ISO 22825:2017, ISO 22826:2017, ISO 22827:2017, ISO 22828:2017, ISO 22829:2017, ISO 22830:2017, ISO 22831:2017, ISO 22832:2017, ISO 22833:2017, ISO 22834:2017, ISO 22835:2017, ISO 22836:2017, ISO 22837:2017, ISO 22838:2017, ISO 22839:2017, ISO 22840:2017, ISO 22841:2017, ISO 22842:2017, ISO 22843:2017, ISO 22844:2017, ISO 22845:2017, ISO 22846:2017, ISO 22847:2017, ISO 22848:2017, ISO 22849:2017, ISO 22850:2017, ISO 22851:2017, ISO 22852:2017, ISO 22853:2017, ISO 22854:2017, ISO 22855:2017, ISO 22856:2017, ISO 22857:2017, ISO 22858:2017, ISO 22859:2017, ISO 22860:2017, ISO 22861:2017, ISO 22862:2017, ISO 22863:2017, ISO 22864:2017, ISO 22865:2017, ISO 22866:2017, ISO 22867:2017, ISO 22868:2017, ISO 22869:2017, ISO 22870:2017, ISO 22871:2017, ISO 22872:2017, ISO 22873:2017, ISO 22874:2017, ISO 22875:2017, ISO 22876:2017, ISO 22877:2017, ISO 22878:2017, ISO 22879:2017, ISO 22880:2017, ISO 22881:2017, ISO 22882:2017, ISO 22883:2017, ISO 22884:2017, ISO 22885:2017, ISO 22886:2017, ISO 22887:2017, ISO 22888:2017, ISO 22889:2017, ISO 22890:2017, ISO 22891:2017, ISO 22892:2017, ISO 22893:2017, ISO 22894:2017, ISO 22895:2017, ISO 22896:2017, ISO 22897:2017, ISO 22898:2017, ISO 22899:2017, ISO 22900:2017, ISO 22901:2017, ISO 22902:2017, ISO 22903:2017, ISO 22904:2017, ISO 22905:2017, ISO 22906:2017, ISO 22907:2017, ISO 22908:2017, ISO 22909:2017, ISO 22910:2017, ISO 22911:2017, ISO 22912:2017, ISO 22913:2017, ISO 22914:2017, ISO 22915:2017, ISO 22916:2017, ISO 22917:2017, ISO 22918:2017, ISO 22919:2017, ISO 22920:2017, ISO 22921:2017, ISO 22922:2017, ISO 22923:2017, ISO 22924:2017, ISO 22925:2017, ISO 22926:2017, ISO 22927:2017, ISO 22928:2017, ISO 22929:2017, ISO 22930:2017, ISO 22931:2017, ISO 22932:2017, ISO 22933:2017, ISO 22934:2017, ISO 22935:2017, ISO 22936:2017, ISO 22937:2017, ISO 22938:2017, ISO 22939:2017, ISO 22940:2017, ISO 22941:2017, ISO 22942:2017, ISO 22943:2017, ISO 22944:2017, ISO 22945:2017, ISO 22946:2017, ISO 22947:2017, ISO 22948:2017, ISO 22949:2017, ISO 22950:2017, ISO 22951:2017, ISO 22952:2017, ISO 22953:2017, ISO 22954:2017, ISO 22955:2017, ISO 22956:2017, ISO 22957:2017, ISO 22958:2017, ISO 22959:2017, ISO 22960:2017, ISO 22961:2017, ISO 22962:2017, ISO 22963:2017, ISO 22964:2017, ISO 22965:2017, ISO 22966:2017, ISO 22967:2017, ISO 22968:2017, ISO 22969:2017, ISO 22970:2017, ISO 22971:2017, ISO 22972:2017, ISO 22973:2017, ISO 22974:2017, ISO 22975:2017, ISO 22976:2017, ISO 22977:2017, ISO 22978:2017, ISO 22979:2017, ISO 22980:2017, ISO 22981:2017, ISO 22982:2017, ISO 22983:2017, ISO 22984:2017, ISO 22985:2017, ISO 22986:2017, ISO 22987:2017, ISO 22988:2017, ISO 22989:2017, ISO 22990:2017, ISO 22991:2017, ISO 22992:2017, ISO 22993:2017, ISO 22994:2017, ISO 22995:2017, ISO 22996:2017, ISO 22997:2017, ISO 22998:2017, ISO 22999:2017, ISO 23000:2017, ISO 23001:2017, ISO 23002:2017, ISO 23003:2017, ISO 23004:2017, ISO 23005:2017, ISO 23006:2017, ISO 23007:2017, ISO 23008:2017, ISO 23009:2017, ISO 23010:2017, ISO 23011:2017, ISO 23012:2017, ISO 23013:2017, ISO 23014:2017, ISO 23015:2017, ISO 23016:2017, ISO 23017:2017, ISO 23018:2017, ISO 23019:2017, ISO 23020:2017, ISO 23021:2017, ISO 23022:2017, ISO 23023:2017, ISO 23024:2017, ISO 23025:2017, ISO 23026:2017, ISO 23027:2017, ISO 23028:2017, ISO 23029:2017, ISO 23030:2017, ISO 23031:2017, ISO 23032:2017, ISO 23033:2017, ISO 23034:2017, ISO 23035:2017, ISO 23036:2017, ISO 23037:2017, ISO 23038:2017, ISO 23039:2017, ISO 23040:2017, ISO 23041:2017, ISO 23042:2017, ISO 23043:2017, ISO 23044:2017, ISO 23045:2017, ISO 23046:2017, ISO 23047:2017, ISO 23048:2017, ISO 23049:2017, ISO 23050:2017, ISO 23051:2017, ISO 23052:2017, ISO 23053:2017, ISO 23054:2017, ISO 23055:2017, ISO 23056:2017, ISO 23057:2017, ISO 23058:2017, ISO 23059:2017, ISO 23060:2017, ISO 23061:2017, ISO 23062:2017, ISO 23063:2017, ISO 23064:2017, ISO 23065:2017, ISO 23066:2017, ISO 23067:2017, ISO 23068:2017, ISO 23069:2017, ISO 23070:2017, ISO 23071:2017, ISO 23072:2017, ISO 23073:2017, ISO 23074:2017, ISO 23075:2017, ISO 23076:2017, ISO 23077:2017, ISO 23078:2017, ISO 23079:2017, ISO 23080:2017, ISO 23081:2017, ISO 23082:2017, ISO 23083:2017, ISO 23084:2017, ISO 23085:2017, ISO 23086:2017, ISO 23087:2017, ISO 23088:2017, ISO 23089:2017, ISO 23090:2017, ISO 23091:2017, ISO 23092:2017, ISO 23093:2017, ISO 23094:2017, ISO 23095:2017, ISO 23096:2017, ISO 23097:2017, ISO 23098:2017, ISO 23099:2017, ISO 23100:2017, ISO 23101:2017, ISO 23102:2017, ISO 23103:2017, ISO 23104:2017, ISO 23105:2017, ISO 23106:2017, ISO 23107:2017, ISO 23108:2017, ISO 23109:2017, ISO 23110:2017, ISO 23111:2017, ISO 23112:2017, ISO 23113:2017, ISO 23114:2017, ISO 23115:2017, ISO



# Certificat

Certificate

N° 2015/69287.5

Page 1 / 6

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 9001 : 2015**

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au  
Until

2021-11-09

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

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



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Notre certificat électronique consultable sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org), est la référence de la certification de l'organisme. The electronic certificate, available at [www.afnor.org](https://www.afnor.org), stands as the reference for the company's certification. AFNOR Certification is a member of the AFNOR group. AFNOR Certification is a member of the AFNOR group. AFNOR Certification is a member of the AFNOR group.



# Certificat

Certificate

N° 2015/69286.5

Page 1 / 6

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 14001 : 2015**

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au  
Until

2021-11-09

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



Flashes ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Find the official electronic certificate on [www.afnor.org](http://www.afnor.org), or for an original of the certification of the organization. The electronic certificate only available on [www.afnor.org](http://www.afnor.org)  
affiché en web time that the company is certified. Accreditation COPRAC n°8.022. Certification de Systèmes de Management. Profil: Régionale n° 20002833.  
COPRAC n°8.022. Management System Certification. Scope number: 20002833.  
AFNOR est un marque déposée. AFNOR is a registered trademark. CERTIF 200017/11/2018

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 80 00  
SAS au capital de 18 167 000 € - 479 078 002 RCS Bobigny - [www.afnor.org](http://www.afnor.org)

**afnor**  
CERTIFICATION

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

## 6.7 Actualité réglementaire 2020

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

### Crise sanitaire

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

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

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

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

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

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

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

### ***Subventions d'investissement***

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

## **Services publics locaux**

### **Commande publique**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

réseaux enterrés, du « Guichet Unique » administré par l'Inéris. Ce téléservice ([www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr](http://www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr)) référence les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### ***Réseaux intérieurs***

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

## **Biodiversité et Qualité des milieux**

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

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

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

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

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

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

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

## 6.8 Glossaire

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

### **Abonnement :**

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

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

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

### **Capacité de production :**

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

### **Certification ISO 14001 :**

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

### **Certification ISO 9001 :**

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

### **Certification ISO 22000 :**

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

### **Certification ISO 50001 :**

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

### **Certification OHSAS 18001 :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Développement durable :**

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

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

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

#### **Eau souterraine influencée :**

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

#### **HACCP :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Parties prenantes :**

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

#### **Prélèvement :**

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

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

Le rendement du réseau est obtenu en faisant le rapport entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté du volume vendu à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part le volume produit augmenté des volumes achetés à d'autres services publics d'eau potable. Le volume 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)