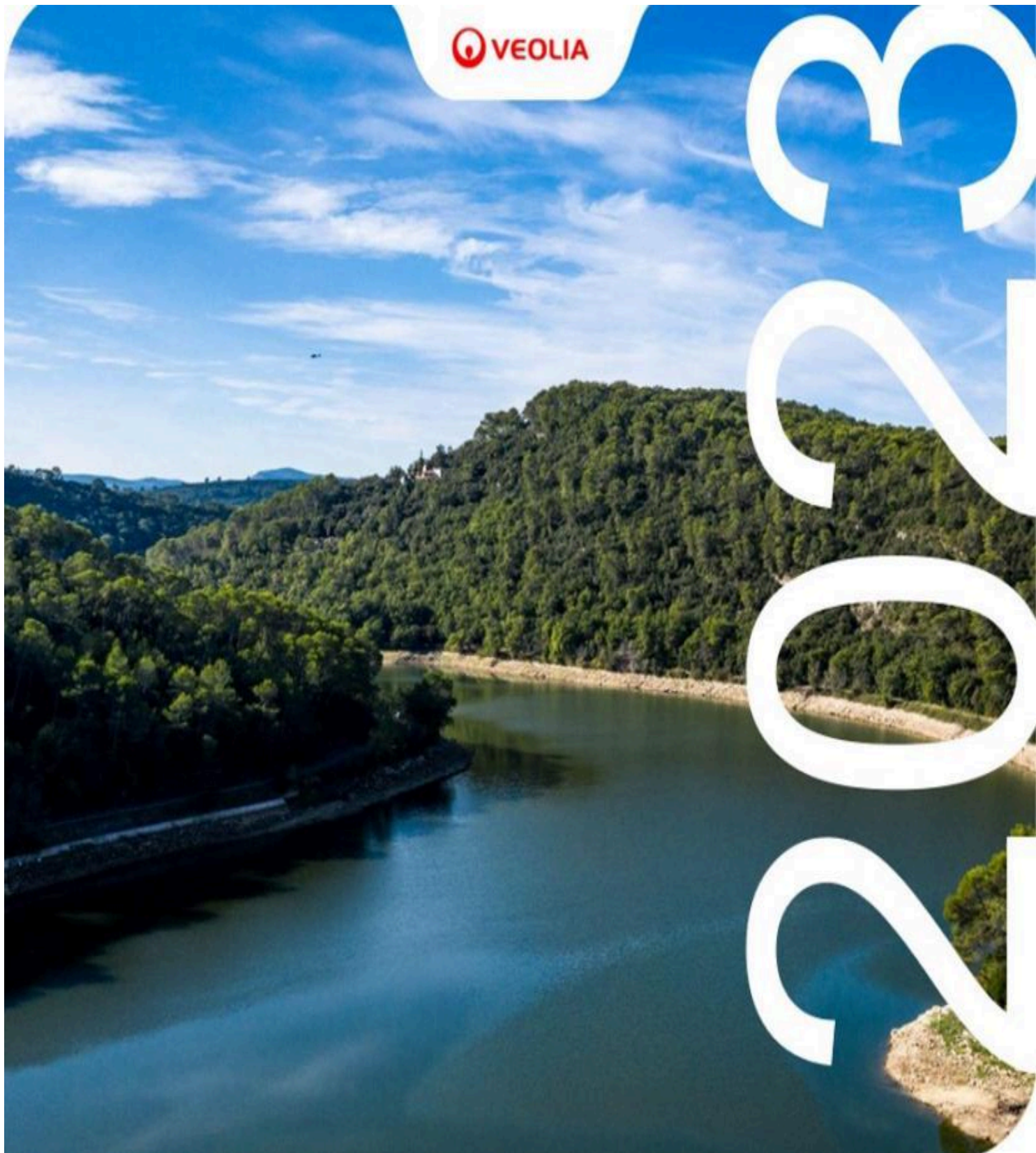




RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE
TOURS MÉTROPOLE
VILLE DE CHAMBRAY-LÈS-TOURS

RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

Le Règlement Général pour la Protection des Données, entré en vigueur le 25/05/2018, a renforcé les droits et libertés des personnes physiques sur leurs données à caractère personnel. Afin de s'y conformer, les Responsables de traitement des données doivent adapter les mesures de protection les concernant. En conséquence, Veolia Eau France communique à travers le rapport annuel uniquement des données anonymisées ou agrégées.

REPERES DE LECTURE

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

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

Gestion du document	Auteur	Date
Validé	L.GODILLON – N.CORRUE – R.COLLIN	30/04/2024

Avant-propos



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2023

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous adresser le **Rapport Annuel** de votre service pour l'année 2023. A travers ses différentes composantes techniques, économiques et environnementales, vous pourrez apprécier la performance de votre service.

Les manifestations régulières du dérèglement climatique font peser un risque croissant sur la ressource en eau, tant sur la quantité (le « trop peu » et le « trop ») que sur la qualité. En particulier, les pénuries et tensions hydriques records des derniers étés ont mis au cœur de l'actualité la nécessaire préservation de notre ressource en eau. Le gouvernement a lancé au printemps 2023 son « plan Eau » dont l'un des objectifs est de réduire de 10 % des prélèvements d'eau d'ici 2030. Ses 53 mesures visent à répondre à trois enjeux majeurs : sobriété des usages, qualité et disponibilité de la ressource.

Au cours de cette année, nous avons observé une nette diminution des volumes d'eau consommés par les Français. Cette tendance, orientée vers la préservation, crée une dynamique durable qui amorce le changement de notre modèle économique. Nous percevons déjà les prémices de cette transformation, où l'accent est mis sur la responsabilité, la performance et la régénération. Notre objectif partagé est de garantir la sécurité des volumes disponibles tout en établissant un équilibre économique favorable pour l'ensemble de la communauté. La préservation de la ressource en eau et l'adaptation de notre modèle, notamment tarifaire, sont au cœur de nos enjeux.

En 2023, la qualité de l'eau est restée une priorité. Nos équipes ont fait preuve d'un engagement continu dans la lutte contre les micropolluants (par exemple les métabolites de pesticides et les PFAS) et le maintien de la qualité d'eau. Adoptant une attitude préventive, nous mettons en place des stratégies proactives pour garantir la sécurité sanitaire de l'eau que nous fournissons, dans la lignée de la nouvelle directive Eau potable.

Notre préoccupation concerne également la qualité des rejets dans l'environnement. Nous abordons avec rigueur ce sujet conformément à la nouvelle directive européenne Eaux résiduaires urbaines par des actions proactives pour minimiser les impacts environnementaux, tout en respectant les normes les plus strictes.

Nous sommes à vos côtés plus que jamais pour adapter votre service face aux conséquences du dérèglement climatique. Cette adaptation passera par des solutions telles la réutilisation des eaux usées, dont les récents décrets en simplifient la mise en œuvre ; l'amélioration du rendement réseau ; ou l'accompagnement vers la résilience des territoires face aux inondations et aux tempêtes.

2023 a été une période charnière, et notre rapport reflète notre engagement continu envers l'excellence opérationnelle, la durabilité environnementale et la satisfaction de nos clients. Nous sommes convaincus qu'ensemble, nous pouvons contribuer à bâtir un avenir où l'eau demeure une ressource accessible et sûre.

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.

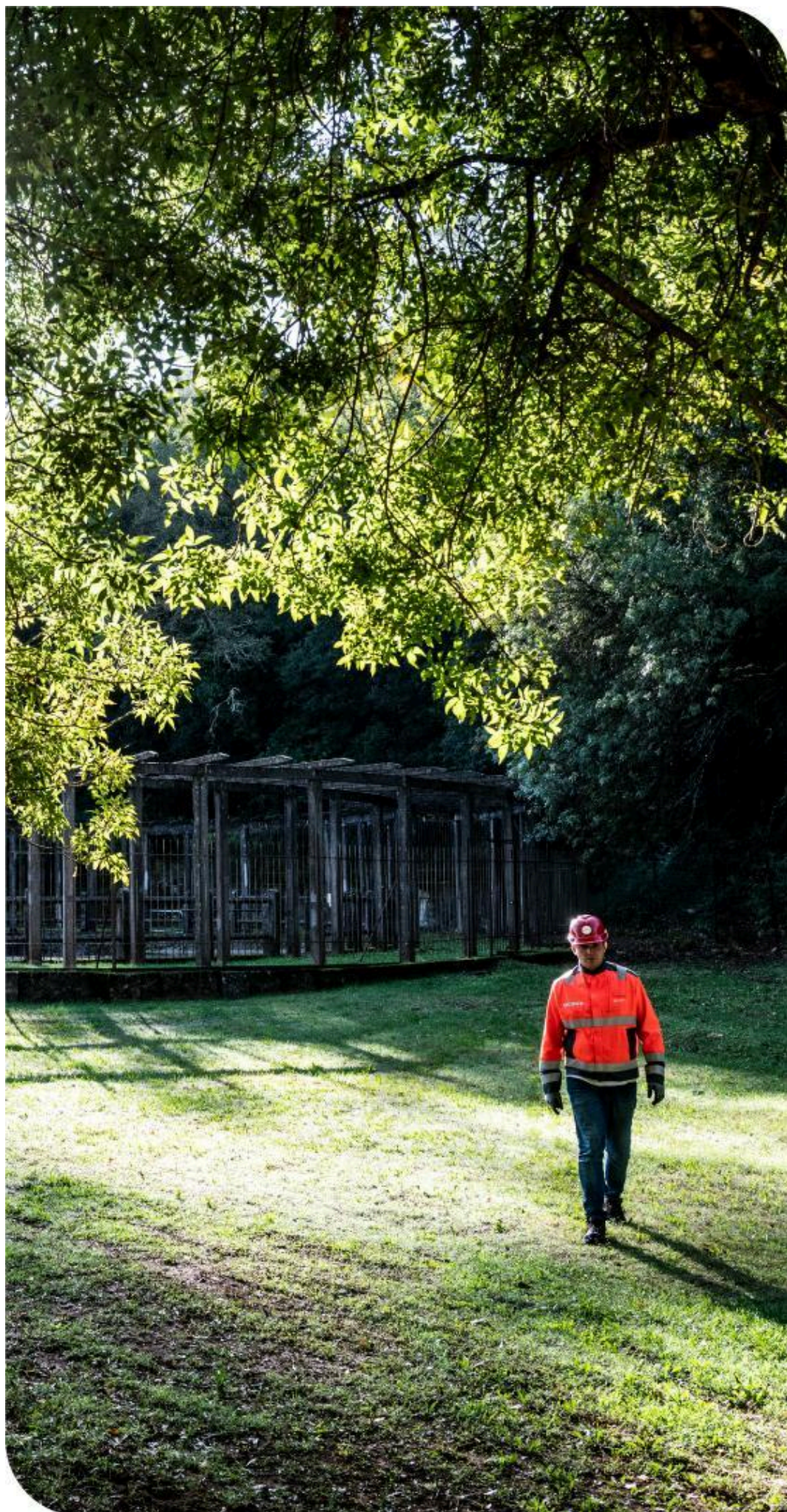
Pierre Ribaute,
Directeur Général, Eau France

Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE	5
1.1 Un dispositif à votre service	6
1.2 Présentation du contrat	12
1.3 Les chiffres clés	13
1.4 Les indicateurs réglementaires 2023	14
1.5 Autres chiffres clés de l'année 2023	15
1.6 Le prix du service public de l'eau	17
1.7 L'essentiel de l'année 2023	18
2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	35
2.1 Les consommateurs abonnés du service	36
2.2 La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous	37
2.3 Données économiques	41
3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	43
3.1 L'inventaire des installations	44
3.2 L'inventaire des réseaux	45
3.3 Les indicateurs de suivi du patrimoine	47
3.4 Gestion du patrimoine	49
4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	54
4.1 La qualité de l'eau	55
4.2 La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau	59
4.3 La maintenance du patrimoine	67
4.4 L'efficacité environnementale	78
5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	80
5.1 Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	81
5.2 Situation des biens	83
5.3 Les investissements et le renouvellement	84
5.4 Les engagements à incidence financière	86
6. ANNEXES	89
6.1 La facture 120 m3	90
6.2 Les données consommateurs par commune	91
6.3 synoptique du réseau	92
6.4 La qualité de l'eau	93
6.5 Le bilan énergétique du patrimoine	100
6.6 Reconnaissance et certification de service	101
6.7 Actualité réglementaire 2023	105
6.8 Glossaire	116

1.

L'ESSENTIEL DE
L'ANNÉE



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

1.1 Un dispositif à votre service

VOTRE LIEU D'ACCUEIL

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



TOUTES VOS DÉMARCHES SANS VOUS DÉPLACER



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

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

NOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE :

- 💧 WWW.SERVICE-CLIENT.VEOLIAEAU.FR
- 💧 **SUR VOTRE SMARTPHONE VIA NOS APPLICATIONS IOS ET ANDROID.**

VOS URGENCES 7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24



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

LES INTERLOCUTEURS VEOLIA À VOS CÔTÉS

Photo	Fonction	Nom
	Directeur de Territoire	Antoine BAUDIN
	Manager de Service Local	Raphaël COLLIN
	Responsable Réseaux	Nicolas CORRUE
	Responsable Usines	Léa GODILLON

NOTRE ORGANISATION

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

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

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

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

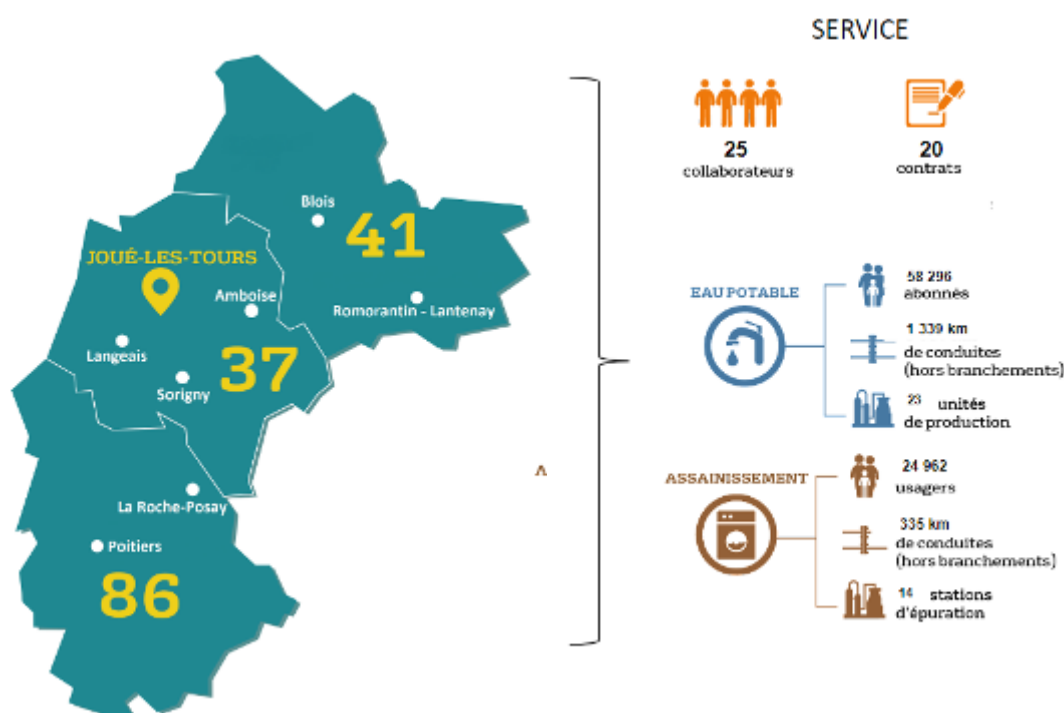
Pilier de cette organisation, le TERRITOIRE VAL DE LOIRE SOLOGNE regroupe l'ensemble des ressources permettant aux SERVICES LOCAUX de réaliser leurs missions, dans le respect des engagements contractuels.

Son siège est basé à JOUÉ LÈS 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

Composé de plus de 200 collaborateurs, Le Territoire Val de Loire Sologne (voir carte ci-dessous) apporte au SERVICE LOCAL les moyens et les expertises nécessaires à l'exécution et la gestion de ses missions. Le SERVICE LOCAL bénéficie ainsi, avec les autres services locaux du territoire, de ressources et d'expertises dont il ne pourrait se doter en propre, dans des conditions économiques acceptables par nos clients collectivités. Il est structuré autour de 3 pôles experts : la direction des opérations, la direction des consommateurs et la direction du développement.



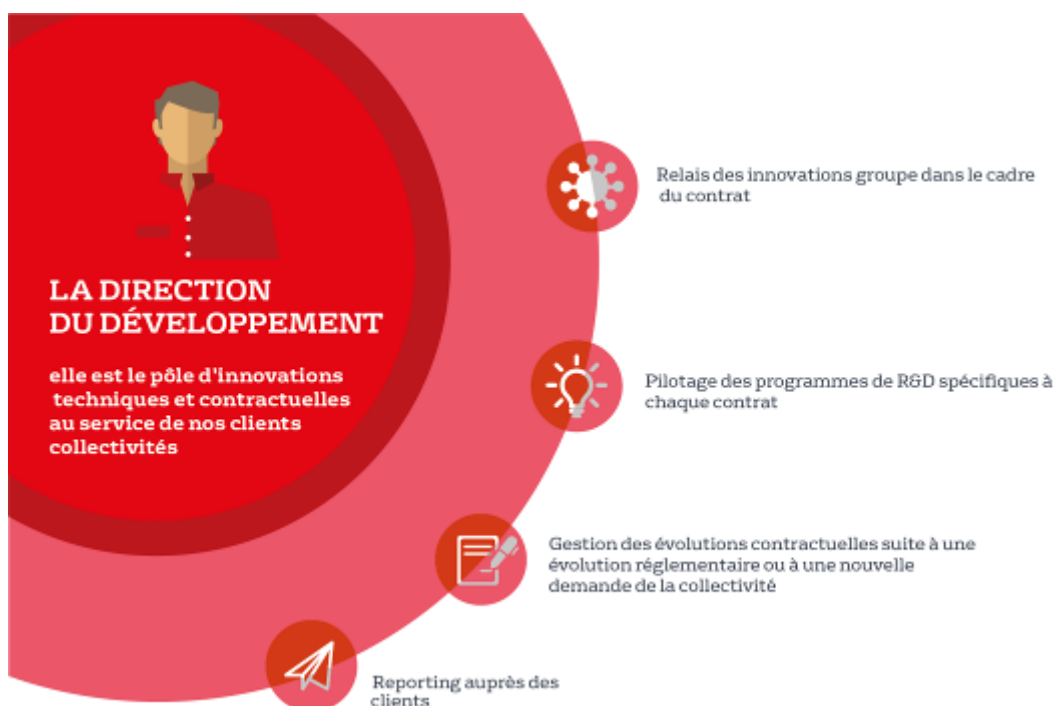
LES MISSIONS DE LA DIRECTION DES OPÉRATIONS



LES MISSIONS DE LA DIRECTION DES CONSOMMATEURS



LES MISSIONS DE LA DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT



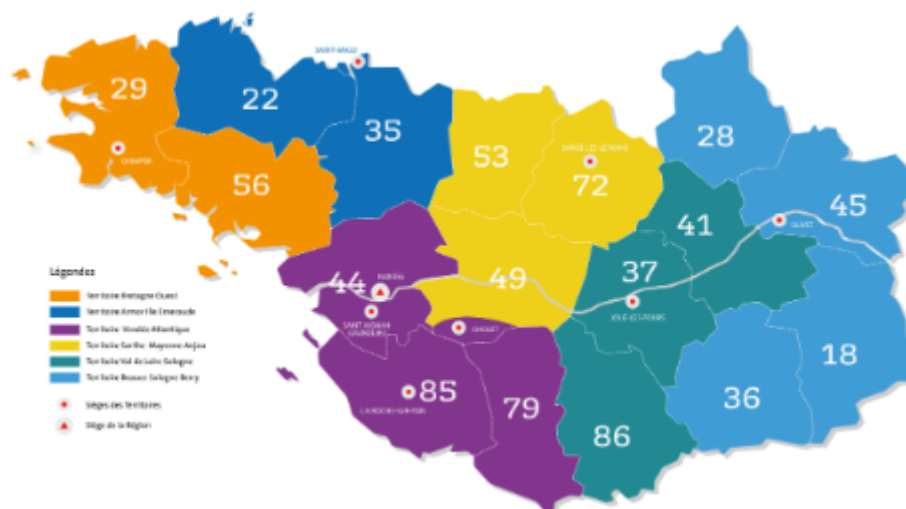
LA RÉGION CENTRE-OUEST

La RÉGION CENTRE-OUEST comporte elle aussi une direction des opérations, une direction des consommateurs et une direction du développement. Celles-ci apportent assistance aux 6 TERRITOIRES qui la composent.

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

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

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



LA DIRECTION NATIONALE

La direction nationale assiste les RÉGIONS et leurs TERRITOIRES.

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

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

1.2 Présentation du contrat

Données clés

✓ Déléataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
✓ Périmètre du service	CHAMBRAY LÈS TOURS
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	01/01/2019
✓ Date de fin du contrat	31/12/2028
✓ Les engagements vis-à-vis des tiers	

En tant que 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
achat	CA Tours Plus	Achat d'eau à TMVL - Joué-lès-Tours
achat	CA Tours Plus	Achat d'eau externe TMVL - Ville de Tours
vente	ESVRES	Vente d'eau - Esvres
vente	SIVOM DE MONTBAZON-VEIGNE	Vente au SIVM

✓ Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
2	01/01/2021	Uniformisation BPU et fonds de travaux, Intégration de l'Hypervision, Intégration des évolutions des conditions d'exploitation, Gestion préventive des risques liés au CVM
1	19/06/2019	Modification du fonds de travaux afin de prendre en compte le démarrage des travaux du Tramway

1.3 Les chiffres clés

TOURS MÉTROPOLE - VILLE DE CHAMBRAY LES TOURS

Chiffres clés



12 099

Nombre d'habitants desservis



5 183

Nombre d'abonnés
(clients)



1

Nombre d'installation(s) de
production



2

Nombre de réservoir(s)



135

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



92,4

Rendement de réseau (%)



5291

Nombre de demandes traitées

1.4 Les indicateurs réglementaires 2023

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	12 021	12 099
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	1,60 €/m ³	1,78 €/m ³
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service	Délégataire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	108	109
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	90,2 %	92,4 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	2,78 m ³ /jour/km	2,12 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	2,41 m ³ /jour/km	1,83 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,89 %	1,06 %
[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)	5	8
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	312	512
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	0,00 u/1000 abonnés	0,00 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,67 %	0,74 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,59 u/1000 abonnés	1,93 u/1000 abonnés

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

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

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

1.5 Autres chiffres clés de l'année 2023

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	827 239 m ³	741 404 m ³
VP.059	Volume produit	Délégataire	819 839 m ³	735 365 m ³
VP.060	Volume acheté à d'autre(s) service(s) d'eau potable	Délégataire	169 450 m ³	228 283 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	989 289 m ³	963 648 m ³
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	6 383 m ³	1 269 m ³
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	891 906 m ³	890 061 m ³
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	86	108
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
	Nombre d'installation(s) de production	Délégataire	1	1
	Capacité totale de production	Délégataire	4 000 m ³ /j	4 000 m ³ /j
	Nombre de réservoir(s) ou château(x) d'eau	Délégataire	2	2
	Capacité totale des réservoir(s) ou château(x) d'eau	Délégataire	3 000 m ³	3 000 m ³
	Longueur de réseau	Délégataire	135 km	135 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	111 km	110 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	1 220 ml	850 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	4 392	4 403
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	5	5
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	33	11
	Nombre de compteurs	Délégataire	5 317	5 384
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	287	1 116
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
	Nombre de communes	Délégataire	1	1
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	5 126	5 183
	- Abonnés domestiques	Délégataire	5 124	5 181
	- Abonnés autre(s) service(s) d'eau potable	Délégataire	2	2
	Volume vendu	Délégataire	885 523 m ³	888 792 m ³
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	885 523 m ³	888 792 m ³
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	0 m ³	0 m ³
VP.061	- Volume vendu à d'autre(s) service(s) d'eau potable	Délégataire	0 m ³	0 m ³

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

LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
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	81 %	81 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui	Oui
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	Oui	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2022	VALEUR 2023
Energie relevée consommée	Délégataire	669 952 kWh	597 332 kWh

1.6 Le prix du service public de l'eau

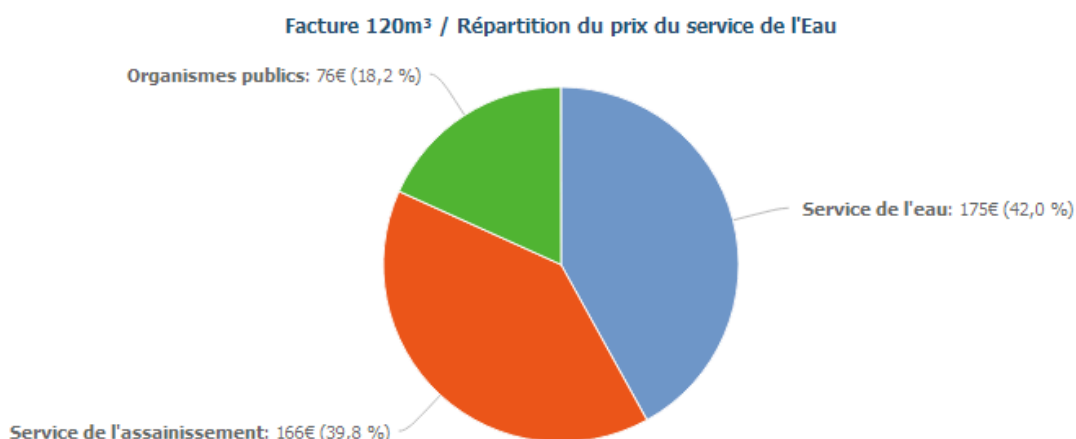
LA FACTURE 120 M³

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

A titre indicatif sur la commune de CHAMBRAY LES TOURS, l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m³ **[D102.0]** pour 120 m³, au tarif en vigueur au 1^{er} janvier 2024, est la suivante :

CHAMBRAY LÈS TOURS Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2024	Montant Au 01/01/2023	Montant Au 01/01/2024	N/N-1
Part délégataire			110,31	120,27	9,03%
Abonnement			24,85	27,09	9,01%
Consommation	120	0,7765	85,46	93,18	9,03%
Part métropolitaine			33,60	44,40	32,14%
Consommation	120	0,3700	33,60	44,40	32,14%
Part métropolitaine			5,00	5,50	10,00%
Abonnement			5,00	5,50	10,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0425	5,09	5,10	0,20%
Organismes publics			27,60	27,60	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
Total € HT			181,60	202,87	11,71%
TVA			9,99	11,16	11,71%
Total TTC			191,59	214,03	11,71%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,60	1,78	11,25%

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



Les factures type sont présentées en annexe.

1.7 L'essentiel de l'année 2023

1.7.1 Principaux faits marquants de l'année

VIE DU CONTRAT :

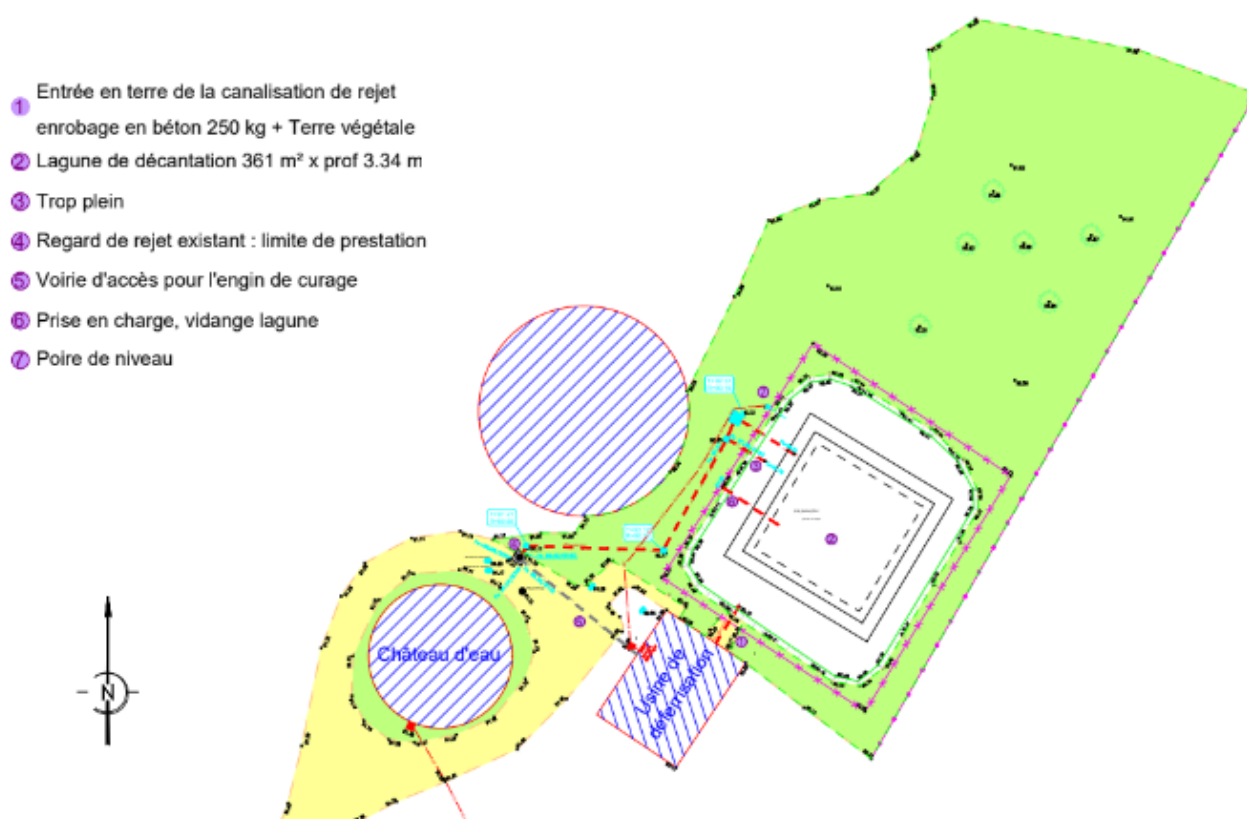
Dotation gros entretien équipements / fonds de travaux canalisations :

Le suivi de la dotation de Gros Entretien et Renouvellement des équipements (GER) et du fonds de travaux canalisation ont mis en évidence une opportunité technique de privilégier le renouvellement des canalisations vétustes sur le réseau au vu du bon état du patrimoine des installations de production de stockage.

Cette réflexion sur l'équilibre budgétaire de la dotation et du fonds de travaux a également été motivée par les projets de Tours Métropole Val de Loire sur un éventuel projet de rénovation du réservoir de Chambray-lès-Tours et sur la nécessité de renouveler des canalisations vétustes sur le réseau de Chambray-lès-Tours. Des échanges sont en cours sur la formalisation finale de cette réflexion.

Intégration de la lagune de décantation sortie déferrisation :

Tours Métropole a mis en place une lagune de décantation de manière à récupérer les eaux de lavages de la déferrisation de l'usine de production de Chambray-lès-Tours. Cette nouvelle lagune va permettre de mieux gérer l'évacuation des eaux de lavages et ainsi éviter tout rejet dans le réseau d'eaux pluviales.

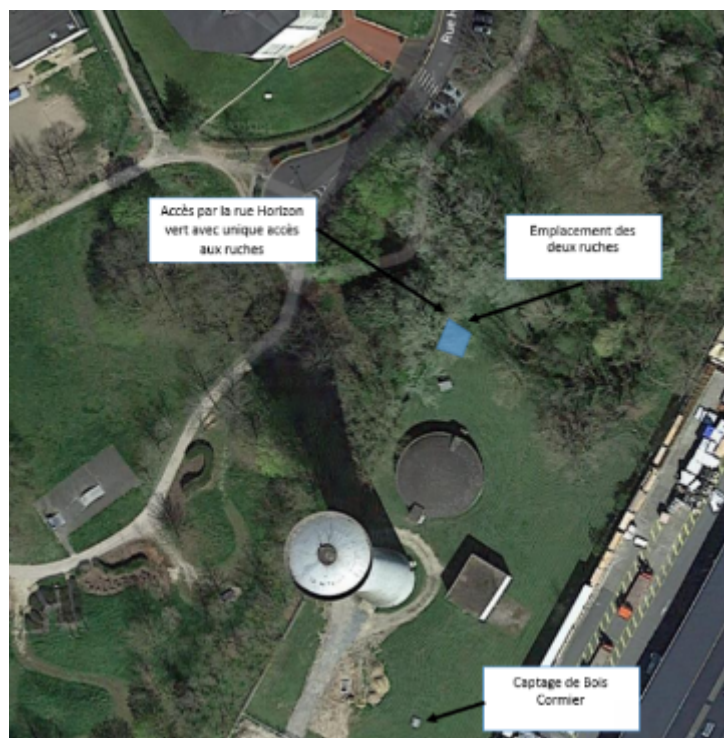


Un avenant sera à réaliser de manière à intégrer cet ouvrage et l'entretien comprenant notamment le curage de la lagune.



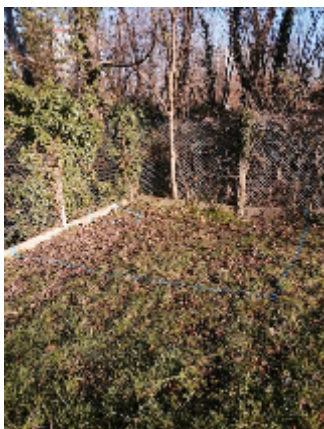
Pose de ruches :

Le contrat de Chambray-lès-Tours prévoit la pose de ruches à proximité du site de production. Il a été nécessaire d'obtenir différents accords pour la pose de ces ruches entraînant avec une autorisation finale en 2023. Une enclave clôturée avec un accès extérieur a été créée de manière à ce que l'exploitant des ruches puisse intervenir sans rentrer dans l'enceinte de l'usine de production d'eau potable.



Une zone clôturée sur la parcelle a été mise en place.

Avant :



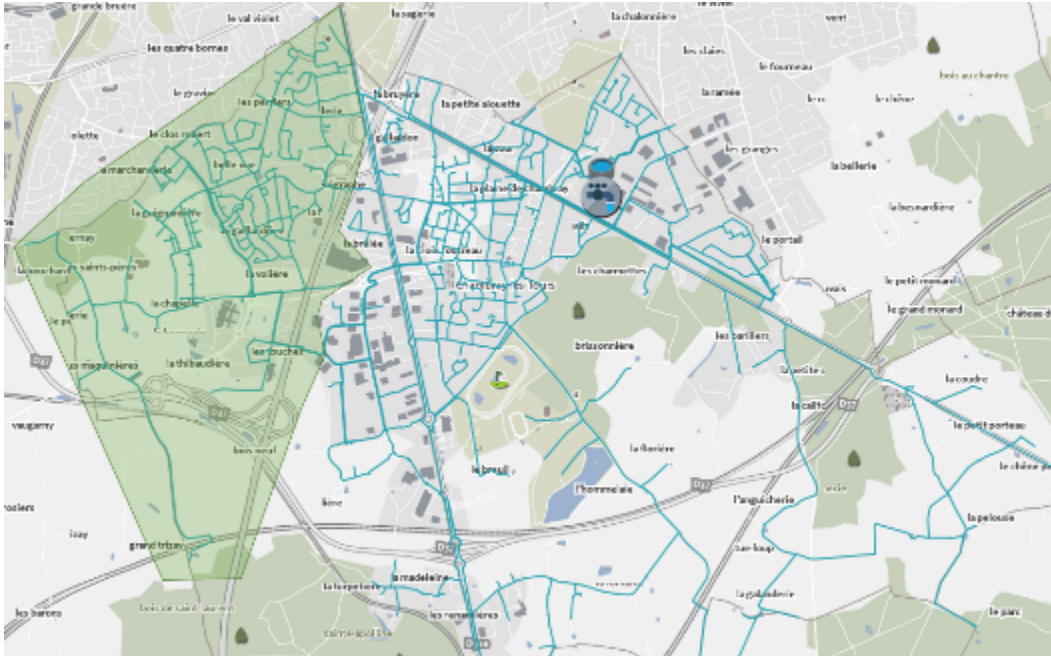
Après :



Achat d'eau - Joué-lès-Tours :

A la suite d'une problématique récurrente de qualité d'eau et hydraulique liée à un mélange d'eaux, un import d'eau permanent provenant de la commune de Joué-lès-Tours a été mis en place.

Cet import de 220 000 m³/an a également pour but de maintenir la préservation de la nappe sensible du Cénomanien avec une eau provenant majoritairement des eaux de surface du Cher.



La sectorisation présentée ci-dessus en vert a ainsi été mise en place sur les précédents exercices et en 2023 de manière à assurer un achat d'eau continu.

Le débitmètre d'interconnexion a été renouvelé en 2022 (voir photos ci-dessous). Le fait est que ce débitmètre avait mal été paramétré en usine chez le fournisseur et que les volumes comptabilisés étaient donc erronés courant 2023. Le débitmètre DN 200 mm était paramétré comme un débitmètre DN 100 mm. La rectification a été réalisée par le fournisseur en 2023 et nous avons pu calculer les volumes erronés amenant à un volume total de 228 283 m³ pour l'année 2023.

AVANT



APRÈS



RENDEMENT / EXPLOITATION :

Le rendement pour l'exercice 2023 est de 92,36 %, cet indicateur est stable avec un maintien depuis plusieurs années d'un rendement > 90 %.

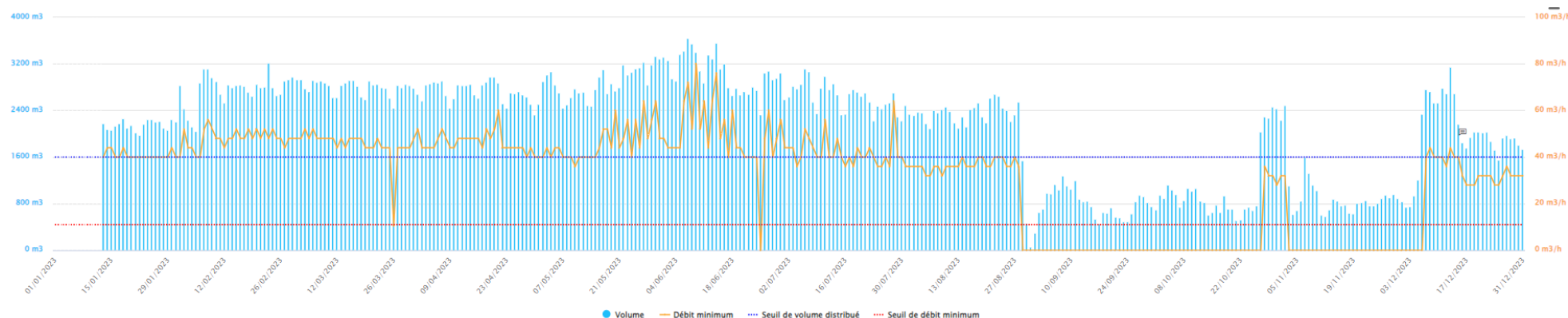
Il est cependant important de noter qu'un volume consommé reste non compté sur le lotissement de la Guignardière qui est un lotissement privé mais où nous avons retrouvé des branchements sans compteurs individuels. Ce volume rentre donc dans les volumes de pertes et vient dégrader le rendement. Un exemple ci-dessous avec une borne enterrée sous une dalle et sans compteur. Actuellement, il est difficilement possible de quantifier les volumes perdus sur ce quartier.



En attendant que les modalités de rétrocession soient mises en place, il conviendrait de poser deux compteurs de sectorisation de manière à comptabiliser les volumes transitant sur l'écoquartier.

Fluksaqua :

Le graphique ci-dessous indique les volumes mis en distribution sur Chambray-lès-Tours :



- le volume distribué chaque jour en 2023 en m³ (histogramme bleu) ;
- le débit minimum enregistré pendant la nuit en m³/h (courbe jaune).

Il est constaté de fortes variations dépendant de l'ouverture ou non de l'interconnexion avec la ville de Joué-lès-Tours. En effet, l'interconnexion a été fermée une bonne partie de l'année pour cause de travaux du côté de Joué-lès-Tours sur des canalisations structurantes pour l'interconnexion. Nous pouvons observer à partir de fin août que l'interconnexion a été ouverte pour alimenter l'ensemble de la commune de Chambray-lès-Tours.

RÉSEAU :

Fuite sur branchement au 17 rue des Mesliers :

La commune de Chambray-les-Tours nous a contacté pour une fuite sur branchement le 11 novembre 2023 au 17 rue des Mesliers. Nous sommes intervenus le jour-même pour sécuriser l'intervention et procéder à la réparation.



Cette fuite illustre l'augmentation importante de fuite sur branchement sur l'exercice 2023.

Fuites canalisation et branchement - Allée Brûlée :

A deux reprises sur l'exercice 2023, une intervention d'urgence a été nécessaire allée Brûlée à Chambray-lès-Tours. La conduite se situe sous voirie privée et parfois même sur une parcelle d'habitation privée.

Il est nécessaire dans un avenir proche de prévoir le renouvellement de la conduite ainsi que des branchements.

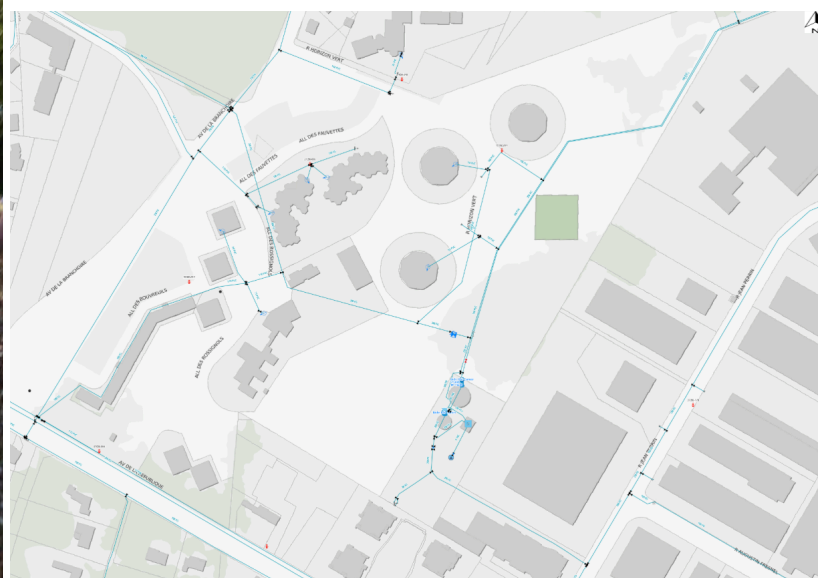
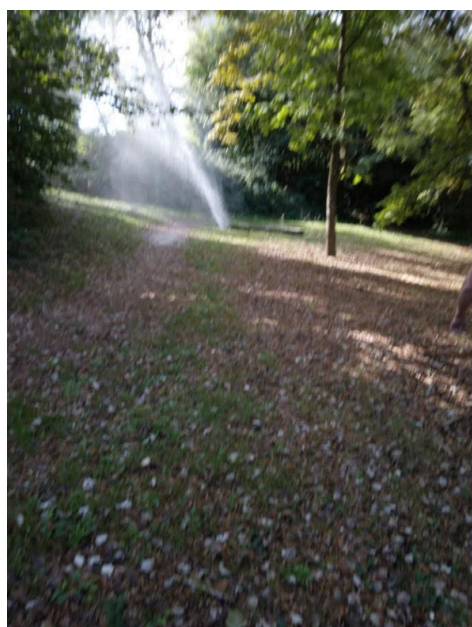




Fuites canalisation - Rue Horizon Vert :

Lors d'une campagne de recherche de fuite sur la commune de Chambray-lès-Tours, le technicien chercheur de fuite a été interpellé par des riverains de la résidence Horizon Vert pour une importante fuite dans le parc de la résidence. Sur place, le technicien découvre un geyser dans un chemin qui fait suite à une fuite sur la conduite DN 200 Fonte Grise.

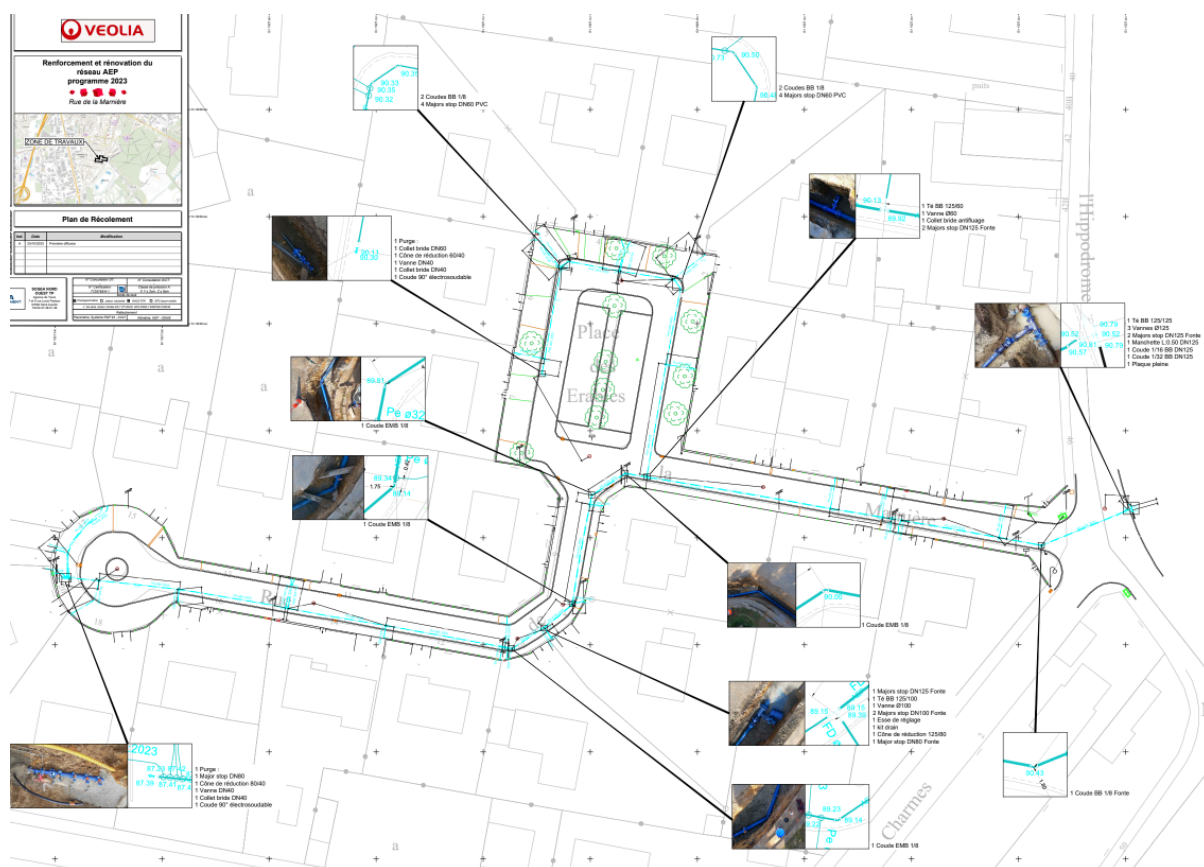
Il est important de rappeler que la majeure partie du réseau dans le quartier Horizon Vert se trouve en privé et est relativement vétuste (conduite Fonte grise et PVC antérieur à 1980). Il serait opportun de prévoir la restructuration du réseau sur plusieurs années.



Le délégataire a réalisé le renouvellement de 850 ml de canalisation Fonte Grise sur les rues de la Marnière / place des Erables, de la Marchanderie et le LD - les Maquinières.

Le renouvellement des conduites ont permis de supprimer les conduites particulièrement fuyardes et d'améliorer la qualité de l'eau pour les riverains.

Le tamponnage du pont de l'A10 avenue de la République a également été nécessaire dans le cadre des travaux de vérinage engagés par VINCI Autoroute.



Plan de recollement du chantier AEP Rue de la Marnière à Chambray-lès-Tours

HYDRANT

Les prises d'eaux illicites ont des impacts sur :

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

En 2023, le volume de prise d'eau illicite est estimé à 8 500 m³. Ce volume est estimé à partir d'autres communes / contrats équipés sur certains hydrants d'un système comptabilisant les temps d'ouvertures des hydrants ainsi que le débit estimé à partir du nombre de tours réalisés.

1.7.2 Évolutions réglementaires

Chaque année, une sélection des textes réglementaires les plus marquants de l'année vous est proposée, accompagnée des impacts les plus significatifs sur la vie du service.

L'année 2023 a été marquée par la publication de textes législatifs et réglementaires particulièrement structurants, à court et moyen termes, pour les services d'eau. Vos interlocuteurs Veolia se tiennent à votre disposition pour répondre à vos différentes questions et échanger de manière approfondie sur leurs conséquences particulières pour votre service, notamment, les résultats d'analyses de qualité d'eau réalisées en 2023 sur votre service.

- **UN PLAN EAU : LA SOBRIÉTÉ AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES**

Le Plan Eau national a été rendu public le 30 mars 2023, à l'issue d'un été 2022 et d'un hiver 2023 marqués par un très fort déficit hydrique. Il se structure autour de trois axes, à savoir, organiser la sobriété pour tous les acteurs, optimiser la disponibilité de la ressource, préserver la qualité de l'eau.

Ce plan fixe un objectif de réduction de 10 % des prélèvements sur la ressource en eau à l'horizon 2030, pour tous les usages, à l'exception des usages pour irrigation agricole qui pourront demeurer constants.

À l'automne 2023, ce plan a été décliné sur chacun des grands bassins hydrographiques à travers un Plan d'Adaptation au Changement Climatique (PACC) qui précise la trajectoire de réduction des prélèvements par grand usage (alimentation en eau, industrie, agriculture...) au regard des projections d'évolution de la ressource en eau.

L'objectif de sobriété, tel qu'exprimé dans le Plan Eau et les différents PACC des grands bassins, n'a pas été traduit en 2023 en dispositions législatives ou réglementaires majeures.

Toutefois, la sobriété hydrique constitue désormais un critère à part entière de l'évaluation environnementale réglementaire des plans, programmes et projets, notamment les SCOT et les plans d'urbanisme.

Aussi, dorénavant, ce peut être la disponibilité de la ressource en eau qui fixe l'ambition de développement d'un territoire. Dans ce contexte nouveau, la maîtrise des consommations constitue une voie indispensable pour sécuriser un plan d'urbanisme ou un projet industriel porteur d'une ambition de développement local vis-à-vis des recours administratifs relatifs au partage de l'eau sur le territoire concerné.

Vos interlocuteurs Veolia se tiennent à votre disposition pour vous accompagner pour décliner cet objectif de sobriété sur votre service, conformément aux projets locaux de développement, et bâtir avec vous un service d'eau à faible empreinte hydrique tout en étudiant les vulnérabilités du service face à ce nouvel objectif de sobriété et de maîtrise des consommations.

- **LA RÉFORME DES REDEVANCES DES AGENCES DE L'EAU**

Cette réforme a été adoptée dans la loi de finances de l'année 2024. Il est prévu qu'elle soit effective à compter de l'année 2025 pour l'entrée en vigueur des douzièmes programmes des agences de l'eau (2025 - 2030). Des textes d'application sont attendus courant 2024 et viendront préciser ses modalités et son calendrier d'application.

Telle qu'adoptée dans la loi de finances 2024, cette réforme supprime certaines redevances existantes : pollution non-domestique et modernisation des réseaux de collecte (usage domestique et non-domestique). De même, cette réforme acte la fin de la prime pour performance épuratoire et le doublement possible de la redevance de prélèvement sur la ressource en eau pour cause de maîtrise insuffisante des pertes en eau sur le réseau d'eau (doublement dit 'Grenelle', encadré par un décret de janvier 2012).

Dans le même temps, ces différentes suppressions s'accompagnent de nouvelles redevances :

- Une redevance pour consommation d'eau potable dont devront s'acquitter les abonnés au service ;
- Deux redevances auxquelles seront assujetties directement les autorités organisatrices des services publics d'eau et d'assainissement.

Ces deux dernières redevances seront modulées au regard d'un certain nombre de critères de performance des services, à savoir :

- Pour les services d'eau : le niveau des pertes en eau et la gestion du patrimoine ;
- Pour les services d'assainissement : la conformité en équipement et en performance ainsi que l'effectivité de l'autosurveillance du système d'assainissement (réseau de collecte et stations d'épuration).

Pour la redevance assainissement, la conformité en équipement, c'est-à-dire le respect des prescriptions de l'arrêté préfectoral (acte administratif), sera un critère à caractère rédhibitoire. Son non-respect obèrera toute possibilité de modulation de cette nouvelle redevance.

De plus, les services, en tant qu'autorité organisatrice, disposeront de la faculté de reporter la contrepartie de ces deux redevances, assises sur la performance, qui seront appelées auprès d'eux sur une ligne spécifique de la facture des abonnés au service à travers un mécanisme de contre-valeur.

Enfin, cette réforme structurante des redevances survient dans un contexte d'augmentation des moyens d'intervention des agences de l'eau (Plan Eau) et s'accompagnera d'une refonte des indicateurs de performance du Systèmes d'Information des Services Publics d'Eau et d'Assainissement qui aboutira durant l'année 2024.

- **LA LOI « INDUSTRIE VERTE »**

La loi n° 2023-973 du 23 octobre 2023 est relative à l'industrie verte. Dans le respect d'un objectif de sobriété (foncière, énergétique, hydrique), elle vise à faciliter l'implantation des sites industriels, à financer les projets industriels verts, à conditionner les aides publiques à la transition écologique mais aussi à permettre une commande publique plus "verte". En effet, cette loi accélère la prise en compte de critères environnementaux dans la commande publique. Deux nouveaux motifs d'exclusion des marchés publics sont créés : le premier pour les entreprises ne satisfaisant pas à l'obligation d'établir un bilan de leurs émissions de gaz à effet de serre (BEGES), le second pour les entreprises ne respectant pas leurs engagements de publication d'information en matière de durabilité. Les collectivités locales pourront choisir ou non d'appliquer ces deux motifs d'exclusion.

- **RÉSILIENCE DES SERVICES**

La directive européenne 2022/2557 du 14 décembre 2022 sur la résilience des entités critiques a considéré les services d'eau et d'assainissement comme des entités critiques. La transposition en droit français surviendra au plus tard le 14 octobre 2024 et sera susceptible d'impacts potentiels (financiers et/ou organisationnels) pour votre service.

- **QUALITÉ DE L'EAU**

La directive européenne 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine entre progressivement en vigueur.

La directive 2020/2184 du 16 décembre 2020 actualise celle de 1998. Elle "revalorise l'eau du robinet" Cette directive a été transposée en droit français à la toute fin de l'année 2022 à travers une ordonnance, deux décrets et une quinzaine d'arrêtés.

Ces textes législatifs et réglementaires ont été complétés par une note d'information de la Direction générale de la Santé (DGS) aux ARS (note d'information N° DGS/EA4/2023/61 du 14 avril 2023, publiée le 28 avril 2023).

Cette note d'information confirme les points fondamentaux du cadre réglementaire promulgué fin décembre 2022 et pour partie effectif depuis le 1er janvier 2023. Notamment :

- Elle renforce, dès le 1^{er} janvier 2023, les normes de qualité exigées pour l'eau potable sur de nouveaux polluants, avec une obligation de résultats sur sept nouveaux paramètres qui couvrent différentes familles de substances (sous-produits de désinfection, perturbateurs endocriniens, l'uranium) et notamment la somme de 20 substances alkyl perfluorées (famille de substances communément nommées « PFAS ») à laquelle est associée une limite de qualité de 0,1 microgramme par litre ;
- Elle confirme que la vérification permanente de la qualité de l'eau relève de la responsabilité du service public d'eau, au travers la mise en œuvre d'un plan de surveillance conforme aux exigences de qualité en vigueur et aux vulnérabilités identifiées. Le contrôle sanitaire officiel opéré par les ARS présente un caractère strictement ponctuel et en aucun cas permanent. Ainsi, sur les sept nouveaux paramètres mentionnés plus haut, le contrôle sanitaire réalisé par les ARS sera opérationnel au plus tard le 1^{er} janvier 2026 ;
- Elle instaure une approche de gestion préventive des risques sanitaires, qui rend obligatoires les plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux (PGSSE). Cette approche passe par une meilleure maîtrise du patrimoine des services d'eau et la compréhension de leur vulnérabilité, avec pour objectif d'améliorer l'efficacité du plan de surveillance mentionné plus haut.

Compte tenu de ces évolutions importantes, nous vous avons informé de la réalisation par nos soins d'une campagne d'analyses permettant de dresser un premier état des lieux sur la présence éventuelle des sept nouveaux paramètres considérés dans le cadre réglementaire en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2023.

Cette campagne est échelonnée en deux temps en fonction de l'accréditation des méthodes analytiques.

Pour le moins, ce premier état des lieux est susceptible d'apporter un premier niveau d'assurance sur la qualité de l'eau distribuée par votre service puis d'orienter la réalisation du PGSSE et l'élaboration du plan de surveillance de la qualité de l'eau.

D'autre part, en avril 2023, l'Anses a publié les résultats de la campagne exploratoire sur les polluants émergents susceptibles d'être présents dans les ressources en eau et les EDCH qu'elle a mené les années antérieures sous l'égide de la DGS, puis, dans une instruction aux ARS en date du 31 août 2023 (publiée le 29 septembre 2023), la DGS a précisé les modalités de réalisation de la prochaine campagne nationale exploratoire de mesures de paramètres émergents qui sera réalisée par l'Anses en 2024. Cette nouvelle campagne exploratoire portera sur les PFAS et quelques pesticides dans les eaux brutes et les eaux distribuées. Pour les PFAS, cette campagne portera sur 34 composés, incluant les 20 composés dont la somme est soumise à une limite de qualité depuis le 1er janvier 2023.

Vos interlocuteurs Veolia se tiennent à votre disposition pour vous rencontrer afin de répondre à vos différentes questions et échanger plus en avant sur les éventuelles conséquences pour votre service des évolutions réglementaires survenues au 1er janvier 2023, en lien avec le Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire des Eaux dont la PRPDE est maître d'ouvrage.

Métabolites de pesticides : des critères de gestion qui évoluent

L'instruction DGS/EA4/2020/177 en date du 18 décembre 2020 était venue préciser les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de présence de pesticides et de métabolites de pesticides (molécules issues de la dégradation des pesticides) dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine (EDCH).

Aussi, depuis la publication de l'instruction de décembre 2020, les Agences Régionales de Santé (ARS) ont renforcé le contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine en y intégrant des nouveaux métabolites de pesticides. Ce renforcement a conduit dès 2021 à la détection de plus en plus fréquente de métabolites de pesticides dans les ressources en eau et/ou dans les eaux produites et distribuées et, ce, au-delà des normes réglementaires.

Durant l'année 2022, face à cette détection de plus en plus fréquente, les autorités sanitaires ont précisé les modalités de gestion initialement prévues dans l'instruction de décembre 2020.

Ainsi, après avoir saisi le Haut Conseil de Santé Publique (HCSP), dans son instruction du 24 mai 2022, la DGS a modifié les modalités de gestion des métabolites ne disposant pas de valeur sanitaire définie par l'Anses en préconisant aux ARS d'appliquer alors les valeurs sanitaires transitoires (VST) établies par l'agence fédérale pour l'environnement allemande (UBA).

Pour les seuls métabolites non-pertinents, l'arrêté du 30 décembre 2022 (modifiant l'arrêté du 11 janvier 2007) relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine fixe la valeur indicative de 0,9 µg/L comme seuil à partir duquel un plan d'action préventif sur la zone de captage est nécessaire. Ce faisant, cet arrêté abroge les modalités de gestion prévues, pour les métabolites non-pertinents, dans l'instruction du 18 décembre 2020.

L'année 2023 a été marquée par :

- En avril 2023, la publication des résultats de la campagne exploratoire menée par l'Anses, sous l'égide de la DGS, sur les polluants émergents susceptibles d'être présents dans les ressources en eau et les EDCH. Cette publication a donné lieu à de nombreuses reprises médiatiques du fait de la détection fréquente du métabolite Chlorothalonil R471811 dans les eaux brutes et distribuées. Le métabolite « R471811 » est considéré comme pertinent et doté d'une Valeur Sanitaire Transitoire de 3 microgrammes par litre. Au cours de l'année 2023, nous vous avons proposé puis, le cas échéant, réalisé, une campagne d'analyses permettant de dresser un premier état des lieux de la présence éventuelle du métabolite R471811 sur les eaux brutes et/ou distribuées par votre service.
- Dans une instruction en date du 20 octobre 2023 (publiée le 31 octobre 2023), la DGS est venue compléter les modalités de gestion des situations de dépassement des Valeurs Sanitaires Transitoires (VST) pour les métabolites du Chlorothalonil et de la Chloridazone. Notamment, cette instruction précise que pour ces métabolites pertinents, en cas de dépassement de leur VST, les restrictions de consommations préconisées dans les précédentes instructions (décembre 2020 et mai 2022) ne s'appliquent pas. Par contre, les services d'eau concernés restent tenus d'élaborer un plan d'actions pour rétablir la qualité de l'eau et d'informer les abonnés du service. En parallèle, cette instruction annonce la sollicitation de la Commission Européenne par la France en vue d'un état des lieux des situations observées au sein de chaque état membre.

Aussi, le sujet des métabolites de pesticide est susceptible d'évoluer de nouveau au cours de l'année 2024 dans un contexte où les progrès des techniques d'analyse de l'eau conjugués à l'acquisition de nouvelles connaissances scientifiques et à l'application du principe de précaution constituent désormais des facteurs pouvant impacter très directement les services d'eau dans leur gestion des métabolites de pesticides.

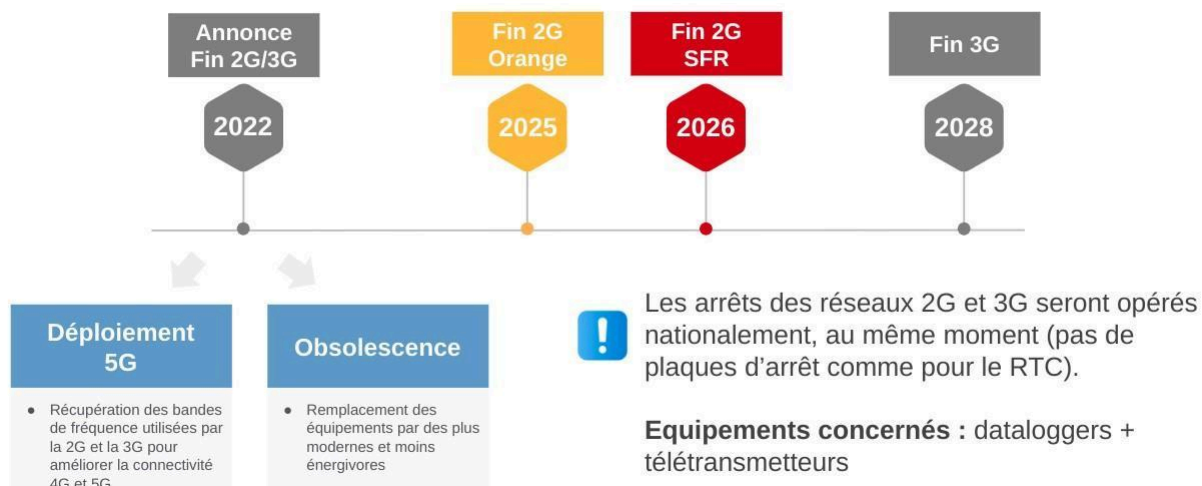
Dans ce contexte évolutif, vos interlocuteurs Veolia se tiennent à votre disposition pour vous rencontrer afin de répondre à vos différentes questions et échanger plus en avant sur les éventuelles conséquences pour votre service de la réglementation applicable depuis le 1er janvier 2023 sur la qualité de l'eau, en lien avec le Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire des Eaux dont la PRPDE est maître d'ouvrage.

- **Fin des réseaux RTC, 2G et 3G**

Les installations d'eau de tous types utilisent des équipements destinés à communiquer et partager des informations aux collectivités et aux délégataires. Elles reflètent l'état de santé des ouvrages, et alertent en cas de dysfonctionnement. Pour vous parvenir, ces données circulent sur des réseaux téléphoniques filaires de type RTC (réseau téléphonique commuté) ou des réseaux 2G/3G.

Les différents opérateurs télécom ont récemment annoncé de façon unilatérale la fin des réseaux 2G à horizon 2025 et 3G à horizon 2028. Les fréquences ainsi libérées seront réemployées pour les services en 4G et 5G.

Ces arrêts des réseaux 2G et 3G seront opérés nationalement au même moment.



A la résiliation automatique des abonnements par les opérateurs téléphoniques, les ouvrages d'eau potable ne pourront plus faire remonter d'information à distance. Plus aucune alerte ne parviendra pour prévenir d'un manque d'eau par exemple.

La fin annoncée des technologies 2G et 3G implique la mise en œuvre d'un plan de migration (diagnostic, sélection, approvisionnement, remplacement) des installations de communication, susceptible d'être financé par le plan de renouvellement, de travaux sur devis, ou par voie d'avenant.

Vos interlocuteurs Veolia se rapprocheront de vous, pour répondre à vos différentes questions et échanger là aussi de manière approfondie sur leurs conséquences pour votre service.

La fin des lignes RTC est programmée par plaques, avec des échéances échelonnées jusqu'à 2030.

1.7.3 Propositions d'amélioration

Lieu ou ouvrage	Voie
Renouvellement / renforcement de conduites	Il est nécessaire de poursuivre le remplacement voire le renforcement des canalisations les plus vétustes en fonte grise.  Il est observé une quantité importante de fuites sur les vieilles conduites avenue du Grand Sud et avenue de la République. L'épaisseur d'enrobés et la circulation sur ces axes routiers majeurs rendent très difficiles les opérations de recherche de fuite acoustique et les réparations de fuite. D'autres secteurs comportant ce type de conduites sont extrêmement fuyards : - Derrière le Pôle Santé : sur le chemin de Chambray-lès-Tours à Monts, les Georgets, les Saints-Pères (le restant), la rue Guillaume Louis, la rue des Perriers (suite 2023), La Bouchardière (suite 2021), 15b rue Laennec ; - En centre-ville sur la rue de l'Hippodrome, l'allée des Fusains, l'allée des Vignes, la rue des Buissons, l'allée des Mésanges, l'allée de la petite Branchoire, la rue des Petites Maisons ; - A proximité du château d'eau sur l'avenue de la Branchoire, le rue des Chardonnerets, la rue des Roitelets, la rue des Vanneaux, allée des Bouvreuils, la rue Augustin Fresnel, l'allée des Charmettes, la Petite Charpraie ; - Au sud de la rocade : la Madeleine et au Petit Porteau.
Bornes de puisage / Système de comptage	Les prises d'eau illicites sur les poteaux incendie ont plusieurs impacts : - Détérioration des poteaux incendie - Trouble de la qualité de l'eau pour les riverains - Risque de provocation de fuites - Pertes en eau  L'installation de bornes de puisage permet de limiter ces inconvénients. Ces appareils sont destinés aux prises d'eau ponctuelles, par exemple pour les entreprises de Travaux Publics. 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. La mise en place d'un système de comptage permettrait d'estimer les volumes perdus sur la commune sur les hydrants sujets aux prises d'eaux illicites et ainsi affiner les volumes sans comptage du contrat.

	
Recherche de fuites	Le réseau de Chambray-lès-Tours étant composé sur 35 km de conduites métalliques, l'installation de prélocalisateurs acoustique fixes permettrait de détecter les fuites plus rapidement. A noter que des débitmètres ont été posés en 2020 sur la commune permettant de sectoriser plus aisément le réseau d'eau potable. 

Lieu ou Ouvrage	Description
Château d'eau de Chambray (Bois Cormier)	La pose d'une rambarde de sécurité autour de la trappe d'accès au niveau du premier palier dans le réservoir permettrait de mieux sécuriser le site.
	Une réfection du génie civil du château d'eau pourrait être envisagée car des morceaux de béton sont retrouvés au sol régulièrement.
Unité de production de Chambray (Bois Cormier)	La mise en place d'un second compresseur d'oxydation permettrait d'avoir un secours en cas de défaillance de celui qui est en place.

2.

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



Veolia fait de la considération et de la personnalisation des réponses apportées les principes transversaux qui guident 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 aux paiements des factures.

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 :

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	4 729	4 803	4 902	5 126	5 183	1,1%
domestiques ou assimilés	4 727	4 801	4 900	5 124	5 181	1,1%
autres services d'eau potable	2	2	2	2	2	0,0%

□ *Les principaux indicateurs de la relation consommateurs*

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	442	401	534	429	1 310	205,4%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	500	441	450	581	406	-30,1%
Taux de clients mensualisés	32,6 %	35,3 %	37,4 %	38,2 %	40,7 %	6,5%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	26,3 %	28,2 %	27,6 %	27,8 %	27,5 %	-1,1%
Taux de mutation	10,8 %	9,4 %	9,4 %	11,6 %	8,0 %	-31,0%

Les données consommateurs par commune sont disponibles en annexe.

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

Veolia s'engage à prendre autant soin des consommateurs des services d'eau et d'assainissement qui lui sont confiés 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.

- **Nos engagements consommateurs**

Nos 8 engagements témoignent de notre mobilisation quotidienne pour la qualité de l'eau et de celle de tous les services qu'attendent les consommateurs. Qu'il s'agisse d'intervenir quand ils ont besoin de nous, de les aider à gérer leurs budgets eau, de les accompagner dans l'adaptation à la transition écologique ou de mettre à leur disposition tous les canaux d'échanges dont ils souhaitent disposer.

Nos 8 engagements

témoignent de notre mobilisation quotidienne pour la qualité de votre eau et de celle de tous les services que vous attendez.

1

L'information systématique sur la qualité de votre eau et la réponse en 24h à vos questions

2

Des conseils et alertes en cas de surconsommation, pour préserver les ressources en eau

3

POUR ACCÉDER À CES SERVICES, TÉLÉCHARGEZ NOTRE APPLICATION ICI :

L'accès 24/7 à un service consommateurs omnicanal, adapté à chacun

4

Des conseillers clientèle près de chez vous, pour un service consommateurs 100% France

5

Le respect des délais d'intervention chez vous

6

L'aide à la maîtrise de votre budget eau

7

Le recueil de votre satisfaction en toute occasion

8

Une réponse aux réclamations sous 7 jours

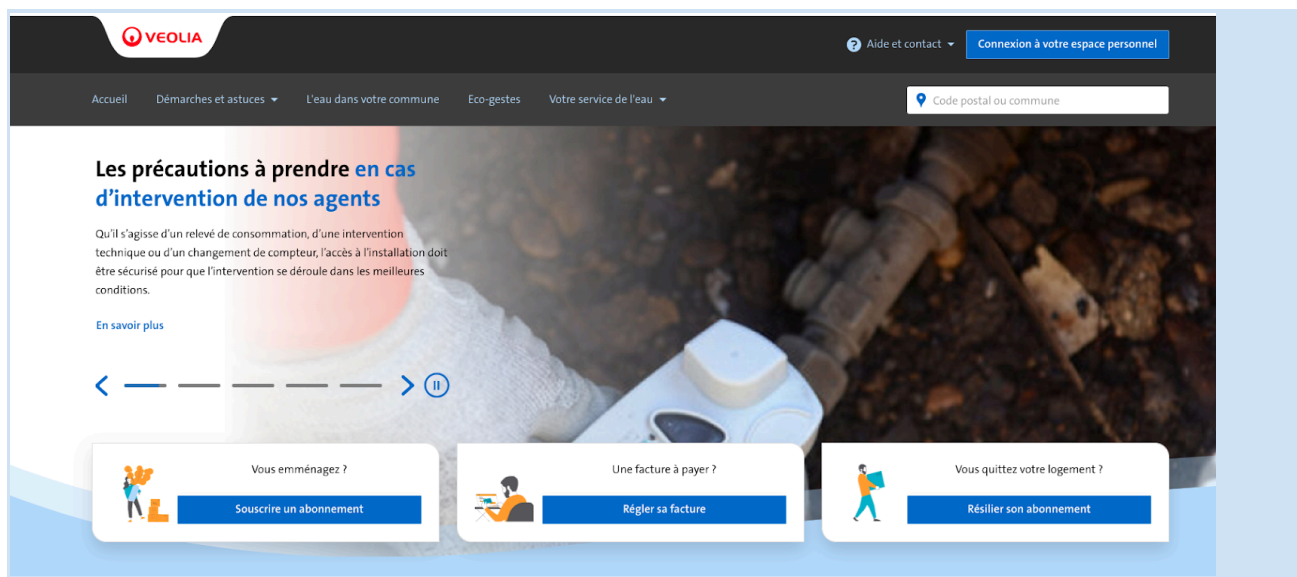
Nos engagements sont si précieux, qu'en cas de non respect, nous vous offrons 30 euros, lorsque vous nous le signalez. Rendez-vous sur eau.veolia.fr pour en savoir plus !

Ces engagements sont détaillés sur notre site eau.veolia.fr à la rubrique “Votre service de l’eau s’engage”. Ceux signalés par un astérisque font l’objet d’une garantie de service qui se traduit par un remboursement de 30 euros après signalement du consommateur en cas de manquement.

- **Notre nouveau site internet**

Plus moderne, plus simple et clair, le nouveau site internet du service de l’eau de votre collectivité met l’accent sur le parcours du consommateur. Sans navigation longue, les trois opérations clefs qui génèrent le plus grand nombre de demandes contacts sont directement accessibles. L’emménagement, le paiement en ligne des factures et la résiliation sont disponibles dès la première page de connexion.

Au-delà de ces opérations les plus courantes, toutes les autres démarches sont également réalisables en ligne, comme par exemple la souscription à la mensualisation ou à la facture électronique, de même que les relevés de compteurs en période de facturation.



Enfin, plusieurs pages sont consacrées aux écogestes qui contribuent aux économies d’eau et à la lutte contre le dérèglement climatique, en permettant notamment à chaque consommateur de simuler la consommation de son foyer.

- **Notre volonté d’ancrage territorial**

L’engagement de Veolia en faveur d’un service consommateurs de proximité et de grande qualité, s’appuyant sur la densité de son ancrage territorial a permis à Veolia de devenir le premier opérateur de services d’eau et d’assainissement à obtenir l’attestation « Relation Client 100 % France ».

Délivrée par l’Association Française de la Relation Client (AFRC) et l’Association Origine France Garantie, elle certifie que toutes les équipes relations consommateurs des activités eau et assainissement de Veolia sont basées sur le territoire français, et bénéficient d’un contrat de travail en droit français. Elle est précédée d’un audit initial de l’AFNOR.



Veolia dispose en particulier de 11 Centres de Relation Client implantés en France et répartis sur le territoire national : Liévin, Vaulx-en-Velin, Toulouse, Le Mans, Caen, Metz, Maxéville, Blagnac, Lyon, Montpellier, Saint-Maurice.

- **La multiplicité de nos contacts avec les consommateurs**

Que les demandes des consommateurs soient exprimées par téléphone, courrier, mail, et quel qu'en soit le motif, elles sont systématiquement enregistrées et qualifiées par les conseillers consommateurs.

Le suivi des demandes clients est ainsi total, les conseillers pouvant aisément avoir connaissance des précédentes demandes d'un consommateur ou bien le renseigner sur leur instruction.

Canaux de communication utilisés par les consommateurs

Canal du contact	Principales caractéristiques
Téléphone	3 410
Internet	1 398
Courrier	190
Visite en Agence	293

Objet des demandes des consommateurs

Motif de la demande	Nombre de demandes traitées
Abonnement et Résiliation	1 455
Facture et Paiement	2 186
Qualité de l'eau	22
Intervention	1 244
Branchement	83
Service et divers	301

• A l'écoute des usagers

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

Des indicateurs de performance permettent aussi d'évaluer de manière objective la qualité du service rendu.

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Satisfaction globale	84	84	77	81	81	0
La continuité de service	94	98	92	91	91	0
La qualité de l'eau distribuée	76	85	77	75	76	+1
Le niveau de prix facturé	60	64	54	57	58	+1
La qualité du service client offert aux abonnés	77	84	73	74	74	0
Le traitement des nouveaux abonnements	85	85	76	74	76	+2
L'information délivrée aux abonnés	69	77	71	72	70	-2



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 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.

	2019	2020	2021	2022	2023
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	2,11	0,62	0,41	0,00	0,00
Nombre d'interruptions de service	10	3	2	0	0
Nombre d'abonnés (clients)	4 729	4 803	4 902	5 126	5 183

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 31/12/2023 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.

	2019	2020	2021	2022	2023
Taux d'impayés	1,74 %	0,57 %	0,77 %	0,67 %	0,74 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	17 686	11 687	15 000	14 191	17 939
Montant facturé N - 1 en € TTC	1 016 438	2 056 080	1 953 812	2 113 639	2 427 833

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...).

▢ *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,
- ✓ **Assistance** : pour les foyers en grande difficulté financière, Veolia participe au dispositif Solidarité Eau intégré au Fonds de Solidarité Logement départemental.

En 2023, le montant des abandons de créance s'élevait à 512 €.

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social	4	4	2	5	8
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité (€)	150,66	119,41	73,00	312,39	511,78
Volume vendu selon le décret (m3)	820 082	758 967	795 024	885 523	888 792

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 :

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	46	109	105	107	151

3.

LE PATRIMOINE DE
VOTRE SERVICE



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

3.1 L'inventaire des installations

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

Installation de production	Capacité de production (m3/j)
Le Bois Cormier	4 000
Capacité totale	4 000

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
Le Bois Cormier - bâche	1 000
Le Bois Cormier - réservoir	2 000
Capacité totale	3 000

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)
Le Bois Cormier	200



3.2 L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

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

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

□ Les réseaux, équipements, branchements et outils de comptage

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Canalisations						
Longueur totale du réseau (km)	129,7	138,1	133,6	135,0	134,8	-0,1%
Longueur d'adduction (ml)	0	0	0	32	32	0,0%
Longueur de distribution (ml)	129 770	138 064	133 599	134 931	134 718	-0,2%
<i>dont canalisations</i>	105 966	114 162	109 585	110 686	110 427	-0,3%
<i>dont branchements</i>	23 804	23 902	24 014	24 245	24 322	0,3%
Equipements						
Nombre d'appareils publics	236	236	236	236	236	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	224	224	224	224	224	0,0%
<i>dont bouches d'incendie</i>	4	4	4	4	4	0,0%
<i>dont bouches de lavage</i>	2	2	2	2	2	0,0%
<i>dont bornes fontaine</i>	6	6	6	6	6	0,0%
Branchements						
Nombre de branchements	4 329	4 343	4 359	4 392	4 403	0,3%

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1	Qualification
Compteurs							
Nombre de compteurs	4 950	5 022	5 100	5 317	5 384	1,3%	Bien de retour

	INC	25	40	50	60	63	75	80	90	100	110	125	140	150	160	200	225	250	300	350	Total général
Inconnu	1000	43				0				1	108	16			36			24	1	1	1228
Acier												181		82		89			1 535		18862
Amiante Ciment				0								80						362			442
Fonte Ductile				1	55			579		1 102		5 321		4 336	13	1 794		542	2 377	1 190	17309
Fonte Grise			106		2 609			1 472	67	7 052		1 918		2 075		361		174			15835
Fonte indéterminée										7		1 150		5				56	257	6	1480
Polychlorure de Vinyle			112	1 201		5 700	2 908	173	9 623		18 734	3 557	11 188		16 172	406	1 301				71075
Polyéthylène HD			86	444		2			133		69	30			141						905
Polyéthylène indéterminé			8	75											56						138
PVC Bi-Orienté																125					125
	1000	43	312	1 721	2 664	5 702	2 908	2 224	9 823	8 161	18 912	12 254	11 188	6 499	16 417	2 775	1 301	1 159	4 169	1 196	110427

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.

	2019	2020	2021	2022	2023
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	0,36	0,45	0,71	0,89	1,06
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	105 966	114 162	109 585	110 686	110 396
Longueur renouvelée totale (ml)	435	1 150	1 721	1 220	1 350
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	44	750	860	1 220	850

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 2023 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2019	2020	2021	2022	2023
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	88	98	110	108	109

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau

		Barème	Valeur ICGPR
Code VP	Partie A : Plan des réseaux (15 points)		
VP.236	Existence d'un plan des réseaux	10	10
VP.237	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Code VP	Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)		
VP.238	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
VP.239	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		98,89 %
VP.240	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres		Oui
Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
VP.241	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	14
Total Parties A et B		45	44
Code VP	Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)		
VP.242	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
VP.243	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
VP.244	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	10
VP.245	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
VP.246	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
VP.247	Localisation des autres interventions	10	10
VP.248	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	0
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
Total:		120	109

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2023 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.

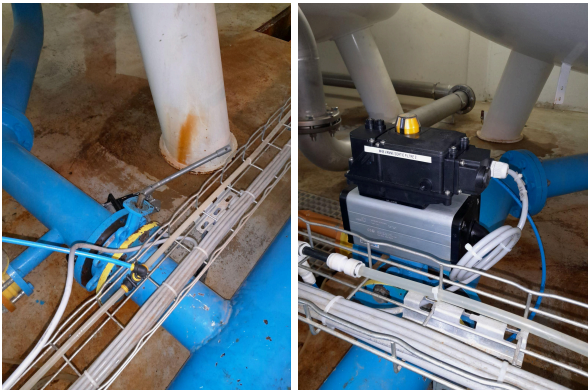
Le renouvellement peut concerner les installations (usines, réservoirs...) ainsi que les équipements du réseau. Il peut correspondre au remplacement à l'identique (ou à caractéristiques identiques compte tenu des évolutions technologiques) complet ou partiel d'un équipement, ou d'un certain nombre d'articles 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 Compte de renouvellement. Le suivi des renouvellements à faire et réalisés chaque année est enregistré dans une application informatique dédiée.

□ *Les installations*

Chambray-lès-Tours - Bâche	
Porte bâche	

Chambray-lès-Tours - Réservoir	
Débitmètre eaux brutes - pompe exhaure <i>Travaux mandatés par TMVL</i>	
Turbidimètre et analyseur de chlore	
Pompe reprise n°1	

Chambray-lès-Tours - UP de traitement	
Filtre 2 : vanne sortie	

□ 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.

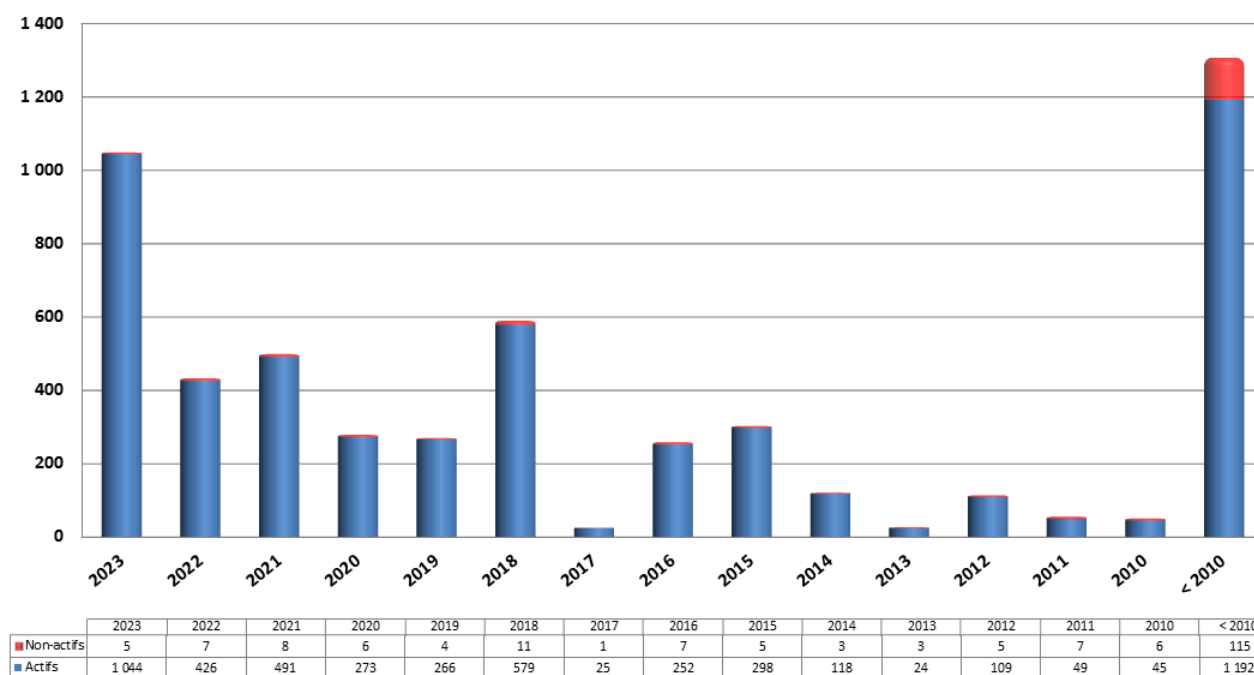
En France, le « contrôle en service des compteurs d'eau froide potable » est réglementé par l'arrêté du 6 mars 2007. Parmi les méthodes proposées par cet arrêté, Veolia a choisi celle qui donne la meilleure connaissance du parc : la mise en place d'un système qualité pour utiliser ses propres moyens 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 l'ensemble des compteurs gérés.

Veolia a été autorisé par décision ministérielle n°17.00.380.001.1 à utiliser la procédure de contrôle statistique par le détenteur pour les compteurs qu'elle détient ou gère au titre d'un contrat de délégation de service public. Le système qualité de Veolia est accrédité (accréditation n° 3-1316 (précédemment accréditation n° 2 – 5146 jusqu'au 1^{er} décembre 2016) portée disponible sur WWW.COFRAC.fr) pour faire inspecter les compteurs par son laboratoire.

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.

Pyramide compteurs 2023 (par année de fabrication)



Renouvellement des compteurs	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Nombre de compteurs	4 950	5 022	5 100	5 317	5 384	1,3%
Nombre de compteurs remplacés	336	210	295	287	1 116	288,9%
Taux de compteurs remplacés	6,8	4,2	5,8	5,4	20,7	283,3%

□ Les réseaux

Travaux de renouvellements réalisés en 2023 :

Commune	Voie	Détails
CHAMBRAY LÈS TOURS	LES MAQUINIERES MOA : VEOLIA MOE : VEOLIA Entreprise : VLS TP	- Renouvellement de 270 ml de canalisation 80 Fonte Grise en 190 ml de Fonte Ductile DN 80 et 90 ml de 50 PEHD - Renouvellement de 3 branchements
CHAMBRAY LÈS TOURS	RUE DE LA MARNIÈRE MOA : VEOLIA MOE : VEOLIA Entreprise : SOGEA	- Renouvellement de 315 ml de canalisation Fonte Grise en 90 ml Fonte Ductile DN 80, 135 ml de Fonte Ductile DN 125 et 90 ml de PVC DN 63 - Renouvellement de 26 branchements
CHAMBRAY LÈS TOURS	PONT AVENUE DE LA RÉPUBLIQUE MOA : VEOLIA MOE : VEOLIA Entreprise : VEOLIA	Tamponnage d'une conduite DN 125 Fonte Ductile Isolé de part et d'autre du pont de l'A10 Avenue de la République pour les travaux de Vérinage Ouvrage
CHAMBRAY LÈS TOURS	RUE DE LA MARCHANDERIE MOA : VEOLIA MOE : VEOLIA Entreprise : VLS TP	- Renouvellement de 265 ml de Fonte Grise DN 60 en Fonte Ductile DN 100 - Renouvellement de 10 branchements
CHAMBRAY LÈS TOURS	POSE D'UNE VANNE COFIROUTE MOA : VEOLIA MOE : VEOLIA Entreprise : VEOLIA	Pose d'une vanne de sectionnement DN 125 mm sur la conduite traversant l'A10
CHAMBRAY LÈS TOURS	RUE DES PERRIER MOA : TMVL MOE : TMVL Entreprise : HUMBERT	Renouvellement de 245 ml d'une conduite 100 Fonte Grise en Fonte ductile DN 125
CHAMBRAY LÈS TOURS	LD LA FLORIERE MOA : TMVL MOE : TMVL Entreprise : JEROME BTP	Renouvellement de 255 ml d'une conduite 90 PVC dans le cadre de la lutte contre les CVM en PEHD DN 63

□ Les branchements

Renouvellement des branchements	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Nombre de branchements	4 329	4 343	4 359	4 392	4 403	0,3%
dont branchement plomb			4	5	5	0,0%

3.4.2 Les travaux neufs réalisés

▢ Les réseaux, branchements et compteurs

Les principales opérations réalisées en 2023 par le délégataire figurent au tableau suivant :

Commune	Date	Voie	Détails
CHAMBRAY-LÈS-TOURS	10/01/2023	10 RUE DE LA GRENOUILLÈRE	1 branchement
CHAMBRAY-LÈS-TOURS	11/01/2023	CHEMIN DES MESLIERS	1 branchement
CHAMBRAY-LÈS-TOURS	25/01/2023	RUE DE LA PELOUSE	1 branchement
CHAMBRAY-LÈS-TOURS	30/01/2023	1B RUE DU TELEGRAPHE	1 branchement
CHAMBRAY-LÈS-TOURS	16/02/2023	CHEMIN DE CHAMBRAY À MONTS	1 branchement
CHAMBRAY-LÈS-TOURS	13/03/2023	CHEMIN DE CHAMBRAY À MONTS	1 branchement
CHAMBRAY-LÈS-TOURS	31/05/2023	25 RUE ETIENNE COSSON	1 branchement
CHAMBRAY-LÈS-TOURS	13/06/2023	CHEMIN DES TOUCHES	1 branchement
CHAMBRAY-LÈS-TOURS	20/06/2023	28 RUE ETIENNE COSSON	1 branchement
CHAMBRAY-LÈS-TOURS	19/07/2023	RUE ROLLAND PILAIN	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, par un plan de surveillance de la qualité de l'eau sur la ressource et sur l'eau produite ainsi que distribuée. Ceci, en accord avec l'arrêté du 30 décembre 2022 qui décrit les modalités de mise en œuvre de la surveillance permanente de la qualité de l'eau exercée par la Collectivité en sa qualité de personne responsable de la production ou de la distribution de l'eau. Des prélèvements sont ainsi 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. La surveillance est adaptée à chaque service et permet d'assurer 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 du service à l'initiative de l'ARS ou au motif de la surveillance.

Le détail des paramètres est disponible en annexe.

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire
Microbiologique	147	137
Physico-chimique	1267	6

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 Déléguataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Déléguataire	Valeur du seuil et unité
Entérocoques (kit quantitatif)	0	1	0	1	0	32	0 n/100ml

La non-conformité sur la paramètre entérocoques fécaux est douteuse car cette non-conformité a été relevée sur plusieurs points de prélèvements le même jour de campagne d'autosurveillance sur des contrats où les préleveurs étaient différents. La cause est donc portée sur le bon respect du protocole lors du transport des échantillons jusqu'au laboratoire.

Dépassements aux références de qualité :

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Déléguée	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Déléguée	Valeur du seuil et unité
Température de l'eau	12	26	2	0	24	2	25 °C

Le dépassement sur le paramètre température a été relevé en mairie début juin et fin août 2023 lorsque les températures étaient caniculaires. Les canalisations n'étant pas très profondes, l'eau distribuée est influencée par la température extérieure.

□ 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	25,20	25,20	2	mg/l	Sans objet
Chlorures	87,50	92	5	mg/l	250
Fluorures	927	960	2	µg/l	1500
Magnésium	10,10	10,50	2	mg/l	Sans objet
Nitrates	2,10	10	24	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0	2	µg/l	0,5
Potassium	11,60	11,70	2	mg/l	Sans objet
Sodium	143	147	2	mg/l	200
Sulfates	47,50	50,90	5	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	10,20	11,40	5	°F	Sans objet

4.1.3 L'évolution de la qualité de l'eau

□ Historique des données du contrôle officiel (ARS)

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Paramètres microbiologiques					
Taux de conformité microbiologique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	26	23	26	28	24
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	26	23	26	28	24
Paramètres physico-chimique					
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	23	22	25	28	24
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	23	22	25	28	24

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

□ Chlorure de Vinyle Monomère

Le Chlorure de Vinyle Monomère (CVM) constitue la principale matière première du PVC. Cette substance est classée comme cancérigène et sa limite de qualité dans les eaux destinées à la consommation humaine est fixée à 0,5 µg/L. Des dépassements de cette limite de qualité sont susceptibles d'être observés du fait d'une migration dans l'eau distribuée du CVM résiduel contenu dans les parois de certaines canalisations en PVC produites avant 1980.

L'instruction de la Direction générale de la Santé, DGS/EA4/2020/67, en date du 29 avril 2020 est venue modifier l'instruction du 18 octobre 2012 relative au CVM 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 ».

Situation sur votre service :

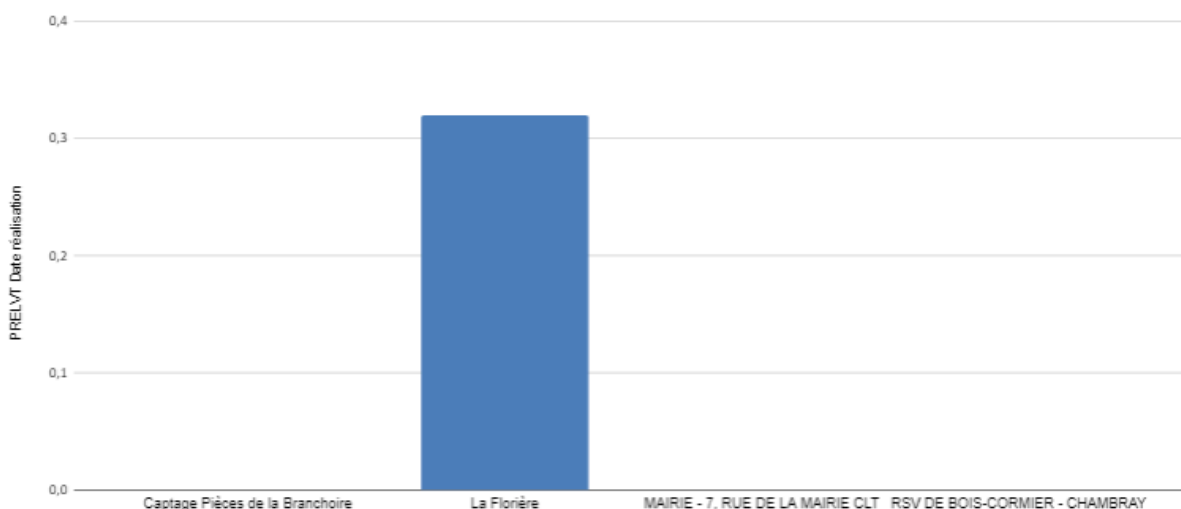
Des campagnes de mesures de CVM sont réalisées par le délégataire dans le cadre de son programme d'autosurveillance mais également par l'ARS dans le cadre du contrôle sanitaire.

Nous ne recensons pas de non-conformités sur l'exercice 2023 sur le paramètre CVM. A noter une concentration de 0,32 µg/l lors de la saison estivale au lieu-dit La Florière

Paramètre	Résultat	Unité	Point de prélèvement	Date
Température de l'eau	12	°C	MAIRIE - 7, RUE DE LA MAIRIE CLT	10/02/2023
Chlorure de vinyle monomère	0	µg/l	MAIRIE - 7, RUE DE LA MAIRIE CLT	10/02/2023
Température de l'eau	18	°C	RSV DE BOIS-CORMIER - CHAMBRAY	01/03/2023
Chlorure de vinyle monomère	0	µg/l	RSV DE BOIS-CORMIER - CHAMBRAY	01/03/2023
Température de l'eau	26	°C	MAIRIE - 7, RUE DE LA MAIRIE CLT	13/06/2023
Chlorure de vinyle monomère	0	µg/l	MAIRIE - 7, RUE DE LA MAIRIE CLT	13/06/2023
Température de l'eau	22,4	°C	La Florière	19/07/2023
Chlorure de vinyle monomère	0,32	µg/l	La Florière	19/07/2023
Température de l'eau	26	°C	MAIRIE - 7, RUE DE LA MAIRIE CLT	24/08/2023
Chlorure de vinyle monomère	0	µg/l	MAIRIE - 7, RUE DE LA MAIRIE CLT	24/08/2023
Température de l'eau	18,5	°C	Captage Pièces de la Branchoire	12/10/2023
Chlorure de vinyle monomère	0	µg/l	Captage Pièces de la Branchoire	12/10/2023
Température de l'eau	13,9	°C	La Florière	07/11/2023
Chlorure de vinyle monomère	0	µg/l	La Florière	07/11/2023

Le graphique ci-dessous reprend la valeur maximale en chaque point de mesure sur l'année 2023 :

CVM - Résultat max par point - 2023



□ *Cas des métabolites de pesticides*

Situation sur votre service :

Le métabolite « R471811 » est considéré comme pertinent et doté d'une valeur seuil de 0,1 microgrammes par litre et d'une Valeur Sanitaire Transitoire de 3 microgrammes par litre.

Au cours de l'année 2023, nous avons réalisé une campagne d'analyses permettant de dresser un premier état des lieux de la présence éventuelle du métabolite R471811 sur les eaux brutes et/ou distribuées par votre service. L'ARS a également réalisé des analyses dans le cadre du contrôle sanitaire.

Le tableau ci-dessous montre les résultats de ces analyses :

Paramètre	Résultat	Unité	Point de prélèvement	Date
Chlorothalonil R471811	0	µg/l	Captage Pièces de la Branchoire	12/10/2023
Chlorothalonil R471811	0	µg/l	RSV DE BOIS-CORMIER - CHAMBRAY	18/12/2023

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

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

□ L'origine de l'eau alimentant le service

L'eau est prélevée dans la nappe du Cénomanien au niveau de la ressource du Bois Cormier. Depuis 2020, une partie de l'eau mis en distribution provient de la commune de Joué-lès-Tours qui possède deux ressources : Cénomanien et Alluvions du Cher.

□ Le volume prélevé

Les autorisations de prélèvement maximal par ressource sont les suivantes :

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

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

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Volume prélevé (m3)	630 889	477 330	817 100	827 239	741 404	-10,4%
Volume prélevé par ressource (m3)						
Le Bois Cormier	630 889	477 330	817 100	827 239	741 404	-10,4%

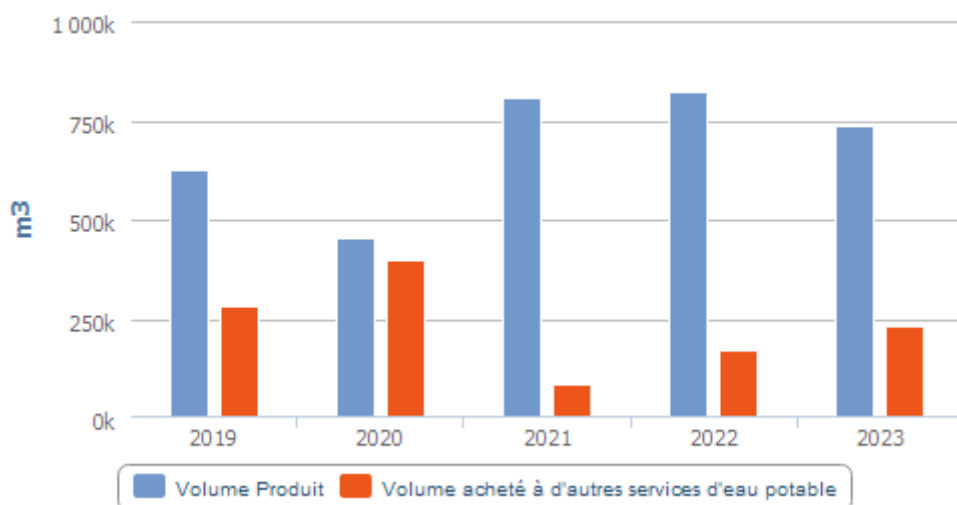
□ Le volume produit et mis en distribution

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

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Volume prélevé (m3)	630 889	477 330	817 100	827 239	741 404	-10,4%
Besoin des usines	8 253	27 310	10 826	7 400	6 039	-18,4%
Volume produit (m3)	622 636	450 020	806 274	819 839	735 365	-10,3%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	282 101	396 435	84 257	169 450	228 283	34,7%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	0%
Volume mis en distribution (m3)	904 737	846 455	890 531	989 289	963 648	-2,6%

Il est important de noter que les volumes prélevés affichés sont lissés sur 365 jours de manière à pouvoir comparer avec les volumes produits et mis en distribution. Les volumes déclarés à l'agence de l'eau ne sont en revanche pas lissés sur 365 jours mais bien calés sur les jours de relevés des index ce qui induit des variations de quelques jours selon les années.

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 :

	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	361 921	84 257	169 450	228 283	34,7%
Joué lès Tours	361 921	84 257	169 450	228 283	34,7%

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

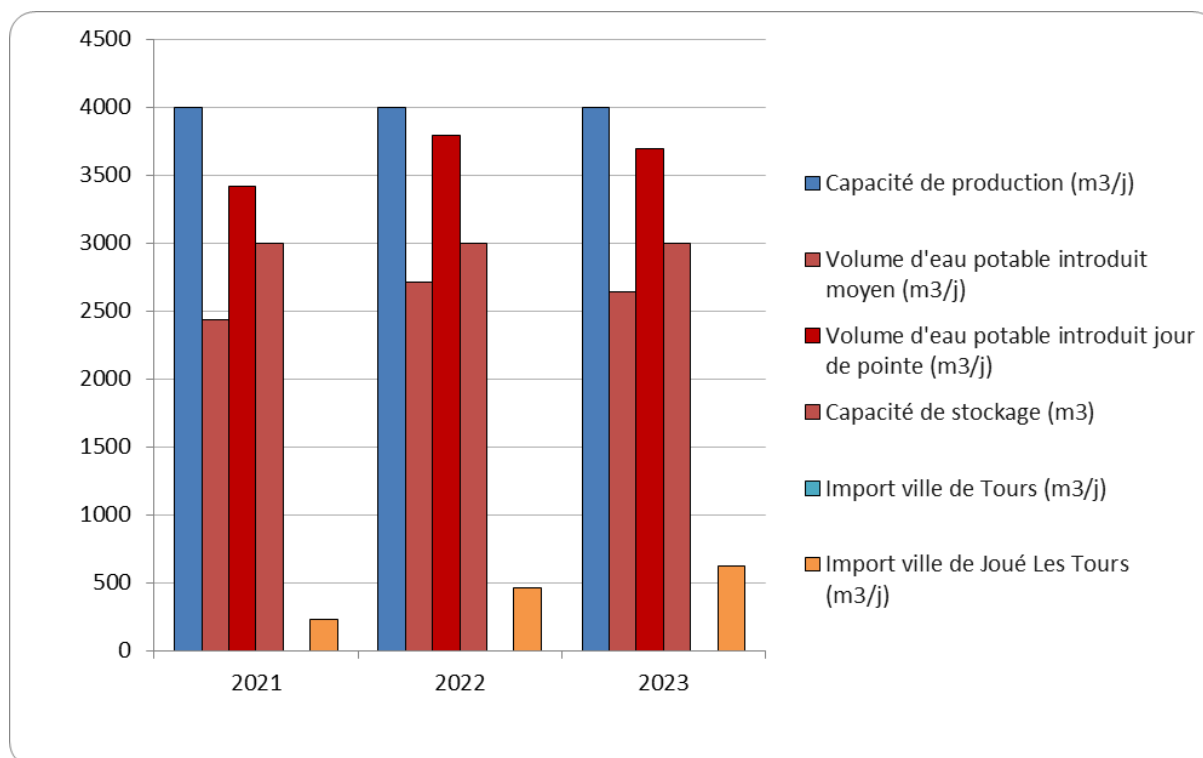
- Déferrisation de Bois Cormier :
 - Volume de lavage des filtres à sables : 5 737 m³ (compteur de lavage)
 - Volume de lavage la bâche : 150 m³ (estimation)
 - Volume analyseurs de chlore et turbidité : 2 m³ (nouvelle technologie plus économe)
- Réservoir de Bois Cormier :
 - Volume de lavage du réservoir : 150 m³ (estimation)

Soit en 2023 un volume de service total pour les usines, de l'ordre de 6 039 m³.

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

	2021	2022	2023
Capacité de production (m ³ /j)	4000	4000	4000
Volume d'eau potable introduit moyen (m ³ /j)	2438	2709	2638
Volume d'eau potable introduit jour de pointe (m ³ /j)	3413	3792	3694
Capacité de stockage (m ³)	3000	3000	3000

Import ville de Tours (m³/j)	0	0	0
Import ville de Joué Les Tours (m³/j)	231	464	625



Sans tenir compte des imports extérieurs qui proviennent uniquement de la ville de Joué-lès-Tours depuis 2021, la capacité de production représente 1,5 fois la demande moyenne journalière et 1,1 fois celle de pointe.

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

La tendance de 2023 en période de pointe est égale à celle de 2022 et ne permet pas le stockage de la totalité de la production journalière.

Concernant le SDAGE, l'évolution entre les volumes prélevés de 2023 et la moyenne des années 2004 à 2006, met en évidence une baisse du prélèvement de 19% sur le forage de Bois Cormier (Cénomaniens). La baisse est significative grâce au fait qu'une partie de la ville de Chambray-lès-Tours est, depuis 2022, alimentée par la commune de Joué-lès-Tours dans le but de réduire la production sur le forage du Cénomaniens.

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 :

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	820 082	758 967	795 024	885 523	888 792	0,4%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	820 082	758 967	795 024	885 523	888 792	0,4%
domestiques ou assimilés	820 082	758 967	795 024	885 523	888 792	0,4%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	0%

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

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Volume vendu (m3)	820 082	751 470	789 959	877 023	888 792	1,3%
dont appareils publics	39 502	14 994	22 204	20 425	10 470	-48,7%

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

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	0	0	0	0	0	0%
Autre(s) engagement(s)	0	0	0	0	0	0%

□ **Le volume consommé**

Le volume consommé autorisé est la somme du volume comptabilisé (issu des campagnes de relevés de l'exercice), du volume des consommateurs sans comptage (défense incendie, arrosage public, ...) et du volume de service du réseau (purges, vidanges de biefs, nettoyage des réservoirs,...). Il est ramené à l'année entière par un calcul au prorata temporis sur la part comptabilisée, en fonction du nombre de jours de consommation.

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	820 082	751 470	789 959	877 023	878 322	0,1%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	820 082	751 470	789 959	877 023	878 322	0,1%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	366	365	365	365	0,0%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	8 310	7 497	5 065	8 500	10 470	23,2%
Volume de service du réseau (m3)	12 155	10 518	20 593	6 383	1 269	-80,1%
Volume consommé autorisé (m3)	840 547	769 485	815 617	891 906	890 061	-0,2%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	840 547	769 485	815 617	891 906	890 061	-0,2%

Le volume « consommateurs sans comptage » correspond :

- À l'eau utilisée en toute connaissance par l'exploitant du service pour les essais de poteaux incendie : 223 contrôles hydrauliques effectués sur l'année 2023 correspondant à 1 970 m³.
- Au vol d'eau sur les hydrants estimé à 8 500 m³ ;

Soit total de volume consommateur sans comptage, pour l'exercice 2023 estimé à 10 470 m³.

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

- Le volume dû à la réparation des fuites est calculé suivant abaque. Il se sépare en un volume perdu qui est comptabilisé avec les pertes et en un volume nécessaire à la réparation de la fuite (y compris fuite exceptionnelle). Ce dernier prend notamment en compte le volume de vidange de la canalisation ainsi que le volume de rinçage de la canalisation.

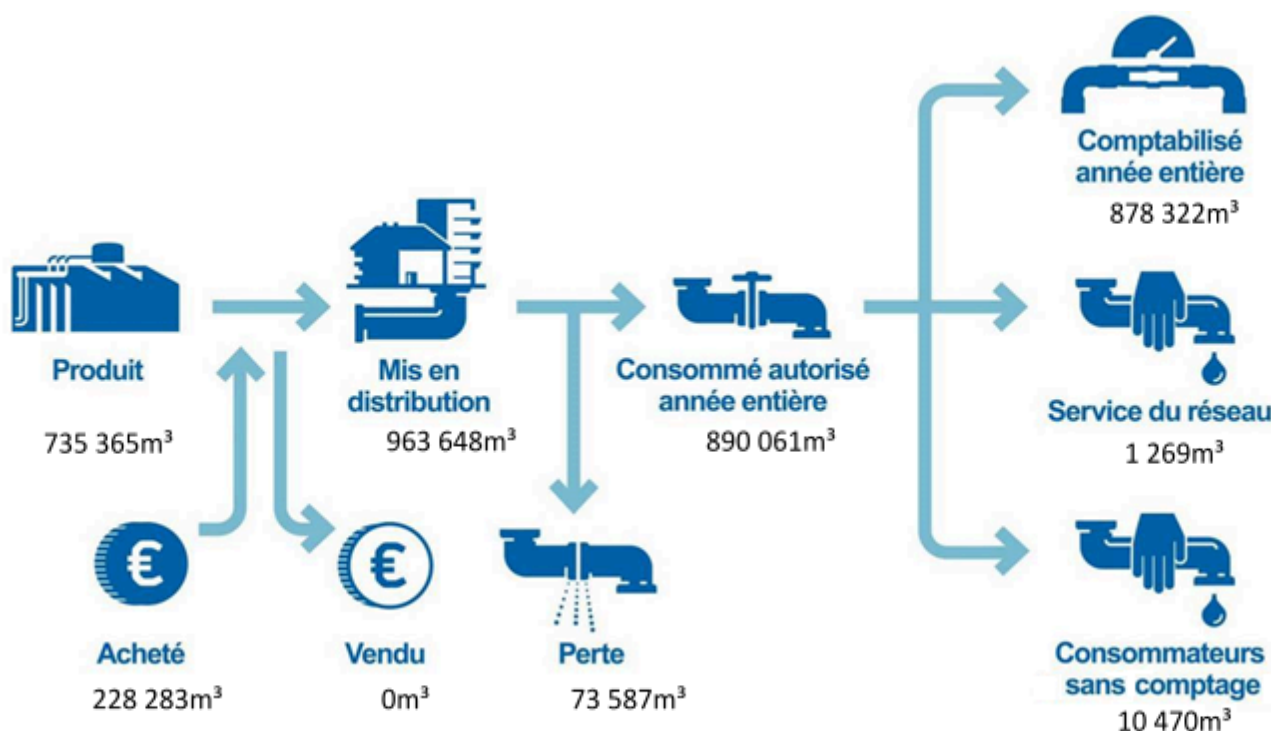
Il est ajouté à ce volume, le volume nécessaire au rinçage et désinfection des conduites lors des travaux neufs et des travaux de renouvellement du patrimoine mais également lors des lavages de réservoirs.

- 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 et les volumes relevés aux bornes de lavage.

Soit pour l'exercice 2023, un volume de service réseau de 1 269 m³.

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

□ Synthèse des flux de volumes



4.2.3 La maîtrise des pertes en eau

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

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

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

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2023 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle 2(%)	ILP (m³/j/km)	ILVNC (m³/j/km)	ILC (m³/j/km)
2023	92,4	69,42	1,83	2,12	22,09

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)

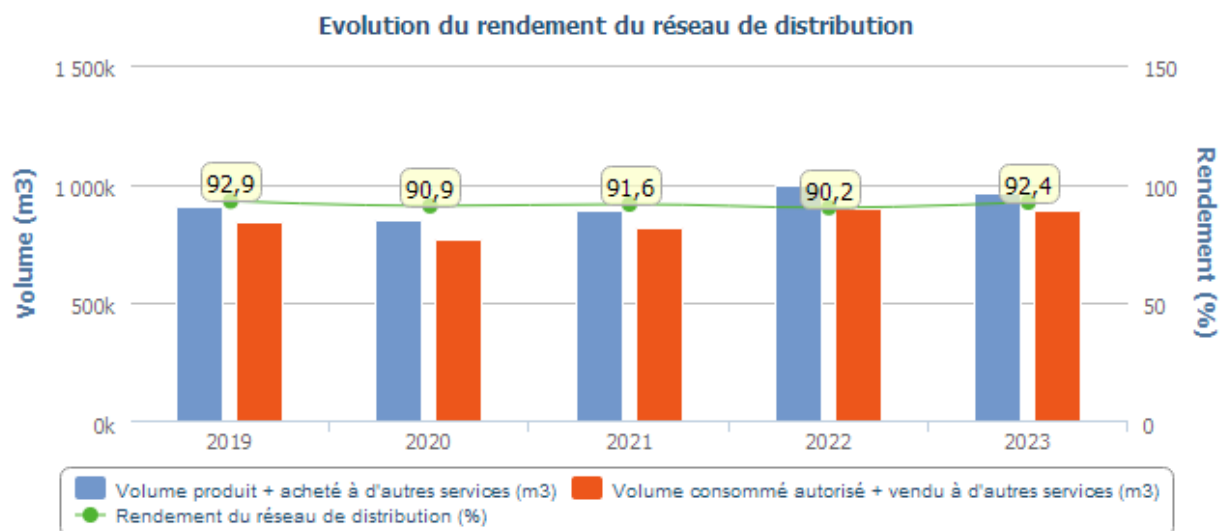
ILC (indice linéaire de consommation (m³/j/km)) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	92,9 %	90,9 %	91,6 %	90,2 %	92,4 %	2,4%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	840 547	769 485	815 617	891 906	890 061	-0,2%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	0	0	0	0	0	0%
Volume produit (m3) C	622 636	450 020	806 274	819 839	735 365	-10,3%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	282 101	396 435	84 257	169 450	228 283	34,7%

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



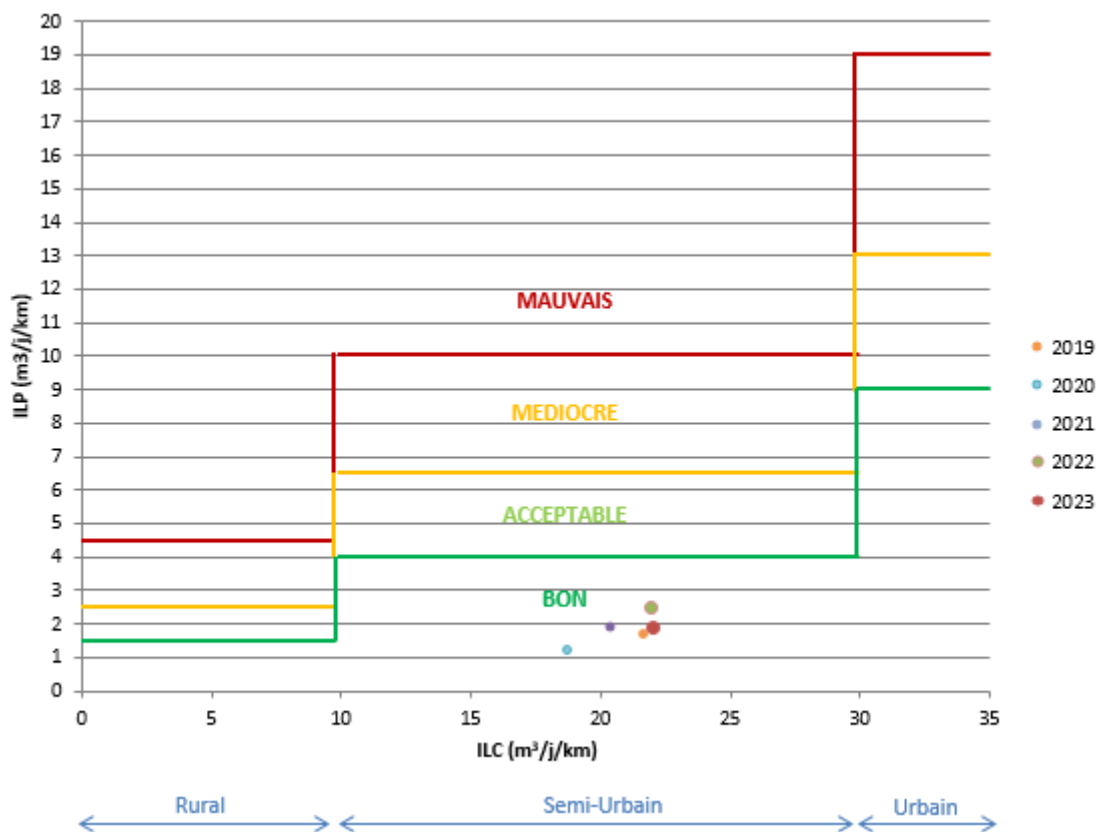
Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2023 étant supérieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'actions spécifique. Veolia poursuivra ses efforts pour améliorer la performance du réseau dans la continuité des actions mises en œuvre en 2023. Le rendement contractuel est de 87 %.

La classification du réseau se fait selon les critères suivants :

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

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

Le graphique suivant représente la note du réseau depuis 2019 par rapport aux différentes catégories. L'Indice Linéaire de Pertes (ILP) de Chambray-lès-Tours est dans la catégorie « bon » depuis plusieurs années. Il est caractérisé par un réseau semi-urbain.



Nous nous tenons à votre disposition pour la rédaction du rapport en cas de non atteinte de ce rendement minimum.

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	2,19	2,27	2,51	2,78	2,12
Volume mis en distribution (m³) A	904 737	846 455	890 531	989 289	963 648
Volume comptabilisé 365 jours (m³) B	820 082	751 470	789 959	877 023	878 322
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	105 966	114 162	109 585	110 686	110 396

	2019	2020	2021	2022	2023
Indice linéaire de pertes en réseau (m³/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	1,66	1,84	1,87	2,41	1,83
Volume mis en distribution (m³) A	904 737	846 455	890 531	989 289	963 648
Volume consommé autorisé 365 jours (m³) B	840 547	769 485	815 617	891 906	890 061
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	105 966	114 162	109 585	110 686	110 396

4.3 La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

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

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



La gestion centralisée des interventions

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

4.3.1 Les opérations de maintenance des installations

▢ Les installations

Interventions courantes

Installation	Type d'intervention	Commentaires
Station de Bois Cormier	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
	Nettoyage, Entretien	Nettoyage débitmètre, canne injection, électrovane
	Pilotage installation	Fer, Manganèse, pH, turbidité, Chlore
	Contrôles visuel, sonore	Visite de la tête de forage
	Conduite installation	Vérification injection d'air réglage Appoint d'huile sur le compresseur

Lavages annuels :

- Réservoir Bois Cormier, le 4 décembre 2023
- Bâche Bois Cormier, le 15 novembre 2023

Interventions ponctuelles :

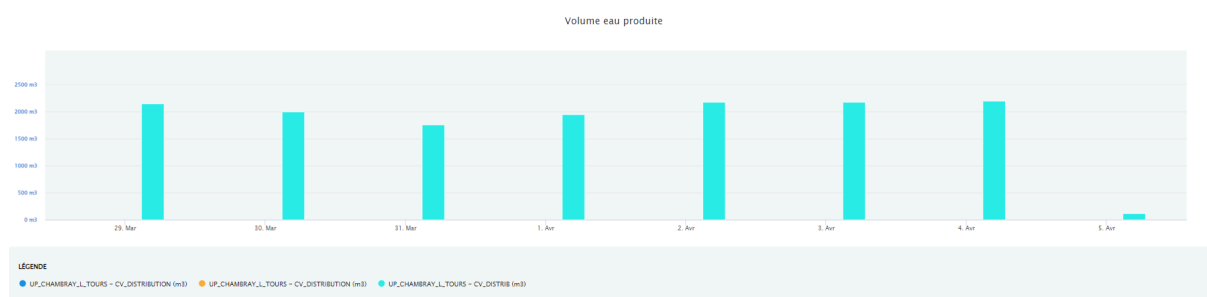
Installation	Date	Commentaire
Usine Chambray lès Tours	2023-12-14	Changement bouteille de chlore.
Usine Chambray lès Tours	2023-11-14	Arrêt exhaure et pompes reprises en auto pour lavage bâche
Usine Chambray lès Tours	2023-10-01	Acquittement défaut pompe exhaure ok, essai pompe ok.
Usine Chambray lès Tours	2023-09-01	RSV en mode lavage.
Usine Chambray lès Tours	2023-08-30	Pompe exhaure auto pour remplissage bâche
Usine Chambray lès Tours	2023-08-29	Arrêt exhaure
Usine Chambray lès Tours	2023-08-29	Fermeture vanne distribution Alimentation par secto Joué-lès-Tours
Usine Chambray lès Tours	2023-08-24	Fuite canalisation refoulement filtre 2/3 collier mis en place pour stopper la fuite
Usine Chambray lès Tours	2023-08-07	Remplacement bouteille 50kg chlore
Usine Chambray lès Tours	2023-06-14	Renouvellement CL17 et Turbidimetre.
Usine Chambray lès Tours	2023-05-29	Intervention d'astreinte à 19h20 pour une alarme intrusion RAS sur site.
Usine Chambray lès Tours	2023-05-22	Remplacement bouteille de chlore.
Usine Chambray lès Tours	2023-05-14	Suite alarme intrusion, déplacement sur site RAS
Usine Chambray lès Tours	2023-04-12	Remplacement bouteille de chlore , mise en route vannes lagune.
Usine Chambray lès Tours	2023-03-16	Remplacement de la batterie.
Usine Chambray lès Tours	2023-03-14	Remplacement vanne sortie filtre 2 (W48).
Usine Chambray lès Tours	2023-03-13	Prélèvements eau brute agence de l'eau.
Usine Chambray lès Tours	2023-03-09	Vidange et remplacement des 3 filtres du compresseur.
Usine Chambray lès Tours	2023-03-07	Remplacement bouteille de chlore.
Usine Chambray lès Tours	2023-02-17	Inspection et évacuation d'une ancienne bouteille de chlore par Gazechim situé dans l'ancien local chlore déferrisation.

Usine Chambray lès Tours	2023-02-03	Mise en service débitmètre eaux brutes pompe exhaure dans local réservoir et paramétrage du S4W pour communiquer avec le Lerne.
Usine Chambray lès Tours	2023-02-01	Raccordement hydraulique du lavage des filtres vers la lagune de décantation par l'entreprise CréaStep
Usine Chambray lès Tours	2023-01-24	Changement bouteille de chlore.

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

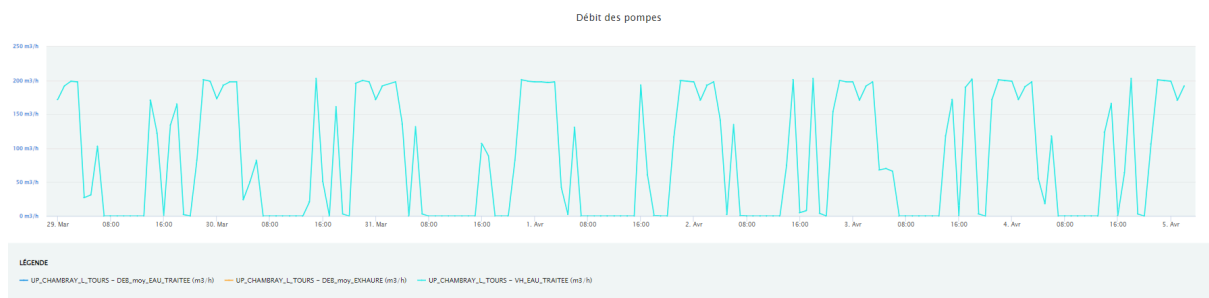


Le journal de bord permet de garder un historique des interventions, des renouvellements, des maintenances, accessible par l'ensemble des collaborateurs (voir extraction dans le tableau des interventions ponctuelles).

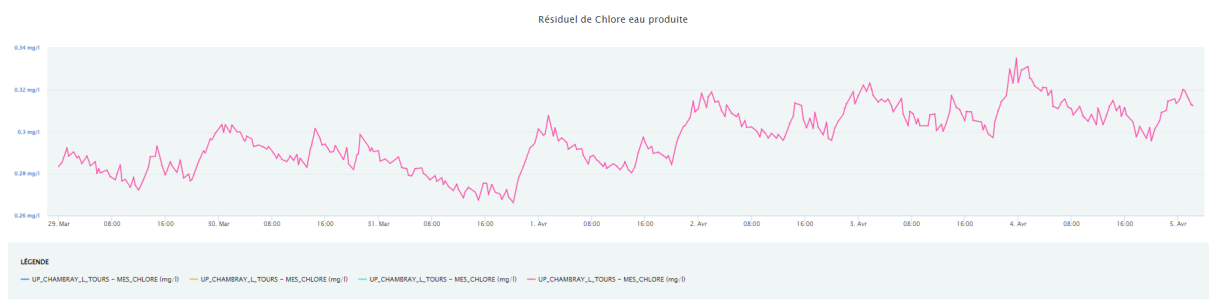
← Retour
① Informations
① Fiche d'identité
📅 Journal de station
📊 Volumes
🌊 Réservoirs
🌊 Qualité
🌊 Forages
🌊 Énergie
📁 Relèves manuelles
📊 Capteurs
⚙️ Configuration UEP

21/11/2019 13:41:37 19/11: Prélèvement auto contrôle sur eau traitée Cl libre 0.28mg/l Cl total 0.29mg/l.
05/11/2019 12:10:55 Relevés index cpts et suivi de la consommation. Réglage débitmètre cl2 à 30 g/h.
30/10/2019 09:51:37 Relevé fin de mois et suivi conso.
17/10/2019 11:55:36 Pose carte GSM 3 transmetteur Sofrel pour le passage en IP.
16/10/2019 09:47:13 15/10: Relevé index et suivi conso. Analyses.
10/10/2019 12:59:54 Relevé index et suivi consommation. Étalonnage analyseur chlore. Purge compresseur et condensat circuit air comprimé. Analyse.
01/10/2019 13:15:33 Relevé index , analyses, suivi conso
13/09/2019 13:39:05 - vérification fonctionnement purge automatique du compresseur - relevé index et suivi de la consommation
05/09/2019 10:16:51 - vérification fonctionnement des by pass mise à l'air des filtres - purge condensats circuit air comprimé - relevé index et suivi de la consommation
30/08/2019 10:24:18 contrôle machine tournante
29/08/2019 16:24:35 - vérification fonctionnement purge automatique du compresseur - purge condensats circuit air surpressé
21/08/2019 11:43:20 - vérification purge automatique du compresseur - graissage pompe reprise - relevé index et suivi de la consommation
12/08/2019 12:11:10 Relevés index cpts et suivi de la consommation, purge compresseur,
06/08/2019 15:47:51 Relevés index cpts et suivi de la consommation. Purge compresseur
30/07/2019 11:15:30 Relevés index cpts et suivi de la consommation Purge du compresseur
22/07/2019 11:24:53 20/07/19: ppe exhaure en défaut isolement. Remplacement de la ppe exhaure. Contrôle débit ppe a 170 m3/h. 22/07: vannage de la ppe a 126 m3/h (103 A). Remplacement de la bouteille de chlore.
16/07/2019 09:39:43 - relevé index et suivi de la consommation - nettoyage station - purge compresseur
10/07/2019 17:02:58 Renouvellement pompe surpression n°2
09/07/2019 16:09:08 - vérification fonctionnement des by pass mise à l'air des filtres - vérification fonctionnement purge automatique du compresseur - relevé index et suivi de la consommation
04/07/2019 09:59:50 - relevé index et suivi de la consommation - purge compresseur - vérification tête de forage

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.



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.



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	DÉTAILS
14/04/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	RUE AUGUSTIN FRESNEL	100 FG
16/05/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	RUE JEAN PERRIN	100 FG
09/06/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	RUE DE LA MARNIERE	80 FG
23/06/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	RUE DE LA TURPETIERE	63 PVC
23/08/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	AVENUE BOIS LOPIN	160 PVC
27/12/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	ALLEE BRULEE	63 PVC

Réparation de fuites sur branchements

DATE	COMMUNE	ADRESSE
09/01/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	AVENUE DE LA REPUBLIQUE
11/01/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	AVENUE DE LA REPUBLIQUE
13/02/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	RUE PIERRE BONNARD
08/03/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	ALLEE BRULEE
08/03/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	RUE DES MESLIERS
17/03/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	RUE MARIE LAURENCIN
24/03/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	AVENUE DE LA REPUBLIQUE
28/04/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	RUE DES BUISSONS
28/04/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	ALLEE DES FRENES
02/05/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	RUE DE JOUE
10/05/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	ALLÉE DES RAINETTES
11/05/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	RUE DE JOUE
15/06/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	AVENUE DE L'HOMMELAIE

26/06/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	ALLEE DU MUGUET
27/07/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	AVENUE DES PLATANES
30/07/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	RUE JACQUES MONOD
05/08/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	AVENUE DU GRAND SUD (D910)
01/09/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	AVENUE DU MARÉCHAL D'ORNANO
04/09/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	ALLÉE DES GRANDES MAISONS
06/09/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	ALLÉE DES GRANDES MAISONS
18/09/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	RUE AUGUSTIN FRESNEL
18/10/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	AVENUE DE LA REPUBLIQUE
11/11/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	RUE DES MESLIERS
08/12/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	RUE PIERRE BONNARD
18/12/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	CHEMIN BLANC
27/12/2023	CHAMBRAY-LÈS-TOURS(37)	ALLÉE BRÛLÉE

Interventions clientèle diverses

CHAMBRAY LÈS TOURS	Nombre d'interventions
Changement compteur défaillant	2
Changement gros compteur	1
Changement compteur préventif	36
Contrôle index	187
Défaut RA	35
Fermeture Ouverture branchement	8
Signalement fuite - Branchement	3
Signalement fuite - Réseau	7
Signalement fuite au compteur	76
Manque d'eau	30

Renouvellement compteur	1108
Qualite eau-Chlore	3
Qualité eau-Couleur Aspect	3
Qualité eau-Goût Odeur	3
Qualité eau-Sable Particules	2
Souspression	11
Surpression	4
Vérif. Présence Client	173
TOTAL	1692

4.3.3 Les recherches de fuites

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

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	8	4	13	14	6	-57,1%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,0	0,1	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	6	20	11	24	26	8,3%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,1	0,5	0,3	0,6	0,6	0,0%
Nombre de fuites sur compteur	52	36	68	48	74	54,2%
Nombre de fuites sur équipement	0	2	0	0	2	100%
Nombre de fuites réparées	66	62	92	86	108	25,6%

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

▮ L'analyse des consommations

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

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

○ *La sectorisation*

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

- Compteurs de production et de distribution :

Ces compteurs sont reliés à un système d'enregistrement et d'analyse en continu qui peut déclencher des alarmes sur des seuils prédéfinis.

- Les débitmètres de sectorisation :

Ces appareils sont placés à demeure de façon stratégique sur les canalisations et permettent l'analyse en continu d'un secteur donné.



○ *Les prélocalisateurs de fuites*

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

▮ *Le transfert des informations*

○ *Un logiciel d'exploitation des réseaux sectorisés*

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

○ *Un service de gestion des alarmes*

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

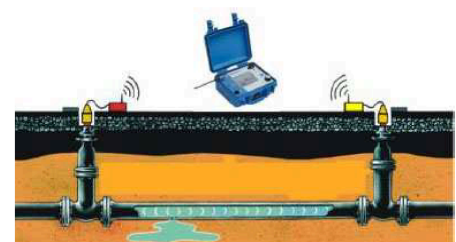
▮ *La recherche de fuite sur le terrain*

Un secteur déterminé comme fuyard fait l'objet d'une recherche sur le terrain avec des matériels adaptés à la nature des canalisations et à l'environnement. Il est parfois nécessaire d'intervenir de nuit lorsque les conditions d'écoute sont perturbées par la circulation ou la position des points de contact situés sous voirie très passagère.

Les méthodes employées peuvent être :

○ *La corrélation acoustique*

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



○ *Le microphone de sol*

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

○ *La recherche au gaz*

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



Sur la commune de Chambray-les-Tours en 2023, les interventions suivantes ont été réalisées :

Date	Commune	voie
07/01/2023	CHAMBRAY-LÈS -TOURS	Nouvelle sectorisation à partir de EDE du Buisson
09/01/2023	CHAMBRAY-LÈS -TOURS	Suite sectorisation du Buisson y compris rue de l'Hippodrome
23/01/2023	CHAMBRAY-LÈS -TOURS	Suite sectorisation à partir du Buisson
07/02/2023	CHAMBRAY-LÈS -TOURS	Corrélation 50ml, écoute au sol sur Fuite Av. Grand Sud
14/04/2023	CHAMBRAY-LÈS -TOURS	Fermeture vanne fuite Augustin Fresnel
03/05/2023	CHAMBRAY-LÈS -TOURS	Sectorisation Chambray av. du Grand Sud
14/05/2023	CHAMBRAY-LÈS -TOURS	Sectorisation à partir du débitmètre le Buisson
05/06/2023	CHAMBRAY-LÈS -TOURS	Recherche fuite 35 rue du Buisson
23/06/2023	CHAMBRAY-LÈS -TOURS	Recherche fuite brt 3 allée du Muguet
30/08/2023	CHAMBRAY-LÈS -TOURS	Alimentation Chambray par Joué-lès-Tours
08/09/2023	CHAMBRAY-LÈS -TOURS	Manoeuvre vanne Chambray
27/09/2023	CHAMBRAY-LÈS -TOURS	Vérification vanne
28/09/2023	CHAMBRAY-LÈS	Manoeuvre vanne secteur av. du Grand Sud

	-TOURS	
07/11/2023	CHAMBRAY-LÈS -TOURS	Manoeuvre vannes secteur Horizon Vert
09/11/2023	CHAMBRAY-LÈS -TOURS	Manoeuvre vannes secteur Horizon Vert
06/12/2023	CHAMBRAY-LÈS -TOURS	Sectorisation recherche fuite
08/12/2023	CHAMBRAY-LÈS -TOURS	Recherche fuite route de Loches

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.

	2019	2020	2021	2022	2023
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

Cet indice, calculé pour le service, se décompose de la façon suivante :

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2019	2020	2021	2022	2023
Le Bois Cormier	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource pour chaque achat à un autre service d'eau potable	2019	2020	2021	2022	2023
CA Tours Plus	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

4.4.2 Le bilan énergétique du patrimoine



Un management de la performance énergétique des installations est mis en œuvre dans le cadre de notre certification ISO 50 001. La performance énergétique des équipements est prise en compte dans leur renouvellement. Pour 2022 et 2023, dans le cadre du Plan ReSource, nos objectifs ont été rehaussés : il nous est demandé de réduire de 5 % notre impact énergétique et d'augmenter de 5 % notre production d'énergie sur les 2 années. Cela contribue ainsi à la réduction des consommations d'énergie et à la limitation des émissions de gaz à effet de serre.

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	594 754	420 045	645 478	669 952	597 332	-10,8%
Installation de production	594 754	419 828	645 478	669 952	597 141	-10,9%

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.

	2021	2022	2023
Chlore gazeux (kg)	531	540	480

La quantité de chlore a diminué sur l'année 2023 car la commune est alimentée, en partie, par la ressource de Joué-lès-Tours afin d'économiser les prélèvements dans la nappe du Cénomani.

4.4.4 La valorisation des sous-produits

□ *La valorisation des déchets liés au service*



RESPONSABILITÉ

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

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

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

5.

RAPPORT
FINANCIER DU
SERVICE



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

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

Le présent chapitre est présenté conformément aux dispositions du décret 2016-86 du 1^{er} février 2016.

■ Le CARE

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

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2023 (en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: D0180 - CHAMBRAY LES TOURS

Eau

LIBELLE	2022	2023	Ecart %
PRODUITS	1 400 238	1 539 053	9,91 %
Exploitation du service	850 201	915 298	
Collectivités et autres organismes publics	430 369	538 108	
Travaux attribués à titre exclusif	81 330	41 837	
Produits accessoires	38 337	43 809	
CHARGES	1 465 243	1 685 330	15,02 %
Personnel	123 247	129 879	
Energie électrique	45 174	77 551	
Achats d'eau	54 247	95 505	
Produits de traitement	712	1 268	
Analyses	8 364	2 539	
Sous-traitance, matières et fournitures	189 655	197 946	
Impôts locaux et taxes	8 199	6 887	
Autres dépenses d'exploitation	66 721	68 778	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	6 644	7 302	
<i>engins et véhicules</i>	16 386	17 215	
<i>informatique</i>	42 951	44 017	
<i>assurances</i>	6 428	12 627	
<i>locaux</i>	15 153	16 549	
<i>autres</i>	- 20 839	- 28 931	
Contribution des services centraux et recherche	58 632	65 569	
Collectivités et autres organismes publics	430 369	538 108	
Charges relatives aux renouvellements	472 284	492 585	
<i>fonds contractuel (renouvellements)</i>	472 284	492 585	
Charges relatives aux investissements	0	241	
<i>programme contractuel (investissements)</i>	0	241	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	7 639	8 474	
RESULTAT AVANT IMPOT	- 65 005	- 146 277	NS
RESULTAT	- 65 005	- 146 277	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

06/03/2024

□ 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 2023

Collectivité: D0180 - CHAMBRAY LES TOURS

Eau

LIBELLE	2022	2023	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	821 959	892 040	8,53 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	774 058	864 120	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	47 900	27 920	
Ventes d'eau à d'autres services publics	- 59	- 6	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	- 41	10	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 19	- 16	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	28 302	23 265	-17,80 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	28 302	23 265	
Exploitation du service	850 201	915 298	7,66 %
Produits : part de la collectivité contractante	214 645	320 248	49,20 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	207 722	311 473	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	6 922	8 775	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	36 617	36 035	-1,59 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	35 436	36 223	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	1 181	- 189	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	179 108	181 825	1,52 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	174 622	182 063	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	4 486	- 238	
Collectivités et autres organismes publics	430 369	538 108	25,03 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	81 330	41 837	-48,56 %
Produits accessoires	38 337	43 809	14,27 %

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

06/03/24

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.

Les principales évolutions des produits et des charges sont les suivantes :

Nous notons une augmentation des coûts énergétiques sur ce contrat avec une augmentation considérable des tarifs d'électricité sur l'année 2023. A noter également une hausse au niveau de l'achat d'eau correspondant aux volumes d'eau transitant de la commune de Joué-lès-Tours vers celle de Chambray-lès-Tours.

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*

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 ».

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

Suivi Solde						
ANNÉE	K ACTU DOTATION	ACTU DOTATION	K ACTU SOLDE	ACTU SOLDE	DÉPENSES	SOLDE
2019	1,00000	86 129,00 €	1,00000	0,00 €	59 412,25 €	26 716,75 €
2020	1,01913	87 776,30 €	1,01913	27 227,73 €	112 971,69 €	2 032,34 €
2021	1,04236	89 777,68 €	1,04236	2 118,44 €	74 921,10 €	16 975,02 €
2022	1,07629	92 699,70 €	1,07629	18 270,03 €	33 510,69 €	77 459,04 €
2023	1,12945	97 278,14 €	1,12945	87 485,88 €	126 841,99 €	57 922,03 €

Détail des charges de l'année		
ANNÉE	MONTANT	LIBELLÉ
2023	1 581,48 €	UP Chambray sonde de niveau
2023	4 168,05 €	UP Chambray turbidimètre en continu (Hach)
2023	7 402,89 €	UP Chambray analyseur de chlore en continu
2023	889,94 €	UP Chambray 3 vannes de sortie
2023	16 467,32 €	RSV (2000 m3) + bache (1000 m3) pompe de reprise n°1
2023	96 332,31 €	Réseau (lot) compteurs eau dia: 12- 20 équipé

Fiche de fonds - D0180 - CHAMBRAY LES TOURS AEP

Début contrat	01/01/2019
Fin de contrat	31/12/2028
Dotation initiale	350 000 €
Actualisation du solde	Non
Majoration taux légal	Non
Engagement	Travaux
Retraitement	Non
Plafond	Non
Dispositions fin de contrat	Solde à la charge du délégataire si négatif

Suivi Solde

ANNÉE	K ACTU DOTATION	ACTU DOTATION	K ACTU SOLDE	ACTU SOLDE	DÉPENSES	SOLDE
2019	1,00000	100 000,00 €	1,00000	0,00 €	12 065,77 €	87 934,23 €
2020	1,01913	101 912,60 €	1,01913	89 616,06 €	162 745,46 €	28 783,20 €
2021	1,04236	220 881,93 €	1,04236	30 002,54 €	258 993,30 €	-8 108,83 €
2022	1,07629	376 701,15 €	1,07629	-8 727,44 €	535 563,09 €	-167 589,38 €
2023	1,12945	395 306,45 €	1,12945	-189 283,32 €	279 515,05 €	-73 491,92 €

Détail des charges de l'année

ANNÉE	MONTANT	LIBELLÉ
2023	78 485,34 €	Les Maquinieres
2023	1 917,63 €	Tamponnage du pont Avenue de la République
2023	3 381,31 €	Pose vanne Cofiroute
2023	50 892,61 €	Rue de la Marchanderie
2023	144 838,16 €	Place des Erables

5.4 Les engagements à incidence financière

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

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

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

5.4.1 Flux financiers de fin de contrat

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

□ Régularisations de TVA

Si Veolia a assuré pour le compte de la Collectivité la récupération de la TVA au titre des immobilisations (investissements) mises à disposition¹, deux cas se présentent :

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

□ Biens de retour

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

□ Biens de reprise

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

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

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

□ *Autres biens ou prestations*

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

□ *Consommations non facturées 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. La continuité de service est à privilégier (maintien des calendriers de facturation ou de mensualisation jusqu'à l'échéance du contrat). Il y a donc lieu de définir avec la Collectivité les modalités de facturation et de recouvrement des sommes dues ainsi que les modalités de reversement des encaissements qui s'imposeront le cas échéant au nouvel exploitant : part ancien contrat en prorata temporis, reprise des soldes de mensualisation des comptes clients. L'introduction de relevés spécifiques, notamment si le contrat se termine après une facturation d'acompte, peut être une option à considérer.

5.4.2 Dispositions applicables au personnel

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

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

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

□ *Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de Veolia*

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

Lorsque l'entité sortante constitue une entité économique autonome, c'est-à-dire comprend des moyens corporels (matériel, outillage, marchandises, bâtiments, ateliers, terrains, équipements), des éléments

incorporels (clientèle, droit au bail, etc.) et du personnel affecté, le tout organisé pour une mission identifiée, l'ensemble des salariés qui y sont affectés sont automatiquement transférés au nouvel exploitant, qu'il soit public ou privé (art. L 1224-1 du Code du Travail).

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

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

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

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

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

La liste nominative des agents³ affectés au contrat peut varier en cours de contrat, par l'effet normal de la vie dans l'entreprise : mutations, départs et embauches, changements d'organisation, mais aussi par suite d'événements de la vie personnelle des salariés. Ainsi, la liste nominative définitive ne pourra être constituée qu'au cours des dernières semaines d'exécution du contrat.

Comptes entre employeurs successifs

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

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

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

6.

ANNEXES



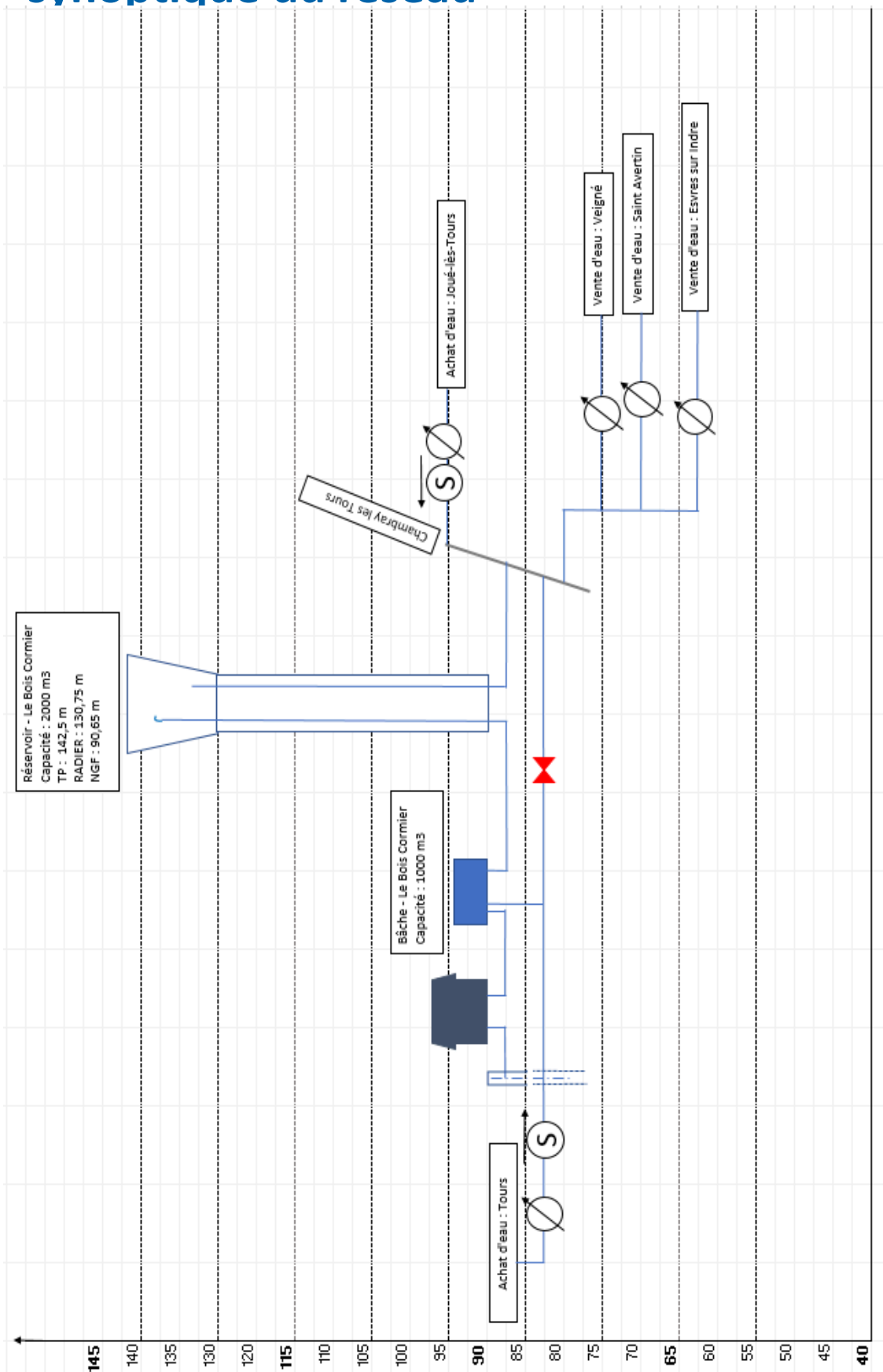
6.1 La facture 120 m³

CHAMBRAY LÈS TOURS	m ³	Prix au 01/01/2024	Montant au 01/01/2023	Montant au 01/01/2024	N/N-1
Production et distribution de l'eau			154,00	175,27	13,81%
Part délégataire			110,31	120,27	9,03%
Abonnement			24,85	27,09	9,01%
Consommation	120	0,7765	85,46	93,18	9,03%
Part métropolitaine			33,60	44,40	32,14%
Consommation	120	0,3700	33,60	44,40	32,14%
Part métropolitaine			5,00	5,50	10,00%
Abonnement			5,00	5,50	10,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0425	5,09	5,10	0,20%
Collecte et dépollution des eaux usées			145,20	165,60	14,05%
Part autre(s) collectivité(s)			145,20	165,60	14,05%
Consommation	120	1,3800	145,20	165,60	14,05%
Organismes publics et TVA			73,23	76,44	4,38%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1600	19,20	19,20	0,00%
TVA			26,43	29,64	12,15%
TOTAL € TTC			372,43	417,31	12,05%

6.2 Les données consommateurs par commune

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
CHAMBRAY LÈS TOURS						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	11 686	11 730	11 881	12 021	12 099	0,6%
Nombre d'abonnés (clients)	4 727	4 801	4 900	5 124	5 181	1,1%
Volume vendu (m3)	895 058	751 470	789 959	885 523	888 792	0,4%

6.3 synoptique du réseau



6.4 La qualité de l'eau

6.4.1 La ressource

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

	Contrôle sanitaire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	3	3
Physico-chimique	250	250

Détail des non-conformités sur la ressource : 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	24	24	32	31	56	55
Physico-chimie	24	24	2	2	26	26

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 %	96,9 %	98,2 %
Physico-chimie	100,0 %	100,0 %	100,0 %

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

□ Conformité des paramètres analytiques

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	48	48	64	63
Physico-chimique	452	452	2	2
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	96	96	73	73
Physico-chimique	282	280	4	4
Autres paramètres analysés				
Microbiologique				
Physico-chimique	286			

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 - STATION DU BOIS CORMIER

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	0		0	1	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	<= 10000
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	320	320	320	1	mg/l	
Indice de Larson	0.6	0.6	0.6	1		
Indice de Leroy	2.5	2.5	2.5	1	X	
pH à température de l'eau	7.9	7.9	7.9	1	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.84	7.84	7.84	1	Unité pH	
TH Calcique	6.175	6.175	6.175	1	°F	
TH Magnésien	4.368	4.368	4.368	1	°F	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	26.2	26.2	26.2	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	9.5	9.5	9.5	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 200
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0.7	0.7	0.7	1	NFU	
Indice Hydrocarbure	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Température de l'eau	18.5	18.5	18.5	1	°C	
Fer dissous	165	165	165	1	µg/l	
Fer total	174	174	174	1	µg/l	

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

Manganèse total	5	5	5	1	µg/l	
Calcium	24.7	24.7	24.7	1	mg/l	
Chlorures	79.3	79.3	79.3	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 20°C	803	803	803	1	µS/cm	
Conductivité à 25°C in situ	896	896	896	1	µS/cm	
Magnésium	10.4	10.4	10.4	1	mg/l	
Potassium	11.4	11.4	11.4	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	11.6	11.6	11.6	1	mg/l	
Sodium	153	153	153	1	mg/l	<= 200
Sulfates	43	43	43	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0	0	1	mg/l C	<= 10
Oxygène dissous	2.8	2.8	2.8	1	mg/l	
Ammonium	0.68	0.68	0.68	1	mg/l	<= 4
Nitrates	0	0	0	1	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0	0	0	1	mg/l	
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0.103	0.103	0.103	1	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	
Arsenic	0.2	0.2	0.2	1	µg/l	<= 100
Bore	414	414	414	1	µg/l	<= 1500
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Fluorures	831	831	831	1	µg/l	
Nickel	0.4	0.4	0.4	1	µg/l	<= 20
Sélénium	2.3	2.3	2.3	1	µg/l	<= 20
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthane-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Trichlorofluorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Trihalométhanés totaux (4)	0	0	0	1	µg/l	

UP - USINE BOIS-CORMIER - CHAMBRAY

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	5	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	10	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		0	10	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		3	10	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	5	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	5	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	5	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	5	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	5	n/100ml	= 0
Chlorobenzène	0	0	0	2	µg/l	
Dichlorobenzène-1,2	0	0	0	2	µg/l	
Dichlorobenzène-1,3	0	0	0	2	µg/l	
Dichlorobenzène-1,4	0	0	0	2	µg/l	
Trichlorobenzène-1,2,3	0	0	0	2	µg/l	
Trichlorobenzène-1,2,4	0	0	0	2	µg/l	
Trichlorobenzène-1,3,5	0	0	0	2	µg/l	
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
CO2 libre	6	7	8	2	mg/l CO2	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	2	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	334	347.5	361	2	mg/l	
Indice de Larson	0.6	0.63	0.66	2		
Indice de Leroy	2.58	2.705	2.83	2	X	
pH à température de l'eau	7.8	7.94	8.1	5	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.81	7.82	7.83	2	Unité pH	
TH Calcique	6.3	6.3	6.3	2	°F	
TH Magnésien	4.242	4.326	4.41	2	°F	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	5	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	26.9	27.74	29.6	5	°F	
Titre Hydrotimétrique	10.2	10.86	11.4	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		0	5	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	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	17.5	18.42	19.5	5	°C	<= 25
Fer total	1	3	5	5	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	5	µg/l	<= 50
Calcium	25.2	25.2	25.2	2	mg/l	
Chlorures	87.5	89.82	92	5	mg/l	<= 250
Conductivité à 20°C	784	789.4	800	5	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	875	881	893	5	µS/cm	<= 1100
Magnésium	10.1	10.3	10.5	2	mg/l	
Potassium	11.6	11.65	11.7	2	mg/l	
Sodium	143	145	147	2	mg/l	<= 200

Sulfates	47.5	49.22	50.9	5	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.42	1.1	7	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	5	mg/l	<= 0.5
Nitrates	2.3	2.36	2.4	5	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.046	0.047	0.048	5	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	5	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	2	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0.35	0.7	2	µg/l	<= 10
Baryum	0.005	0.005	0.005	2	mg/l	<= 0.7
Bore	417	417	417	1	µg/l	<= 1000
Bore	396	396	396	1	µg/l	<= 1500
Cyanures totaux	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Fluorures	927	943.5	960	2	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Sélénium	0.8	0.8	0.8	1	µg/l	<= 10
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 20
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
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
Tétrachloroéthane-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
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	
Activité alpha totale	0.09	0.093	0.096	2	Bq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0	0	2	Bq/l	
Activité bêta totale	0.381	0.404	0.426	2	Bq/l	
Tritium (activité due au)	0	0	0	2	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.2	0.228	0.28	5	mg/l	
Chlore total	0.21	0.306	0.4	5	mg/l	
Bromates	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Bromoforme	3.1	3.55	4	2	µg/l	
Chlorite	0	0	0	1	µg/l	<= 250
Chlorite	0	0	0	1	µg/l	<= 200
Chloroforme	0	0	0	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0.105	0.21	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	2	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	3.1	3.65	4.2	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	
M + P Xylène	0	0	0	2	µg/l	
Orthoxylène	0	0	0	2	µg/l	
Styrène	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 - CHAMBRAY LÈS TOURS

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	27	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	45	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		5	19	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		12	19	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	19	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	27	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	19	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	19	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		1	27	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.4	7.889	8.1	19	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	19	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	19	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	19	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	19	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	19	Qualitatif	
Turbidité	0	0	0	19	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	12	18.59	26	21	°C	<= 25
Fer total	2	14.211	78	19	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	3	µg/l	<= 50
Conductivité à 20°C	585	753.263	801	19	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	653	840.684	894	19	µS/cm	<= 1100
Ammonium	0	0	0	19	mg/l	<= 0.5
Nitrates	2.1	3.279	10	19	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.046	0.047	0.048	3	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	3	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0	0	3	µg/l	<= 5
Chrome total	0.3	0.433	0.5	3	µg/l	<= 50
Cuivre	0.026	0.082	0.125	3	mg/l	<= 2
Nickel	0.2	7.533	15.3	3	µg/l	<= 20
Plomb	0.8	1.967	4.2	3	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0.064	0.32	5	µg/l	<= 0.5
Acénaphène	0	0	0	3	µg/l	
Acénaphthylène	0	0	0	3	µg/l	
Anthracène	0	0	0	3	µg/l	
Benzantracène	0	0	0	3	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Chrysène	0	0	0	3	µg/l	
Dibenzo(a,h)anthracène	0	0	0	3	µg/l	
Fluoranthène	0	0.001	0.002	3	µg/l	

Fluoranthène Méthyl-2	0	0	0	3	µg/l	
Fluorène	0	0	0	3	µg/l	
Hydrocarb.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Hydrocarb.polycycl.arom. 16sub	0	0.001	0.002	3	µg/l	
Hydrocarb.polycycl.arom. 6subs	0	0.001	0.002	3	µg/l	
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Naphtalène	0	0	0	3	µg/l	
Naphtalène Méthyl-2	0	0	0	3	µg/l	
Phénantrène	0	0	0	3	µg/l	
Pyrène	0	0	0	3	µg/l	
Chlore libre	0	0.145	0.27	19	mg/l	
Chlore total	0	0.179	0.3	19	mg/l	
Bromoforme	6	7.3	8.5	3	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	3	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0.22	0.25	0.27	3	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	3	µg/l	
Trihalométhanés totaux (4)	6.2	7.5	8.7	3	µg/l	<= 100

6.5 Le bilan énergétique du patrimoine

□ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

Installation de production

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Le Bois Cormier						
Energie relevée consommée (kWh)	594 754	419 828	645 478	669 952	597 141	-10,9%
Energie facturée consommée (kWh)	594 754	419 828	645 478	669 952	597 141	-10,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	955	933	801	817	812	-0,6%
Volume produit refoulé (m3)	622 636	450 020	806 274	819 839	735 365	-10,3%

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1
Le Bois Cormier						
Energie facturée consommée (kWh)	594 754	419 828	645 478	669 952	597 141	-10,9%

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° 2015/69288.9

Page 1 / 10

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 : 2018

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

Adresse

Siège : 21 RUE LA BOETIE-75008 PARIS

N° SIREN

572025526

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

(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)

2021-11-11

Jusqu'au
until

2024-11-10

Certificat de l'AFNOR Certification, certifiant le système de management mis en place par l'entreprise.

Julien NIZRI
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification



Flâchez ce QR Code
pour vérifier la validité
du certificat

AFNOR Certification est certifiée par le Comité Français d'Accréditation (Cofrac) pour la certification des systèmes de management.
AFNOR Certification is certified by the Comité Français d'Accréditation (Cofrac) for the certification of management systems.
AFNOR Certification is certified by the Comité Français d'Accréditation (Cofrac) for the certification of management systems.
AFNOR Certification is certified by the Comité Français d'Accréditation (Cofrac) for the certification of management systems.

11 rue Francis de Pressensac - 95571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 60 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 10 167 000 € - 479 070 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION



Certificat

Certificate

N° 2015/69287.8

Page 1 / 10

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 -75008 PARIS

Liste des sites certifiés en annexe(s) / List of certified locations on appendix(ies)

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

2021-11-10

Jusqu'au
Until

2024-11-09

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

Julien NIZRI
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification



Placez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Pour le certificat électronique, consultez le site www.afnor.org. N° de référence de la certification : 2015/69287.8. Le certificat électronique est valide en www.afnor.org.
afnor est une marque déposée de AFNOR Certification. AFNOR Certification est une société à responsabilité limitée au capital de 10 000 000 €.
AFNOR Certification est une société à responsabilité limitée au capital de 10 000 000 €.

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 60 00 - F. +33 (0)1 49 17 60 00
SAS au capital de 10 000 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION



Certificat

Certificate

N° 2015/69286.8

Page 1 / 10

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 - 75008 PARIS

Liste des sites certifiés en annexe(s) / List of certified locations on appendix(ies)

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

2021-11-10

Jusqu'au
Until

2024-11-09

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

Julien NIZRI
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

AFNOR Certification est une marque déposée de AFNOR Certification. Toute réimpression ou utilisation non autorisée sans la permission écrite de AFNOR Certification est formellement interdite. Toute réimpression ou utilisation non autorisée sans la permission écrite de AFNOR Certification est formellement interdite. Toute réimpression ou utilisation non autorisée sans la permission écrite de AFNOR Certification est formellement interdite.

11 rue Francis de Pressensac - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 10 187 000 € - 479 070 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION

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

6.7 Actualité réglementaire 2023

Chaque année, une sélection annuelle des principaux textes parus vous est proposée. Veolia se tient à disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de ces textes et évaluer leurs conséquences pour votre service.

Commande Publique

Verdissement de la commande publique

La Loi industrie verte n°2023-973 a été publiée au Journal officiel le 24 octobre 2023, et contient un versant commande publique (art 25 à 30), venant renforcer la prise en compte de la RSE dans le cadre des contrats passés par les acheteurs et autorités concédantes.

Ses mesures phares sont :

- Obligation pour les acheteurs soumis au Code de la commande publique et dont le montant annuel des achats est supérieur à 50 millions d'euros hors taxes d'établir un schéma de promotion des achats publics socialement et écologiquement responsables (SPASER)
- Création d'un cas d'exclusion facultatif des procédures de mise en concurrence à l'encontre des candidats ne satisfaisant pas à son devoir de vigilance ou à ses obligations en matière d'établissement de bilan d'émissions de gaz à effet de serre
- A compter d'août 2026, les contrats de concession et les marchés publics devront contenir des objectifs de développement durable dans leur exécution. De plus, il ne sera plus possible de recourir au critère unique du prix dans les passations de marchés publics, la dimension environnementale de l'achat devant systématiquement être retenue. Un nouveau critère obligatoire fait également son apparition dans les concessions : le critère environnemental
- A compter de 2026, le rapport annuel du concessionnaire devra détailler les mesures mises en œuvre par le concessionnaire pour garantir la protection de l'environnement et l'insertion par l'activité économique dans le cadre de l'exécution du contrat.
- Possibilité pour les entités adjudicatrice d'autoriser les offres variables pour les besoins supérieurs à 10 millions d'euros HT.

Modification des seuils des procédures formalisées

L'avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique (JO 6 décembre 2023) fixe les nouveaux seuils de procédure formalisée pour la passation des marchés publics et des contrats de concession conformément aux règlements délégué (UE) 2023/2495, 2023/2496, 2023/2497 et 2023/2510 de la Commission publiés au JOUE du 16 novembre 2023.

A compter du 1^{er} janvier 2024, les seuils de procédure formalisée sont fixés à :

- 143 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des autorités publiques centrales ;
- 221 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des autres pouvoirs adjudicateurs et pour les marchés publics de fournitures des autorités publiques centrales opérant dans le domaine de la défense ;
- 443 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des entités adjudicatrices et pour les marchés de fournitures et de services passés dans le domaine de la défense ou de la sécurité ;
- 5 538 000 € HT pour les marchés de travaux et pour les contrats de concession.

Application du Règlement IMPI

Dans une communication publiée au JOUE du 21 février 2023 et visant à faciliter l'application du règlement IMPI (Règlement du 23 juin 2022 concernant l'accès des opérateurs économiques, des biens et des services des pays tiers aux marchés publics et aux concessions de l'Union) par les pouvoirs adjudicateurs et les entités adjudicatrices, la Commission européenne précise les modalités d'application des mesures de l'IMPI. Une

mesure relevant de l'IMPI prenant la forme d'un ajustement du résultat devrait être appliquée au stade de l'évaluation des critères d'attribution, et plus précisément lors du calcul du résultat final. Une mesure relevant de l'IMPI prenant la forme d'une exclusion devrait être appliquée au stade de l'évaluation des critères de sélection.

Services publics locaux

Résilience des territoires et services essentiels

Le règlement délégué (UE) 2023/2450 de la Commission du 25 juillet 2023 est venu compléter la directive (UE) 2022/2557 du Parlement européen et du Conseil en établissant une liste de services essentiels.

Aussi, le service de l'eau potable et le service des eaux résiduaires sont dorénavant qualifiés de services essentiels au sens de la directive UE 2022/2557. Cette directive vise à garantir que les services qui sont essentiels au maintien de fonctions sociétales ou d'activités économiques vitales sont fournis sans entrave dans le marché intérieur et que la résilience des entités critiques qui fournissent de tels services est renforcée. La transposition en droit français de la directive UE 2022/2557 surviendra au plus tard le 14 octobre 2024 et sera susceptible d'impacts potentiels (financiers et/ou organisationnels) pour votre service.

Directive générale interministérielle n°320/SGDSN/PSE/PSN du 23 janvier 2023

Dans cette directive générale l'eau potable est citée parmi les 12 activités clés nécessaires à la préservation de la vie de la Nation.

Chaque activité clé fait l'objet d'une stratégie de sécurité spécifique fondée sur ses vulnérabilités propres qui vise à maintenir la continuité de l'activité, qu'elle soit concernée par l'origine de la crise ou qu'elle affronte les conséquences à titre collatéral.

Instruction du 16 mai 2023 relative à la gestion de la sécheresse.

Afin de faire face aux sécheresses hydrologiques, un dispositif d'anticipation, de gestion et d'évaluation est mis en œuvre par l'Etat en application de l'article L. 211-3 du Code de l'Environnement. Dans la continuité de l'instruction du 27 juillet 2021, la présente instruction précise le dispositif devant être mis en œuvre dans l'organisation de la gestion de la crise et la gestion des situations de pénurie d'eau, à la suite du retour d'expérience sur la gestion de l'eau lors de la sécheresse 2022. Pour aider à la mise en œuvre opérationnelle de ce dispositif dans les territoires, un guide national est annexé à l'instruction.

Service public de l'eau potable

Réforme des redevances des agences de l'eau

Cette réforme a été adoptée dans la loi de finance de l'année 2024. Il est prévu qu'elle soit effective à compter de l'année 2025 pour l'entrée en vigueur des douzièmes programmes des agences de l'eau (2025 - 2030). Des textes d'application sont attendus courant 2024 et viendront préciser ses modalités et son calendrier d'application.

Telle qu'adoptée dans la loi de finance 2024, cette réforme supprime certaines redevances existantes et le doublement possible de la redevance de prélèvement sur la ressource en eau pour cause de maîtrise insuffisante des pertes en eau sur le réseau d'eau (doublement dit « Grenelle », encadré par un décret de janvier 2012).

Dans le même temps, ces différentes suppressions s'accompagnent de nouvelles redevances :

- une redevance pour consommation d'eau potable dont devront s'acquitter les abonnés au service ;
- deux redevances auxquelles seront assujetties directement les autorités organisatrices des services publics d'eau et d'assainissement.

Ces deux dernières redevances seront modulées au regard d'un certain nombre de critères de performance des services, à savoir pour les services d'eau : le niveau des pertes en eau et la gestion du patrimoine.

De plus, les services, en tant qu'autorité organisatrice, disposeront de la faculté de reporter la contrepartie de ces deux redevances, assises sur la performance, qui seront appelées auprès d'eux sur une ligne spécifique de la facture des abonnés au service à travers un mécanisme de contre-valeur.

Transposition de la directive européenne 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine

La directive 2020/2184 du 16 décembre 2020 actualise celle de 1998. Elle « revalorise l'eau du robinet ». Cette directive a été transposée en droit français à la toute fin de l'année 2022 à travers une ordonnance, deux décrets et une quinzaine d'arrêtés.

L'arrêté du 3 janvier 2023 (JO du 11 janvier 2023) relatif au plan de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau (PGSSE) réalisé de la zone de captage jusqu'en amont des installations privées de distribution est venu compléter les textes de transposition publiés fin décembre 2022. Cet arrêté fixe les modalités de réalisation, sous la responsabilité de la personne responsable de la production ou de la distribution d'eau, des PGSSE. Ceux-ci devront être réalisés au plus tard le 12 juillet 2027 pour les zones de captage (ressources en eau et production du service) et au plus tard le 12 janvier 2029 pour la partie distribution.

L'ensemble de ces textes législatifs et réglementaires ont été complétés par une note d'information de la Direction Générale de la Santé (DGS) aux ARS (note d'information N° DGS/EA4/2023/61 du 14 avril 2023, publiée le 28 avril 2023).

Cette note d'information confirme les points fondamentaux du cadre réglementaire promulgué fin décembre 2022 et pour partie effectif depuis le 1^{er} janvier 2023. Notamment :

Elle renforce, dès le 1^{er} janvier 2023, les normes de qualité exigées pour l'eau potable sur de nouveaux polluants, avec une obligation de résultats sur sept nouveaux paramètres qui couvrent différentes familles de substances (sous-produits de désinfection, perturbateurs endocriniens, l'uranium) et notamment la somme de 20 substances alkyl perfluorées (famille de substances communément nommées « PFAS ») à laquelle est associée une limite de qualité de 0,1 microgramme/l ;

Elle confirme que la vérification permanente de la qualité de l'eau relève de la responsabilité du service public d'eau, au travers la mise en œuvre d'un plan de surveillance conforme aux exigences de qualité en vigueur et aux vulnérabilités identifiées. Le contrôle sanitaire officiel opéré par les ARS présente un caractère strictement ponctuel et en aucun cas permanent. Ainsi, sur les sept nouveaux paramètres mentionnés plus haut, le contrôle sanitaire réalisé par les ARS sera opérationnel au plus tard le 1^{er} janvier 2026 ;

Elle instaure une approche de gestion préventive des risques sanitaires, qui rend obligatoires les plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux (PGSSE). Cette approche passe par une meilleure maîtrise du patrimoine des services d'eau et la compréhension de leur vulnérabilité, avec pour objectif d'améliorer l'efficacité du plan de surveillance mentionné plus haut.

Campagnes exploratoires de l'Anses

Début avril 2023, l'Anses a publié les résultats de la campagne exploratoire sur les polluants émergents susceptibles d'être présents dans les ressources en eau et les EDCH qu'elle a menée les années antérieures sous l'égide de la DGS, puis, dans l'instruction DGS/EA4/2023/52 aux ARS en date du 31 août 2023 (publiée le 29 septembre 2023), la DGS a précisé les modalités de réalisation de la prochaine campagne nationale exploratoire de mesures de paramètres émergents qui sera réalisée par l'Anses en 2024. Cette nouvelle campagne exploratoire portera sur les PFAS et quelques pesticides dans les eaux brutes et les eaux distribuées. Pour les PFAS, cette campagne portera sur 34 composés, incluant les 20 composés dont la somme est soumise à une limite de qualité depuis le 1^{er} janvier 2023.

Métabolites de pesticides

Compte-tenu des enjeux qu'il fait peser sur la qualité de l'eau distribuée, le sujet des métabolites de pesticides fait l'objet d'un commentaire dans le corps de ce document.

Ce sujet des métabolites de pesticide est susceptible d'évoluer de nouveau au cours de l'année 2024. En effet, les progrès des techniques d'analyse de l'eau conjugués à l'acquisition de nouvelles connaissances

scientifiques et à l'application du principe de précaution constituent désormais des facteurs pouvant impacter très directement les services d'eau dans leur gestion des métabolites de pesticides.

L'année 2023 a été marquée par :

- En avril 2023, la publication des résultats de la campagne exploratoire menée par l'Anses, sous l'égide de la DGS, sur les polluants émergents susceptibles d'être présents dans les ressources en eau et les EDCH. Cette publication a donné lieu à de nombreuses reprises médiatiques du fait de la détection fréquente du métabolite Chlorothalonil R471811 dans les eaux brutes et distribuées. Le métabolite « R471811 » est considéré comme pertinent et doté d'une Valeur Sanitaire Transitoire de 3 microgrammes par litre.
- Dans une instruction en date du 20 octobre 2023 (publiée le 31 octobre 2023), la DGS est venue compléter les modalités de gestion des situations de dépassement des Valeurs Sanitaires Transitoires (VST) pour les métabolites du Chlorothalonil et de la Chloridazone. Notamment, cette instruction précise que pour ces métabolites pertinents, en cas de dépassement de leur VST, les restrictions de consommations préconisées dans les précédentes instructions (décembre 2020 et mai 2022) ne s'appliquent pas. Par contre, les services d'eau concernés restent tenus d'élaborer un plan d'actions pour rétablir la qualité de l'eau et d'informer les abonnés du service. En parallèle, cette instruction annonce la sollicitation de la Commission Européenne par la France en vue d'un état des lieux des situations observées au sein de chaque état membre.

Protection et surveillance des masses d'eau

Les arrêtés du 30 janvier 2023 (JO du 9 mars 2023) relatifs, respectivement, au programme d'action national (PAN) et aux programmes d'action Régionaux (PAR) marquent le lancement du septième programme d'actions contre les nitrates. Ces deux arrêtés sont complétés par le décret 2023-241 du 31 mars 2023 (JO du 1^{er} avril 2023). Ce décret prévoit que les programmes d'actions régionaux peuvent désormais ajouter à la liste des zones sur lesquelles des mesures de renforcement sont prévues « *des zones de captage de l'eau destinée à la consommation humaine mentionnées au 1° du I de l'article R. 212-4, dont la teneur en nitrates est comprise entre 40 et 50 milligrammes par litre, en tenant notamment compte de l'évolution de cette teneur au cours des dernières années* ».

Auparavant, seuls les captages dont la teneur est supérieure à 50 mg/l étaient visés par les textes. Il s'agit donc de prévenir le franchissement du seuil critique de 50 mg/l, au-delà duquel l'eau n'est pas potable sans traitement.

Dans ces zones, qui peuvent être étendues afin d'assurer la cohérence territoriale des mesures, les programmes d'actions régionaux comprennent :

- soit l'obligation d'une couverture végétale des sols entre une culture principale récoltée en été ou en automne et une culture semée à l'été ou à l'automne et, au minimum, une autre mesure de renforcement ;
- soit, au minimum, trois autres mesures de renforcement (au lieu d'une mesure précédemment).

Une mesure de renforcement supplémentaire, consistant en « l'obligation de respecter un seuil de quantité d'azote restant dans les sols à la fin de la période de culture ou en entrée de l'hiver », est également introduite.

L'arrêté du 20 juin 2023 (JO du 27 juin 2023) précise les modalités avec lesquelles certaines Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE) soumises à autorisation devront analyser les substances per et polyfluoroalkylées (communément nommées PFAS) dans leurs rejets aqueux. Cet arrêté s'inscrit dans le cadre du plan d'action ministériel PFAS présenté en janvier 2023. Les ICPE ciblées par cet arrêté sont les plus concernées par ces composés chimiques dont les STEU dites « industrielles » ou dites « mixtes » (recevant une part importante de rejets industriels en mélange d'eau usées domestiques).

Un arrêté du 28 juin 2023 (JO du 14 juillet 2023) est venu préciser les modalités d'agrément des laboratoires effectuant des analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques au titre du code de l'environnement.

Deux arrêtés du 9 octobre 2023 (JO du 4 novembre 2023) sont venus actualiser d'une part les méthodes et les critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface et, d'autre part, les critères d'évaluation et les modalités de détermination de l'état des eaux souterraines et des tendances significatives et durables de dégradation de l'état chimique des eaux souterraines. Ces deux arrêtés s'inscrivent dans la poursuite de la mise en conformité avec les exigences de la directive-cadre sur l'eau.

Enfin, l'arrêté du 19 décembre 2023 (JO du 28 décembre 2023) établit pour 2024 la liste des substances actives contenues dans les produits phytopharmaceutiques et qui constituent l'assiette de la redevance pour pollution diffuse des agences de l'eau. Comme chaque année, des modifications sont apportées soit par ajout ou retrait de substances soit par modification des assiettes affectées à certaines substances.

Gestion quantitative et partage de la ressource en eau

L'instruction du 17 janvier 2023 (publiée le 30 janvier 2023) est venue préciser les modalités de gouvernance et les étapes clefs pour la réussite des projets de territoire pour la gestion de l'eau (PTGE), un outil important pour le partage de l'eau sur les territoires en stress hydrique. Cette instruction fait suite aux recommandations émises par une précédente mission d'appui qui avait identifié les points de blocage dans le déploiement des PTGE.

L'arrêté du 30 juin 2023 (JO du 5 juillet 2023) précise les conditions et les modalités des mesures de restriction, en période de sécheresse, portant sur le prélèvement d'eau et la consommation d'eau des installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE). Les ICPE concernées sont celles soumises à autorisation ou enregistrement. Les mesures de restriction sont fonction du niveau de gravité de la sécheresse sur le territoire concerné. En situation de crise, une réduction des prélèvements d'eau de 25 % pourra être exigée. L'arrêté prévoit des dérogations pour certaines activités jugées essentielles (par exemple la production et la distribution de l'eau potable) ou pour les installations ayant déjà réduit significativement leurs prélèvements depuis le 1^{er} janvier 2018.

Travaux à proximité des réseaux

La décision du 25 janvier 2023 (publiée le 17 février 2023) complète le fascicule 2 du guide d'application de la réglementation anti-endommagement intitulé « guide technique des travaux » mentionné à l'article R. 554-29 du code de l'environnement de trois nouvelles annexes sous forme de fiches techniques.

L'arrêté du 29 août 2023 (JO du 16 septembre 2023) fixe, pour l'année 2023, le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement au titre du financement, par les exploitants des réseaux enterrés, du « Guichet Unique » administré par l'Inéris. Ce téléservice (www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr) référence les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux.

Transition énergétique & environnementale

Accélération de la production d'énergies renouvelables

La loi 2023-175 du 10 mars 2023 (JO du 11 mars 2023) relative à l'accélération de la production d'énergies renouvelables (dite loi « **APER** ») a pour ambition de lever tous les obstacles au déploiement des projets d'énergies renouvelables. En effet, l'étude d'impact de ce texte législatif avait relevé l'important retard de la France, par rapport aux autres pays européens, dans le déploiement des moyens de production d'énergies renouvelables ; était notamment souligné le fait qu'il faut « *en moyenne 5 ans de procédures pour construire un parc solaire nécessitant quelques mois de travaux, 7 ans pour un parc éolien et 10 ans pour un parc éolien en mer* »).

La loi APER, qui est la première loi entièrement consacrée aux énergies renouvelables, met en œuvre les mesures suivantes :

- Des mesures de simplification et d'accélération des procédures administratives des projets d'énergies renouvelables
 - Les délais d'instruction pour les projets d'installations de production d'énergies renouvelables sont considérablement réduits. La durée maximale de la phase d'examen pour les projets situés en zone d'accélération ne pourra pas, en effet, dépasser trois mois. Mais elle pourra être portée à quatre mois sur décision motivée de l'autorité compétente.
 - Un « référent » préfectoral à l'instruction des projets de développement des énergies renouvelables et des projets industriels nécessaires à la transition énergétique est institutionnalisé. Il a pour mission de faciliter les démarches administratives des porteurs de projets et de coordonner les travaux des services chargés de l'instruction des autorisations.
 - Une présomption de reconnaissance de la « raison impérieuse d'intérêt public majeur » (qui constitue un des trois critères pour l'octroi d'une dérogation espèces protégées) est mise en place pour les projets de production d'énergies renouvelables ou de stockage d'énergie dans le système électrique. Cette présomption sera précisée par un prochain décret en Conseil d'Etat, conformément à la décision du 9 mars 2023 du Conseil Constitutionnel portant sur la loi APER.
 - Des dispositions relatives aux contentieux des autorisations environnementales sont également insérées. Le juge administratif aura l'obligation de régulariser l'autorisation environnementale en cours d'instance lorsque cela sera possible, ce qui permettra d'éviter l'annulation totale des autorisations environnementales, lorsque le vice qui affecte leur légalité peut être régularisé.

- Des mesures pour intégrer les collectivités locales au déploiement des énergies renouvelables
 - Les communes et les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) ont pour rôle de définir les zones d'accélération pour l'implantation d'installations terrestres de productions d'énergies renouvelables. Ces zones d'accélération doivent présenter un potentiel permettant d'accélérer la production d'énergies renouvelables sur le territoire concerné et contribuer à la solidarité entre les territoires. Elles ne doivent pas être comprises dans un parc national ni une réserve naturelle.
 - Le comité régional de l'énergie intervient dans un second temps, afin de contrôler les zones d'accélération définies. Si son avis conclut que ces zones ne sont pas suffisantes pour l'atteinte des objectifs régionaux, les communes doivent identifier d'autres zones. Les communes qui transmettent les zones d'accélération définies peuvent également choisir les secteurs où est exclue l'implantation d'installations de production d'énergies renouvelables.

- Des mesures pour accélérer le développement du solaire photovoltaïque, de l'agrivoltaïsme et de l'éolien en mer
 - L'installation de panneaux solaires près des autoroutes et des grands axes routiers, ainsi que dans les communes de montagne, est facilitée. Des dérogations à la loi Littoral sont également possibles afin de mettre en place des panneaux solaires sur les terrains en friche. Par ailleurs, les parcs de stationnement extérieurs de plus de 1500 m2 ont l'obligation d'être équipés, sur au moins la moitié de leur superficie, d'ombrières photovoltaïques.
 - Un volet sur l'agrivoltaïsme est également créé pour permettre le déploiement des installations agrivoltaïques compatibles avec la production agricole. Un décret déterminera prochainement les conditions de déploiement et d'encadrement de l'agrivoltaïsme.
 - Une planification de l'éolien en mer est instaurée. Ainsi, le document stratégique de façade établit, pour chaque façade maritime, une cartographie des zones maritimes et terrestres prioritaires pour

l'implantation d'installations d'éoliennes en mer et de leurs ouvrages de raccordement au réseau public de transport d'électricité.

- Des mesures pour le financement des énergies renouvelables
 - Afin d'aider les collectivités à financer leurs projets en matière d'énergies renouvelables, un mécanisme de redistribution de la valeur générée par ces projets est mis en place. Les lauréats d'appels d'offres ou d'appels à projets en matière d'énergies renouvelables doivent ainsi participer au financement des projets en faveur de la transition énergétique, de la sauvegarde ou de la protection de la biodiversité ou de l'adaptation au changement climatique et de la protection ou la sauvegarde de la biodiversité.

Evaluation environnementale

Arrêté du 16 janvier 2023 (JO du 7 février 2023) modifiant l'arrêté du 12 janvier 2017 fixant le modèle du formulaire de la « demande d'examen au cas par cas » en application de l'article R. 122-3-1 du code de l'environnement

Conformément à l'article R. 122-3-1 du code de l'environnement, le maître d'ouvrage d'un projet relevant d'un examen au cas par cas dans le cadre de l'évaluation environnementale doit renseigner les informations exigées dans un formulaire, adressé par voie électronique ou par pli recommandé à l'autorité chargée de l'examen au cas par cas.

Le nouveau modèle du formulaire pour la demande d'examen au cas par cas de l'évaluation environnementale (enregistrée sous le numéro **CERFA 14734*04**), sa notice explicative (enregistrée sous le numéro **51656#05**) et le bordereau des pièces à joindre ont été fixés par un arrêté du 16 janvier 2023.

L'arrêté du 12 janvier 2017 fixant le précédent modèle est ainsi abrogé.

Les modifications apportées par rapport à l'ancien formulaire portent notamment sur :

- L'intégration de la « clause-filet » prévue par le décret n° 2022-422 du 25 mars 2022 et la possibilité donnée au porteur de projet de saisir volontairement l'autorité chargée de l'examen au cas par cas, lorsque son projet se situe en-deçà des seuils de la nomenclature ;
- La mise en œuvre de la distinction prévue par le décret n° 2020-844 du 3 juillet 2020 entre l'autorité chargée de l'examen au cas par cas et l'autorité environnementale ;
- l'obligation pour le maître d'ouvrage de tenir compte des résultats disponibles d'autres évaluations pertinentes des incidences sur l'environnement requises au titre d'autres législations applicables, afin que la France soit en conformité avec la directive 2014/52/UE du Parlement européen et du Conseil du 16 avril 2014 modifiant la directive 2011/92/UE.

L'arrêté du 16 janvier 2023 précise également que le document dans lequel doivent être indiquées « *les informations nominatives relatives au maître d'ouvrage ou pétitionnaire* », annexé au formulaire de demande d'examen au cas par cas, doit être joint à la demande. Une fois renseigné, celui-ci ne sera pas publié sur le site internet de l'autorité environnementale.

L'ensemble de ces documents peut être obtenu auprès des autorités chargées de l'examen au cas par cas (selon les hypothèses, le ministre chargé de l'environnement, la formation d'autorité environnementale de l'IGEDD ou plus fréquemment le ou les préfets de région) et sont accessibles en ligne.

Arrêté du 16 juin 2023 fixant le modèle national de la demande d'autorisation environnementale

Un arrêté du 16 juin 2023 (JO du 30 juin) fixe le modèle national de la demande d'autorisation environnementale.

Ainsi, pour la demande d'autorisation environnementale prévue à l'article L. 181-1 du code de l'environnement, et conformément à l'article D. 181-13-1 du même code, le demandeur peut utiliser le formulaire CERFA n° **15964*03** mis à disposition en ligne.

Cet arrêté abroge l'arrêté du 28 mars 2019 qui fixait le précédent formulaire à utiliser.

Décret n° 2023-1103 du 27 novembre 2023 (JO du 29 novembre 2023) relatif à la notification des recours en matière d'autorisations environnementales

Une obligation de notification des recours contre les autorisations environnementales a été introduite par la loi n° 2023-175 du 10 mars 2023 relative à l'accélération de la production d'énergie renouvelable, à peine d'irrecevabilité.

Ce faisant, le législateur a souhaité appliquer, au contentieux de l'autorisation environnementale, une condition de recevabilité du recours qui existe déjà dans le contentieux de l'urbanisme. L'objectif de cette mesure est d'assurer l'information du bénéficiaire de l'autorisation environnementale mais aussi de tenter d'écarter des recours dont l'auteur n'aura pas respecté cette obligation de notification.

Les modalités de cette obligation ont dès lors été précisées par le décret n° 2023-1103 du 27 novembre 2023.

En premier lieu, cette obligation de notification concerne :

- les recours contentieux contre les autorisations environnementales et décisions afférentes prises sur le fondement des articles L. 181-9, L. 181-14, L. 181-15 et L. 181-15-1 du code de l'environnement (arrêté imposant des prescriptions supplémentaires, arrêté pris suite à une modification de l'installation ou un changement d'exploitant, transfert d'autorisation) ;
- les recours contentieux contre les décisions juridictionnelles statuant sur ces mêmes décisions ;
- les recours administratifs contre ces décisions.

Pour les deux premiers types de recours, le requérant est tenu de les notifier à l'émetteur de la décision contestée et au destinataire de la décision. À défaut, le recours sera déclaré irrecevable (Article R. 181-51 du code de l'environnement).

En revanche, pour les recours administratifs contre ces mêmes décisions, seul le bénéficiaire doit être notifié (puisque le recours administratif est, par définition, envoyé à l'émetteur de la décision). La sanction d'une absence de notification est l'absence de prolongation du délai de recours contentieux (Article R. 181-51 du code de l'environnement).

En second lieu, sur les modalités pratiques de la réalisation de cette notification, le décret précise que :

- La notification mentionnée doit être réalisée par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de quinze jours francs suivant le dépôt du recours contentieux ou la date d'envoi du recours administratif ;
- La notification d'un recours à l'émetteur de la décision et au bénéficiaire de la décision est considérée comme effectuée à la date d'envoi de la lettre recommandée avec accusé de réception, attestée par le certificat de dépôt de ladite lettre auprès des services postaux.

Les dispositions énoncées s'appliquent également à une décision refusant le retrait ou l'abrogation d'une autorisation environnementale ou des autres décisions mentionnées.

Enfin, l'obligation de notification doit être mentionnée dans le corps même de la décision relative à une autorisation environnementale, ainsi que lors de son affichage et de sa publication (articles R.181-50 et R.181-51 du code de l'environnement).

Lutte contre les atteintes environnementales

Décret n° 2023-876 du 13 septembre 2023 relatif à la coordination en matière de politique de l'eau et de la nature et de lutte contre les atteintes environnementales

La justice environnementale continue de se structurer. Après la mise en place, par la loi du 24 décembre 2020, de « Pôles régionaux spécialisés en matière d'atteintes à l'environnement » (**PRE**), le décret n° 2023-876 du 13 septembre 2023 (JO du 15 septembre 2023) créé, dans chaque département, deux nouveaux organes administratifs : une « mission inter-service de l'eau et de la nature » (**MISEN**) et un « comité opérationnel de lutte contre la délinquance environnementale » (**COLDEN**).

Ainsi, la MISEN est placée sous la présidence du préfet de département et détermine les priorités en matière de police de l'eau, des milieux aquatiques et de la nature et organise l'action des services et établissements publics en conséquence. Elle dispose de missions diverses telles que la coordination et l'évaluation des politiques de l'eau et de la nature en fonction des enjeux locaux, ainsi que l'établissement des plans/schémas/programmes nécessaires à la mise en œuvre des politiques de l'eau et de la nature.

La MISEN est composée de représentants des services déconcentrés et des établissements publics de l'État compétents dans les domaines de l'eau et de la nature. Le ou les procureurs de la République

territorialement compétents sont associés aux travaux de cette mission interservices, notamment à l'élaboration du projet de plan de contrôle interservices annuel pour l'eau et la nature. En tant que de besoin, tout service ou structure dont les compétences sont utiles est également associé aux travaux de la mission interservices.

Le COLDEN est quant à lui présidé par le ou les procureurs de la République territorialement compétents et a pour mission de veiller aux échanges d'informations concernant les atteintes à l'environnement entre les autorités et services concernés, d'exploiter ces informations afin que le ou les procureurs de la République puissent apprécier l'opportunité de diligenter une enquête pénale.

Le COLDEN a également pour mission de coordonner l'action judiciaire avec l'action administrative, ainsi que les réponses pénales et administratives qui ont vocation à être apportées aux atteintes à l'environnement constatées sur le ressort. Il est par ailleurs compétent pour les infractions prévues par le code de l'environnement ainsi que pour celles qui, bien qu'elles ne soient pas prévues par ce code, présentent un lien avec la protection de l'environnement.

Le COLDEN est composé notamment du préfet de département ou de son représentant, des représentants des services de l'Etat, des établissements publics de l'Etat compétents en matière de lutte contre les atteintes à l'environnement et des services de police judiciaire concernés par les procédures.

Enfin, les membres permanents de la MISEN et ceux du COLDEN se réunissent conjointement tous les ans sous la présidence conjointe du préfet de département et du ou des procureurs de la République territorialement compétents.

Instruction du Gouvernement du 16 septembre 2023 relative à la coordination en matière de politique de l'eau et de la nature et de lutte contre les atteintes environnementales.

Dans le prolongement du décret n° 2023-876 du 13 septembre 2023, qui institutionnalise dans chaque département une « mission interservices de l'eau et de la nature » (**MISEN**) et un « comité de lutte contre la délinquance environnementale » (**COLDEN**), une instruction ministérielle du 16 septembre 2023 (publiée le 2 octobre 2023) vient préciser les conditions de mise en œuvre de ces deux instances.

Ainsi, l'instruction décrit, dans une première partie, le périmètre d'intervention de la MISEN.

Il est souligné que la MISEN assure « la lisibilité, la cohérence et l'efficacité des actions administratives de l'Etat dans les domaines de la gestion de l'eau, des milieux aquatiques, de la biodiversité et la protection des espaces naturels ». Cette instance doit permettre « une approche globale des questions liées à l'ensemble des politiques relatives à l'eau et à la nature en coordonnant l'action des services déconcentrés et des établissements publics de l'Etat concernés ».

Les différentes missions de la MISEN, telles qu'énoncées par le décret du 13 septembre 2023, sont explicitées par l'instruction, qui indique notamment les actions devant être mises en œuvre pour pouvoir les remplir. L'instruction précise également la composition de cette instance (les membres permanents, associés et experts) et fixe son organisation interne (secrétariat, comités, groupes de travail spécifiques...).

Dans une seconde partie, l'instruction décrit le périmètre d'intervention du COLDEN.

Il est souligné que cette instance a vocation à « mettre en place des stratégies mobilisant l'ensemble des leviers d'action administratif et judiciaires et à permettre la mise en œuvre de sanctions tant administratives que pénales ». Les missions du COLDEN, telles qu'énoncées par le décret du 13 septembre 2023, sont développées de manière très détaillée. L'instruction précise également la composition de cette instance et fixe son organisation interne.

Enfin, dans une troisième partie, l'instruction définit les objectifs, composition et organisation de la réunion annuelle des membres permanents de la MISEN et du COLDEN, lors de laquelle est assurée l'articulation des missions de ces deux instances.

Circulaire de politique pénale du 9 octobre 2023 en matière de justice pénale environnementale

La circulaire de politique pénale en date du 9 octobre 2023 (publiée le 10 octobre 2023) précise les moyens mis en œuvre en vue de permettre le développement du contentieux pénal environnemental. Elle rappelle le caractère technique et hétérogène de ce contentieux, qui nécessite une réponse pénale adaptée à ces spécificités.

Cette circulaire affiche dès lors un triple objectif :

- Renforcer la coordination de l'action administrative et judiciaire à travers le déploiement des comités opérationnels de lutte contre la délinquance environnementale (COLDEN)

La circulaire s'inscrit dans le prolongement, d'une part, du décret n°2023-876 du 13 septembre 2023 institutionnalisant les Comités opérationnels de lutte contre la délinquance environnementale (**COLDEN**) et, d'autre part, de l'instruction du Gouvernement du 16 septembre 2023, qui détaille le fonctionnement des COLDEN, aux côtés de celui des missions interservices de l'eau et de la nature (**MISEN**).

En effet, la circulaire complète ce dispositif en donnant aux COLDEN les missions suivantes:

- assurer une coordination effective entre les autorités administratives et judiciaires (ce qui faisait jusqu'à présent défaut);
- recenser les problématiques environnementales propres à un territoire et définir les réponses à y apporter, en orientant, en accompagnant et en structurant l'action des services d'enquête.

La circulaire souligne également que la coordination passera par le fait, pour les services enquêteurs, d'informer à la fois le parquet dont ils dépendent et le parquet du Pôle Régional Environnemental (**PRE**) compétent.

- Renforcer l'efficacité des enquêtes judiciaires traitant des atteintes à l'environnement

La circulaire insiste sur la nécessité d'identifier rapidement les services d'enquêtes les plus compétents et de disposer d'un cadre juridique plus efficient pour mener les investigations. Elle propose ainsi les mesures suivantes :

- développer le recours à la cosaisine, qui permettra aux services d'enquête de police ou de gendarmerie, pour les contentieux environnementaux pointus, d'intervenir avec des fonctionnaires et agents habilités des administrations spécialisés disposant d'une expertise environnementale ;
 - relever, dès que possible, l'existence de circonstances aggravantes de bande organisée afin de renforcer les sanctions mais également de mobiliser des techniques spéciales d'enquête plus efficaces (surveillance, infiltration, sonorisation, interception de correspondances...) ;
 - poursuivre les actions de formation des magistrats ainsi que des fonctionnaires et agents des administrations spécialisées.
- Mise en œuvre d'une réponse pénale ferme et adaptée en matière environnementale

La circulaire préconise de :

- Accroître le recours à la convention judiciaire d'intérêt public environnementales (CJIPE), créée par la loi n° 2020-1672 du 24 décembre 2020, chaque fois que cela s'avère opportun ;
- imposer de manière systématique la remise en état de l'environnement, l'objectif de cette remise en état (que ce soit en réparation ou compensation) étant l'absence de perte nette de biodiversité ;
- fixer une amende pénale, proportionnée et dissuasive, qui doit être envisagée comme une sanction autonome ;
- privilégier une réponse pénale pédagogique (via des stages de citoyenneté à contenu spécialisé ou du travail d'intérêt général à vocation écologique) pour les infractions de basse intensité n'ayant pas entraîné de dommages environnementaux graves et irréversibles.
- relever de manière systématique les infractions de faux et d'usage de faux lorsqu'elles sont constituées, ce qui est fréquemment le cas, notamment dans l'hypothèse de trafic de déchets ou de trafic d'espèces animales protégées.

ICPE

L'instruction du 27 janvier 2023 précise les Orientations stratégiques pluriannuelles de l'inspection des installations classées. Deux nouveaux objectifs sectoriels : une action renforcée sur l'accidentologie des déchets et une approche plus structurée sur la qualité des sols.

Cette directive annonce la suppression du dispositif des garanties financières exigées pour la mise en sécurité des installations visées à l'article R. 516-1, 5° du code de l'environnement. Cette suppression est justifiée par le coût qu'il représente pour les exploitants, ainsi que par la charge administrative qu'il occasionne pour l'inspection des installations classées.

L'arrêté du 30 juin 2023 (JO du 5 juillet 2023) précise les conditions et les modalités des mesures de restriction, en période de sécheresse, portant sur le prélèvement d'eau et la consommation d'eau des installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE). Les ICPE concernées sont celles soumises à autorisation ou enregistrement. Les mesures de restriction sont fonction du niveau de gravité de la sécheresse sur le territoire concerné. En situation de crise, une réduction des prélèvements d'eau de 25 % pourra être exigée. L'arrêté prévoit des dérogations pour certaines activités jugées essentielles (par exemple la production et la distribution de l'eau potable) ou pour les installations ayant déjà réduit significativement leurs prélèvements depuis le 1^{er} janvier 2018.

Enfin, une instruction du 15 décembre 2023 fixe les actions nationales 2024 de l'inspection des installations classées, à savoir, la sobriété hydrique, les PFAS, les rejets de COV, les stockages d'ammonitrates, la réglementation post Lubrizol et les trafics de DEEE. Localement, ces six objectifs seront complétés par six priorités fixées au niveau régional.

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 non domestiques :

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

Capacité de production :

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

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification ISO 50001 :

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

Certification ISO 45001 :

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

Consommateur – abonné (client) :

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

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

Consommation individuelle unitaire :

Consommation annuelle des consommateurs particuliers individuels divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de consommateurs particuliers individuels et collectifs (unité : m³/client/an).

Consommation globale unitaire :

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

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

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

Développement durable :

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

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

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

Eau souterraine influencée :

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

HACCP :

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

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

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

- ✓ 0 % : aucune action ;
- ✓ 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours ;
- ✓ 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu ;
- ✓ 50 % : dossier déposé en préfecture ;
- ✓ 60 % : arrêté préfectoral ;

- ✓ 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés) ;
- ✓ 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté.

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

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

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

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

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

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

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

L'indice linéaire de pertes en réseau est égal au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Cette perte est calculée par différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé. Il est exprimé en m³/km/jour.

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

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

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Prix du service [D102.0] :

Prix du service de l'eau potable en euros par m³ (redevances et taxes comprises, pour une base de consommation annuelle de 120 m³). Le prix est celui en vigueur au 1^{er} janvier de l'année de présentation du rapport (c'est-à-dire au 1^{er} janvier de l'année N+1 pour l'indicateur relatif à l'année N).

o Pour la partie fixe annuelle, il s'agit du montant que paierait un client particulier pour l'année entière s'il s'abonnait le 1^{er} janvier.

o Pour la partie proportionnelle, il s'agit du prix que paierait le client s'il consommait les 120 m³ le 1^{er} janvier (ne sont donc pas prises en compte les révisions tarifaires, les tarifs saisonniers, les modifications qui interviennent en cours d'année).

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

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

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

Avec :

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

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

Taux de mensualisation :

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

Taux de prélèvement :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

d'engagements de service, notamment au regard du règlement de service, ou vis-à-vis de la réglementation, à l'exception de celles relatives au niveau de prix.

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

Ressourcer le monde

Veolia

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

www.veolia.com