



**RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE**




**TOURS METROPOLE - NOTRE DAME D'OE et  
CHANCEAUX SUR CHOISILLE**

## 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 doivent adapter les mesures de protection les concernant. En conséquence, Veolia Eau France communique à travers le rapport annuel uniquement des données anonymisées ou agrégées.

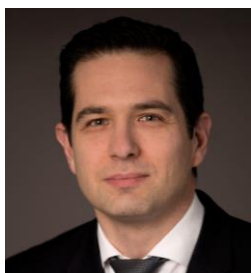
### REPERES DE LECTURE

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

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

<b>Gestion du document</b>	<b>Auteur</b>	<b>Date</b>
Validé	L.GODILLON – N.CORRUE – R.COLLIN	30/04/2022

## Avant-propos



### Veolia – Rapport annuel du délégataire 2021

Monsieur le Président,

Je suis heureux de vous adresser le **Rapport Annuel du Délégué** pour l'année 2021. Vous y retrouverez l'ensemble des informations techniques, économiques et environnementales relatives à la gestion de votre service d'eau.

L'année 2021 fut une année particulièrement riche pour nos équipes qui ont su se mobiliser et développer des solutions innovantes, dans un contexte sanitaire sans précédent, pour assurer une continuité et une performance des services de l'eau et de l'assainissement.

Cette année fut aussi celle de nouvelles avancées pour les activités Eau France de Veolia, où nous avons voulu mettre l'accent sur ce qui fait notre engagement : l'expertise métier au service de la promesse que nous faisons à tous nos clients, quelle que soit la taille des collectivités, quel que soit leur contexte.

Cette promesse, c'est tout d'abord d'apporter une eau de qualité. Une eau bonne pour la santé, mais aussi une eau bonne pour l'environnement. Que de la source au rejet dans le milieu naturel nous prenions soin de cette ressource si importante pour nous et pour notre planète dans le contexte de l'urgence climatique.

Nous en sommes convaincus, l'eau sera l'enjeu majeur du XXI<sup>ème</sup> siècle au même titre que l'énergie ou le déchet, ce qui nous donne l'obligation d'agir en tant que décideurs et en tant que professionnels. Notre outil Kairos, conçu en collaboration avec des Partenaires Experts et les données publiques nous permet de prévoir où auront lieu les plus grandes difficultés climatiques et il est évident qu'aucun territoire ne sera totalement épargné par les changements profonds dans le cycle de l'eau qu'amène le réchauffement climatique. Nous devons dès aujourd'hui agir ensemble, pour protéger l'eau, garantir son accès à tous et lui donner plusieurs vies.

Cette année fut aussi pour nous celle permettant d'engager la construction du champion mondial de la transformation écologique, intégrant la plupart des activités internationales de Suez, tout en garantissant une concurrence saine en France. Cette fusion à l'international nous permettra de créer plus de solutions transverses et agir pour la Transformation écologique.

Enfin, l'activité Eau de Veolia en France a voulu garder son ADN Français : un service client 100 % Français, une proximité territoriale forte. Nous sommes fiers de notre héritage et nous voulons avec vous, pour vous, nous projeter vers l'avenir.

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

# PRESENTATION Eau France

## Contribuer au progrès humain

Notre raison d'être chez Veolia est de contribuer au progrès humain, en s'inscrivant résolument dans les Objectifs de Développement Durable définis par l'ONU, afin de parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous.

C'est dans cette perspective que nous nous donnons pour mission de « Ressourcer le monde », en exerçant notre métier de services à l'environnement.

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

## Placer l'eau au coeur de la Transformation écologique

Au cœur de cette mission pour l'eau, en France, se trouve en premier lieu l'écoute et la relation de confiance avec toutes nos parties prenantes :

- celle de nos clients collectivités, avec des contrats sur-mesure et flexibles, où notre rémunération est basée sur une performance que nous définissons ensemble, avec nos modules digitaux d'hypervision qui recueillent et analysent en temps réel et en toute transparence les informations du terrain, pour rendre le service de l'eau plus efficace pour tous,
- celle des citoyens-consommateurs, guidés par le principe de « Relation Attentionnée », pour laquelle nous nous appuyons sur la mesure de leur satisfaction continue, pour améliorer toujours davantage le service,
- celle des territoires, en apportant des solutions locales et partenariales qui répondent à leurs enjeux spécifiques,
- celles de nos salariés, en donnant à chacun les moyens de se former aux meilleures techniques de nos métiers, de travailler en sécurité, pour une action responsabilisante directement à vos côtés.

Aujourd'hui, plus solide que jamais sur nos fondamentaux, nous sommes prêts avec notre nouvelle feuille stratégique « Impact Eau France » à faire de l'eau un accélérateur de la transformation écologique :

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

Ainsi, nous souhaitons être l'acteur de référence du cycle de l'eau en France, avec et au service des collectivités publiques.

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

L'activité Eau de Veolia en France, en quelques chiffres, c'est :

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

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

**6,9** millions de clients abonnés

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

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

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

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



## OFFRES INNOVANTES **VEOLIA**



## **ACTEUR MAJEUR DES SERVICES ENVIRONNEMENTAUX,**

Veolia poursuit une politique d'innovation qui lui permet de développer des solutions pour répondre aux enjeux de la transformation écologique.

### **VIGIE COVID-19**



Veolia, l'IPMC (CNRS-Université Côte d'Azur), la start-up IAGE et le Bataillon des Marins Pompiers de Marseille (BMPM), collaborent sur l'optimisation de Vigie Covid-19, leur solution pionnière permettant de détecter et quantifier dans des temps records la présence du SARS-CoV-2 dans les eaux usées. Cette méthode a déjà permis de détecter et quantifier les variants alpha, bêta, gamma, puis le variant delta et depuis le variant Omicron.

Aujourd'hui utilisée de manière expérimentale en complément des données cliniques existantes, la présence du Sars-Cov-2 dans les eaux usées a le potentiel de devenir un nouvel indicateur d'aide à la gestion de la pandémie.

Le laboratoire national de référence (LNR) vient ainsi de

lancer un processus d'harmonisation et de consolidation des méthodes de surveillance, nommé par les ministères de la Santé et de la Transition écologique.

virus et d'évaluer leurs concentrations. Puis, les procédés de séquençage fournissent une identification des mutations ainsi que les proportions des différents variants.

La campagne sur le variant Omicron, réalisée par Veolia et ses partenaires au mois de décembre 2021 sur une douzaine de sites municipaux et industriels répartis en Europe, a permis de poursuivre la mise au point de la solution Vigie Covid-19 et de constater les avancées significatives suivantes :

- ❑ Il suffit de deux semaines pour lancer une campagne de suivi d'un nouveau variant ;
- ❑ Le criblage PCR d'un échantillon ne nécessite désormais que quelques heures à une journée ;
- ❑ Le séquençage d'un échantillon prend moins d'une journée sans mise au point préalable ;
- ❑ Les résultats sont exploitables dès la survenue du nouveau variant sur un territoire.

## OFFRES INNOVANTES VEOLIA



DIABOLO  
par VEOLIA



### LE CHARBON ACTIF EN TOUTE CONFIANCE

L'instruction DGS du 18 décembre 2020 est venue clarifier un flou réglementaire au sujet des métabolites de pesticides dits "pertinents", et préciser les modalités de gestion des métabolites "non pertinents".

Cette nouvelle instruction pesticides entraîne une dynamique d'évolution du contrôle sanitaire dans les régions, qui va faire émerger de nombreuses situations de non-conformités liées aux métabolites de pesticide. Certains métabolites sont déjà connus, d'autres non.

Le charbon actif est le traitement recommandé pour la plupart des métabolites de pesticides.

- ❑ Pour choisir le charbon le mieux adapté à chaque problématique locale (nature et concentration des métabolites, fluctuations saisonnières ou météorologiques, influence de la matrice de l'eau) et **choisir le meilleur charbon actif** Veolia a développé Diabolo, une solution modulaire pour en toute confiance **choisir le charbon qu'il vous faut.**
- ❑ Diabolo est une solution mobile, rapide et peu coûteuse pour en toute sécurité choisir la meilleure solution.

## TÉLÉO



### "TELEO ALARMES CONSTITUE LA TOUR DE CONTRÔLE DU TÉLÉRELEVÉ."

Veolia Eau poursuit le développement de la suite logicielle TELEO pour exploiter toute la richesse du télérelevé.

Ce module permet entre autres :

- ❑ de contribuer à sécuriser la qualité de l'eau distribuée en mettant en évidence les phénomènes de retour d'eau.
- ❑ de garantir l'exhaustivité des recettes du service de l'eau grâce à la détection des consommations sur points d'eau sans abonnement et des suspicions de fraude (compteurs retournés).
- ❑ D'identifier les désordres potentiels sur les installations privées des consommateurs grâce aux alarmes fuite - écoulement permanent et risque de gel.

En 2021, grâce aux alarmes "suspicion de fuite" poussées par mail, courriel ou courrier, 57000 fuites ont été réparées par nos consommateurs, pour une économie globale de 3 millions de m3 (environ 1000 piscines olympiques). Un geste utile tant pour la planète que pour le portefeuille des consommateurs !

À l'hiver 2020-2021, ce sont 23 000 consommateurs qui ont bénéficié d'une alarme "risque de gel de votre compteur", leur permettant de prendre les mesures nécessaires pour éviter un fâcheux désagrément.

# Sommaire

<b>1.</b>	<b>L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE</b>	<b>10</b>
1.1	<i>Un dispositif à votre service</i>	11
1.2	<i>Présentation du contrat</i>	19
1.3	<i>Les chiffres clés</i>	20
1.4	<i>L'essentiel de l'année 2021</i>	21
1.5	<i>Les indicateurs réglementaires 2021</i>	36
1.6	<i>Autres chiffres clés de l'année 2021</i>	37
1.7	<i>Le prix du service public de l'eau</i>	39
<b>2.</b>	<b>LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION</b>	<b>40</b>
2.1	<i>Les consommateurs abonnés du service</i>	41
2.2	<i>La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous</i>	42
2.3	<i>Données économiques</i>	44
<b>3.</b>	<b>LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE</b>	<b>46</b>
3.1	<i>L'inventaire des installations</i>	47
3.2	<i>L'inventaire des réseaux</i>	49
3.3	<i>Les indicateurs de suivi du patrimoine</i>	51
3.4	<i>Gestion du patrimoine</i>	53
<b>4.</b>	<b>LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE</b>	<b>61</b>
4.1	<i>La qualité de l'eau</i>	62
4.2	<i>La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau</i>	66
4.3	<i>La maintenance du patrimoine</i>	75
4.4	<i>L'efficacité environnementale</i>	86
<b>5.</b>	<b>RAPPORT FINANCIER DU SERVICE</b>	<b>88</b>
5.1	<i>Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)</i>	89
5.2	<i>Situation des biens</i>	92
5.3	<i>Les investissements et le renouvellement</i>	93
5.4	<i>Les engagements à incidence financière</i>	96
<b>6.</b>	<b>ANNEXES</b>	<b>99</b>
6.1	<i>La facture 120 m<sup>3</sup></i>	100
6.2	<i>Le synoptique du réseau</i>	103
6.3	<i>La qualité de l'eau</i>	105
6.4	<i>Le bilan énergétique du patrimoine</i>	116
6.5	<i>Reconnaissance et certification de service</i>	117
6.6	<i>Actualité réglementaire 2021</i>	120





# 1.

L'ESSENTIEL DE  
L'ANNÉE



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

## 1.1 Un dispositif à votre service

### VOTRE LIEU D'ACCUEIL

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



### TOUTES VOS DÉMARCHES SANS VOUS DÉPLACER



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

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

#### NOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE :

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

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



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

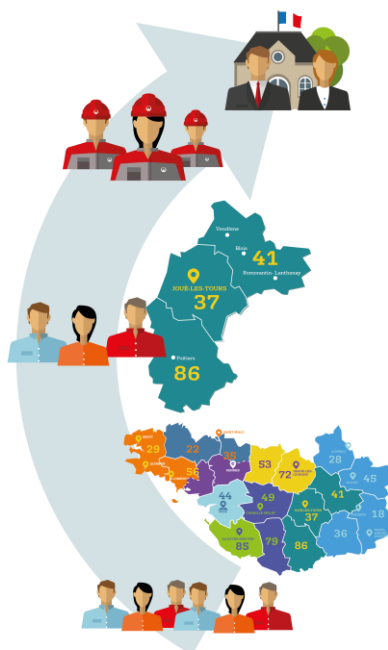
## LES INTERLOCUTEURS VEOLIA À VOS CÔTÉS

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



## NOTRE ORGANISATION

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



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

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

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

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

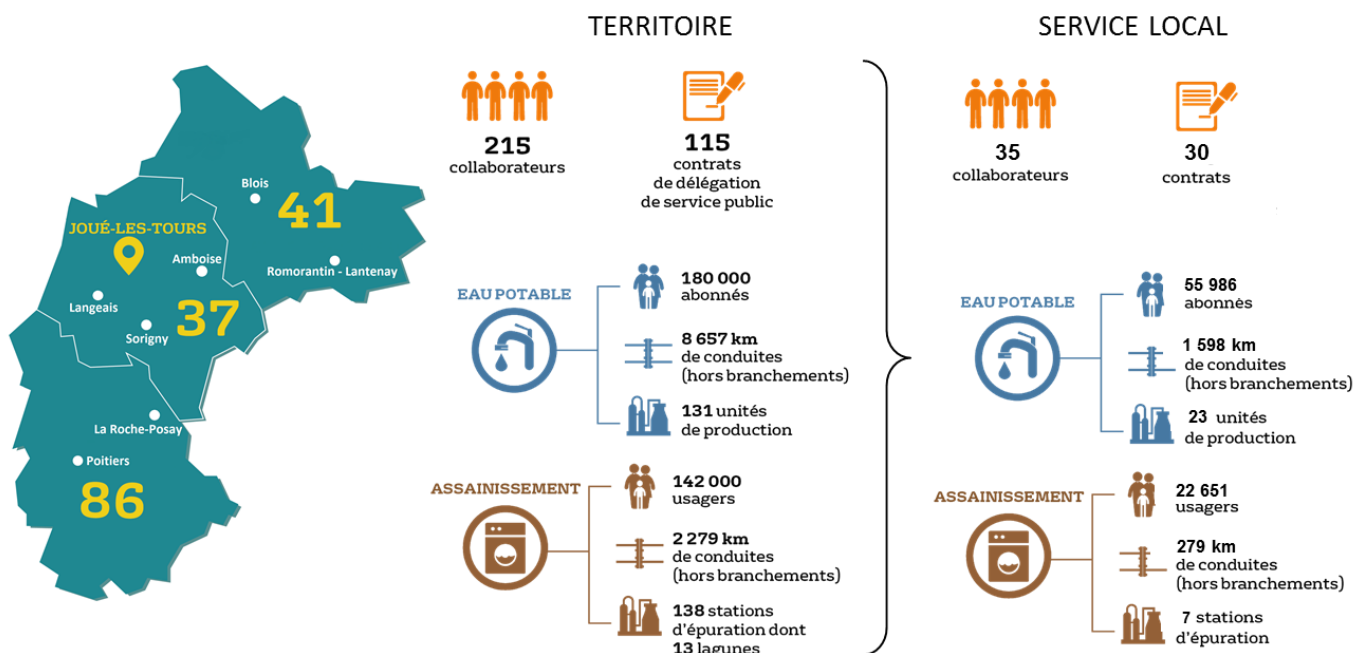
Son siège est basé à JOUE LES TOURS (Indre et Loire).

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

## LE TERRITOIRE VAL DE LOIRE SOLOGNE

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

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



## LES MISSIONS DE LA DIRECTION DES OPERATIONS



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

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

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

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

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

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

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

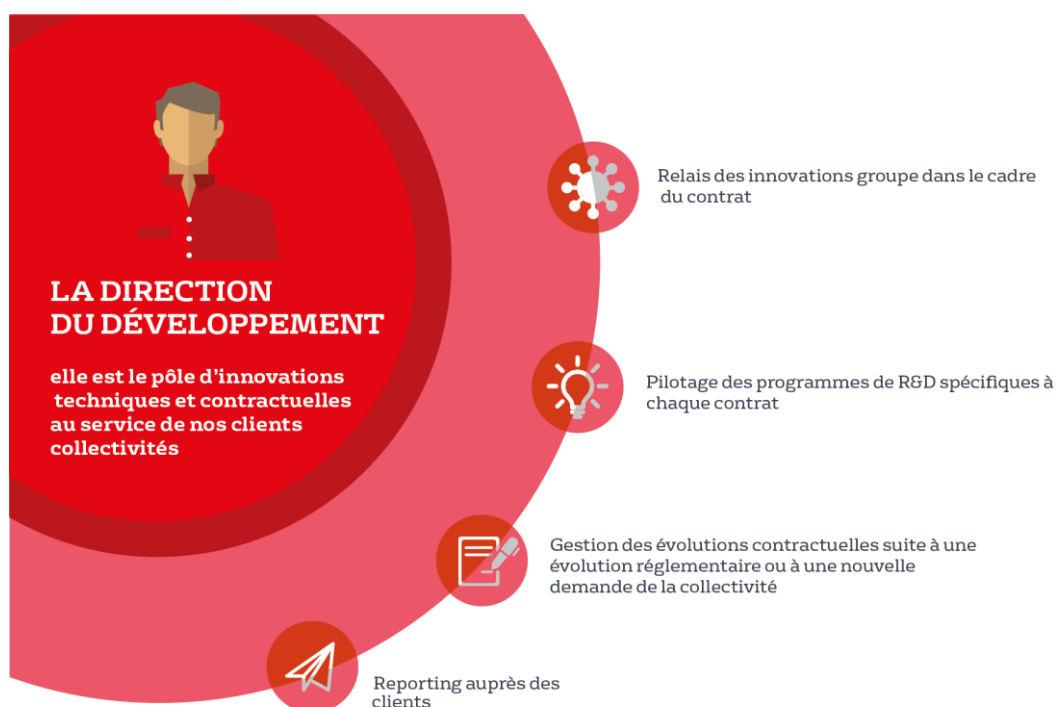
À partir de ces données, la direction des opérations exploite enfin, avec le SERVICE LOCAL, nos applications prospectives comme les modèles mathématiques (hydraulique, qualité, pression...) ou nos modules de hiérarchisation de travaux.

## LES MISSIONS DE LA DIRECTION DES CONSOMMATEURS





## LES MISSIONS DE LA DIRECTION DU DEVELOPPEMENT



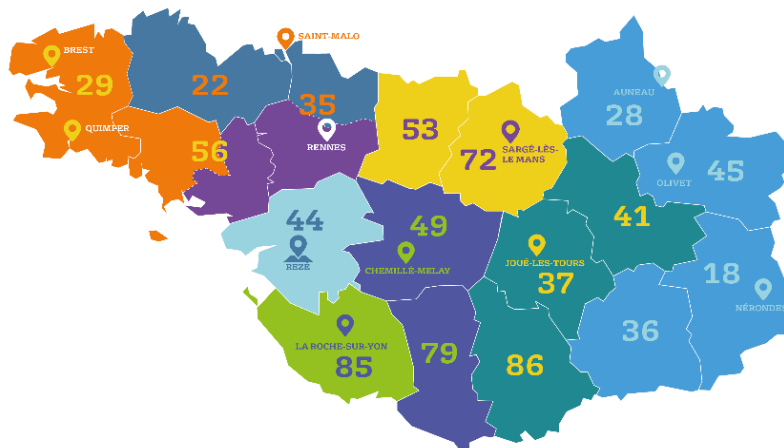
## LA REGION CENTRE-OUEST

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

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

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

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



## LA DIRECTION NATIONALE

La direction nationale assiste les RÉGIONS et leurs TERRITOIRES.

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

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

## 1.2 Présentation du contrat

### Données clés

✓ Déléguataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
✓ Périmètre du service	CHANCEAUX SUR CHOISILLE, MONNAIE, NOTRE DAME D'OE, PARCAY MESLAY, ROUZIER DE TOURAINE
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	01/01/2014
✓ Date de fin du contrat	31/12/2028
✓ Les engagements vis-à-vis des tiers	

En tant que déléguataire 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 (interne société) TMVL - Parcay Meslay
achat	ROUZIER DE TOURAINE	Achat d'eau à Tours
vente	SIAEP DE SEMBLANCAI	Vente d'eau à la commune de Cerelles

#### ✓ Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
3	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
2	01/07/2018	Retrait de la Commune de Cerelles au profit du SIAEP SEMBLANCAI
1	01/01/2017	Exclusivité de la réalisation des branchements - Annulation de l'installation des sondes KAPTA - Nouveau règlement de service

## 1.3 Les chiffres clés

TOURS METROPOLE - SIAEP NOTRE DAME D'OE eau

### Chiffres clés



7 867

Nombre d'habitants desservis



3 537

Nombre d'abonnés  
(clients)



3

Nombre d'installations de  
production



5

Nombre de réservoirs



107

Longueur de réseau  
(km)



100,0

Taux de conformité  
microbiologique (%)



94,4

Rendement de réseau (%)



126

Consommation moyenne (l/hab/j)



# 1.4 L'essentiel de l'année 2021

## 1.4.1 Principaux faits marquants de l'année

### RENDEMENT

Le rendement de réseau est en nette progression sur l'exercice 2021 par rapport aux années précédentes. Cela est notamment dû à la mise en place des débitmètres de sectorisation mais également à la hausse des volumes vendus de 7 % pour un volume mis en distribution en légère baisse.

Les fuites sont en légère hausse sur l'exercice 2021 par rapport aux précédentes années notamment grâce à la recherche de fuite.

### RESEAUX

- [Fuite canalisation - Rue Marguerite Yourcenar - Notre Dame d'Oé](#)

Lors d'une campagne de recherche de fuite sur la commune de Notre Dame d'Oé, le chercheur de fuite a détecté une fuite d'environ 3m<sup>3</sup>/h qui s'écoulait directement dans le pluvial.

Ne laissant apparaître l'eau en surface, la fuite ne pouvait être détectée sans une recherche approfondie. Un coude en PVC collé était fissuré sur toute la longueur.



- Fuites canalisations - Avenue de Champeigné - Notre Dame d'Oé

Une entreprise effectuant des travaux avenue de Champeigné a accroché la conduite 140 PVC à deux reprises dans la même journée.

Il est important que les entreprises prennent conscience que même en utilisant une aspiratrice, l'endommagement des réseaux est possible et qu'il est nécessaire d'utiliser une technique douce à l'approche des réseaux des différents concessionnaires.

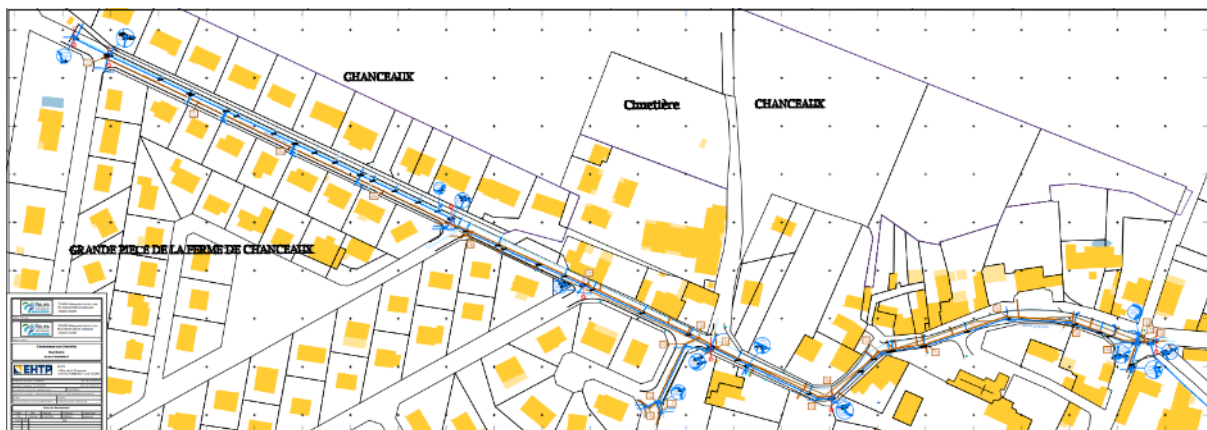


## RESEAUX - TRAVAUX

La collectivité a fait renouveler 729 ml de conduite et créé 50 ml de canalisation sur les communes de Notre-Dame-d'Oé / Chanceaux-sur-Choisille sur l'année 2021 :

- La suppression de la Fonte Grise est une priorité pour l'amélioration de la qualité de l'eau. Dans ce contexte, Tours Métropole a procédé au remplacement de 432 ml de canalisation à Chanceaux-sur-Choisille (392 ml rue de la Mairie, 40 ml rue de la Fuye) et de 297 ml de canalisation rue de Langennerie à Notre-Dame-d'Oé.
- Dans le cadre d'un projet de construction, une extension de réseau a été faite sur 50 ml rue de la Duquerie à Notre-Dame-d'Oé.

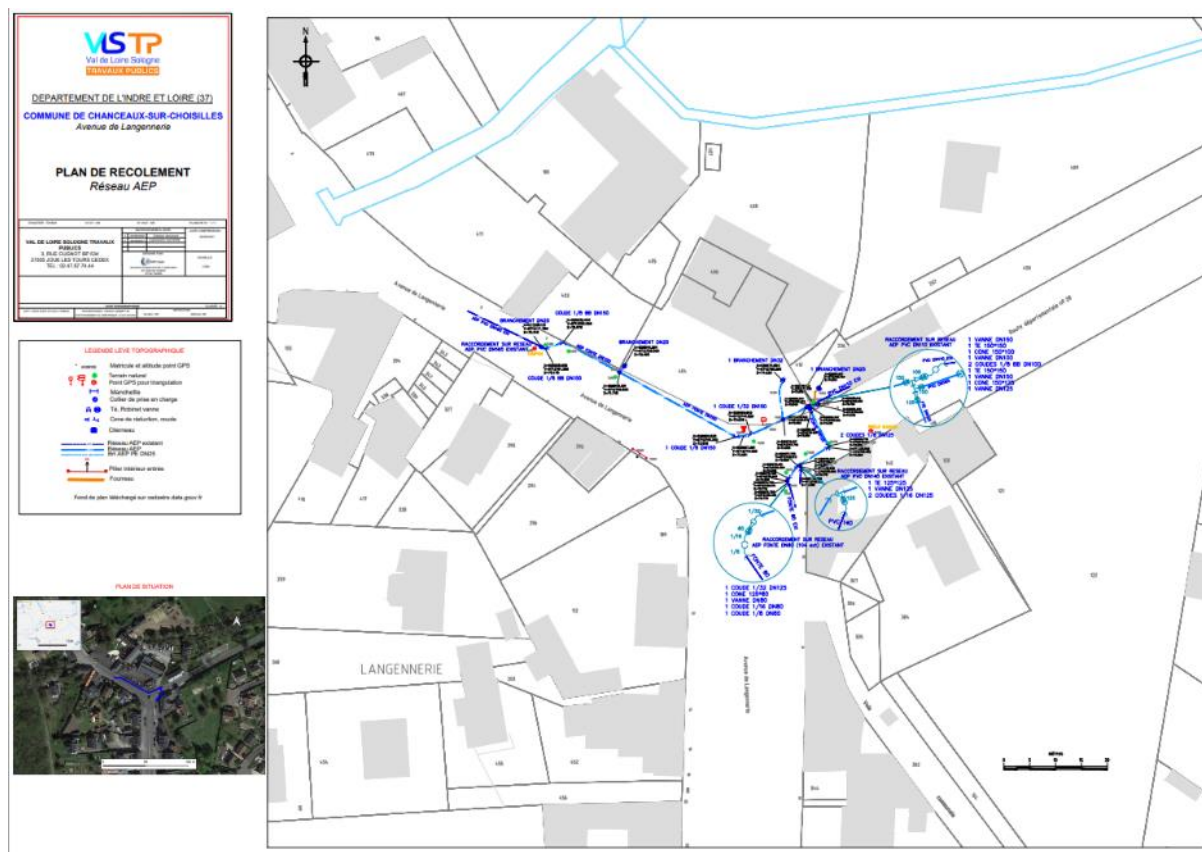
Extrait du plan de recollement - Rue de la Mairie - Chanceaux sur Choisille



Le délégataire a réalisé le renouvellement de 125 ml de Fonte Grise route de Langennerie à Chanceaux-sur-Choisille. Le chantier prévu en 2020 pour une réalisation en 2021 a permis d'améliorer la desserte en eau de la partie sud de Cerelles (rue de la Gravelle) mais également de supprimer un point sensible du réseau de Chanceaux - Langennerie.

En effet, l'ancienne conduite DN 80 Fonte Grise vétuste et partiellement obstruée était l'unique conduite de liaison entre la suppression du buisson et le bourg de langennerie jusqu'à Chanceaux-sur-Choisille et Cerelles (partie sud).

#### Extrait du plan de recollement - Route de Langennerie à Chanceaux sur Choisille



Ces travaux vont donc permettre d'améliorer la qualité du service de distribution d'eau potable :

- Moins de coupures d'eau liées à la réparation de fuites ;
- Augmentation du débit disponible sur les points éloignés du réseau, ainsi que pour la défense incendie ;
- Amélioration de la qualité de l'eau.

## RESEAUX – PRISES D'EAU ILLICITES

L'année 2021 a été impactée par les prises d'eau illicites, ayant des impacts sur :

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

Les points de prise d'eau utilisés de façon récurrente :

- Chanceaux-sur-Choisille - stade
- Chanceaux-sur-Choisille - D29 (station électrique)





## USINES

- [La Ganoire : filtres à sable](#)

Les analyses de fer montraient des taux en augmentation en sortie de filtration, de plus, du sable était retrouvé dans la lagune de décantation issus des eaux de lavage. Il a été convenu d'ouvrir les deux filtres pour constater la quantité de sable dans chacun d'entre eux et ajouter du sable si besoin.

Des cordistes sont intervenus pour réaliser l'intervention en toute sécurité et ouvrir les trous d'hommes. Les résultats par filtre ont été les suivants :

### Filtre 1 :



A l'ouverture du filtre, il a été constaté qu'il manquait du sable. Au total 80 sacs de 25 kg ont été ajoutés pour pallier le manque de sable dans le filtre.

### Filtre 2 :



A l'ouverture du filtre 2, il a été constaté que la quantité de sable dans ce filtre était suffisante et n'a pas bougé.

Des investigations sont actuellement en cours pour identifier pourquoi un seul des filtres perd du sable. A première vue, la cause pourrait provenir des débits de lavages trop intenses lors d'une des phases.

- [La Ganoire : le portail](#)

Pour accéder sur le site, le portail a été remis en état car celui-ci ne fermait pas correctement pouvant provoquer alors des intrusions.



- [Réservoir le Coteau – fuite colonne de refoulement](#)

Une fuite a été identifiée sur la colonne de refoulement à l'intérieur du réservoir. La réparation a été effectuée par des cordistes car le tout inox qui a été mis en place sur la conduite de refoulement se trouve à environ 4,50 m de haut, sous le calorifugeage.



- [Langennerie – Le Buisson : panne électrique](#)

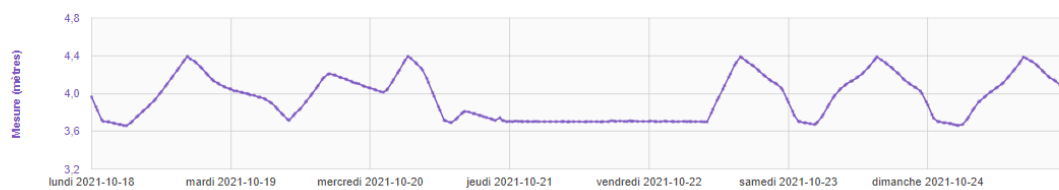
Suite à la tempête du 20 au 21 octobre 2021, plusieurs pannes électriques ont eu lieu sur le Territoire provoquant alors l'arrêt de station, notamment celle du Buisson à Langennerie. Cette station de surpression a été coupée d'électricité, ne pouvant alors plus alimenter les consommateurs.

D'astreinte, une équipe est sortie pour faire les manœuvres de vannes nécessaires et réalimenter le secteur via la commune de Notre-Dame-d'Oé. La remise en route a nécessité l'intervention d'Enedis pour le remplacement du fusible dans le coffret électrique qui avait lâché suite à la panne.






Grâce à l'outil FluksAqua, on identifie bien, *a posteriori*, la plage horaire de la panne.

📡 Niveau : SUR\_LANGENNERIE - MES\_NIV\_BACHE\_800m3 (mètres)


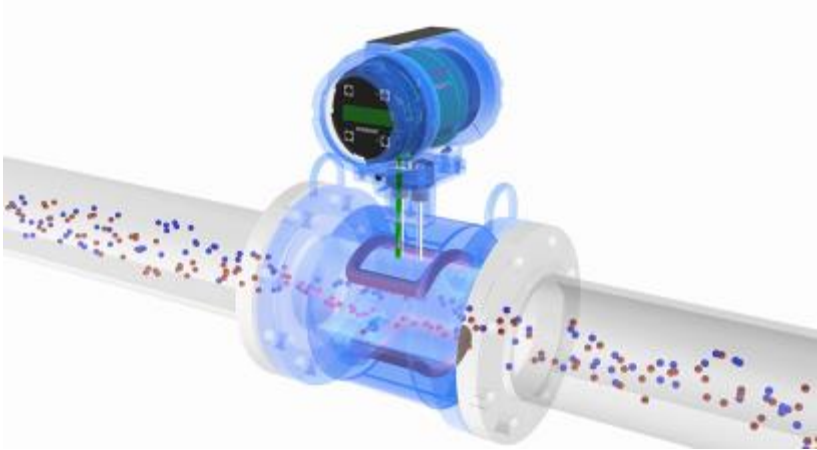





## 1.4.2 Propositions d'amélioration

Lieu ou ouvrage	Voie
SDAGE	<ul style="list-style-type: none"><li>- Une réflexion a été menée pour diminuer la part des forages de La Ganoire (Cénomaniens et Turoniens) sur l'alimentation du contrat. Une alimentation d'une zone par la commune de Tours a été mise en place et permet ainsi de réduire l'impact sur la ressource du Cénomaniens. Cette zone est délimitée par un stabilisateur de pression permettant le secours de ce secteur au besoin.</li><li>- Un agrandissement de cette zone pourrait être étudié de manière à poursuivre la démarche. Les forages de La Ganoire sont également relativement sensibles aux niveaux de nappes.</li></ul> 

<p>Renouvellement / renforcement de conduites</p>	<p>Il est nécessaire de poursuivre le remplacement voire le renforcement des canalisations les plus vétustes en fonte grise.</p>  <p>Même si la majorité des fuites ne se produisent pas sur ce type de conduites, leur impact sur la capacité à distribuer l'eau en quantité et qualité satisfaisante lors des périodes de pointe pose problème :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Notre-Dame-d'Oé - Rue du Vieux Bourg - 170 ml</li> <li>- Notre-Dame-d'Oé - Allée de Mazières - 350 ml</li> <li>- Notre-Dame-d'Oé - rue de la Saintrie - 420 ml</li> <li>- Notre-Dame-d'Oé - rue de la Bretonnière - 1230 ml</li> <li>- Notre-Dame-d'Oé - rue des Besnardières - 50 ml</li> <li>- Notre-Dame-d'Oé - la Chaise - 170 ml</li> <li>- Notre-Dame-d'Oé - la Ganoire - 1330 ml</li> <li>- Chanceaux-sur-Choisille - la Duquerie - 510 ml</li> <li>- Chanceaux-sur-Choisille - rue des Guessières - 100 ml</li> <li>- Chanceaux-sur-Choisille - allée du Coteau - 150 ml</li> <li>- Chanceaux-sur-Choisille - rue de Langennerie / D29 - 350ml (une partie a été faite en 2021)</li> <li>- Chanceaux-sur-Choisille - avenue de Langennerie - 820 ml</li> </ul>
<p>Bornes de puisage / Système de comptage</p>	<p>Les prises d'eau illicites sur les poteaux incendie ont plusieurs impacts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détérioration des poteaux incendie</li> <li>- Trouble de la qualité de l'eau pour les riverains</li> <li>- Risque de provocation de fuites</li> <li>- Pertes en eau</li> </ul>  <p>L'installation de bornes de puisage permet de limiter ces inconvénients. Ces appareils sont justement destinés aux prises d'eau ponctuelles, par exemple pour les entreprises de TP. De diamètre plus petit, elles génèrent moins de désagrément, et étant équipées de compteurs d'eau, il est possible de mesurer la quantité d'eau prélevée.</p> <p>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.</p>



	
Recherche de fuites	<p>Afin d'optimiser les campagnes de recherche de fuites, l'installation de débitmètres à des points clés du réseau permettrait de suivre les débits de nuit avec beaucoup plus de précision.</p>  <p>Le réseau de Notre-Dame-d'Oé et Chanceaux-sur-Choisille étant composé sur 14 km de conduites métalliques, l'installation de prélocalisateurs acoustique fixes permettrait de détecter les fuites plus rapidement.</p> 
Gestion patrimoniale	<p>En France, les réseaux représentent environ 70 % de la valeur patrimoniale des infrastructures d'eau potable (les 30 % restants sont constitués des usines de production et des infrastructures de stockage). Afin de garantir la qualité du service, il est nécessaire de remplacer les parties du réseau les plus problématiques de façon optimisée et lissée dans le temps.</p> <p>La mise en place d'un outil de gestion patrimoniale permet de répondre parfaitement à cette problématique, car il permet de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sélectionner des travaux de renouvellement à réaliser en priorité sur le réseau, en fonction des priorités de la collectivité et d'une analyse du risque associé à chaque tronçon ;</li> <li>- Construire un programme pluriannuel d'interventions en optimisant l'ordonnancement des chantiers.</li> </ul>

	
UP La Ganoire	<p>De nombreuses fissures sont apparentes sur la bache de La Ganoire. Une reprise des bétons serait à envisager afin de consolider la structure.</p>  <p>L'ajout d'une filière de traitement contre le manganèse serait à étudier car régulièrement, lors des analyses d'autosurveillance, les résultats sont très proches de la norme (0,050 mg/L) malgré le mélange des deux ressources.</p>

### 1.4.3 Révision du contrat

La mutabilité contractuelle **est un principe clé des concessions de service public.**

Des modifications peuvent lui être apportées dans les conditions de l'article L. 3135-2 du CCP. Celles-ci n'ont pas toutes la même importance mais permettent l'adaptation du contrat aux évolutions nouvelles.

C'est à cette fin que le contrat prévoit des clauses de révision,

- soit pour tenir compte de l'évolution d'un certain nombre d'indicateurs,
- soit d'une nouvelle réglementation ayant une incidence sur l'exploitation
- soit au bout d'un certain temps

La révision a donc pour objet **de recalibrer le contrat dans son équilibre.**

Les clauses de révision ont de leurs côtés pour objet de restituer un processus de discussion pouvant conduire à une négociation.

- ✓ Tous les cinq ans à partir de la date d'entrée en vigueur du présent contrat ;
- ✓ En cas de révision du périmètre du contrat,
- ✓ En cas de modification substantielle des ouvrages, des procédés de production et de traitement, ou des conditions d'exploitation
- ✓ En cas de modification substantielle des conditions d'exploitation consécutive à un changement de réglementation ou à l'intervention d'une décision administrative.
- ✓ En cas de modification du règlement du service affermé.

- ✓ Si le montant d'une taxe, impôt ou redevance à la charge du fermier varie de plus de xxx % par rapport à son montant initial ou si une nouvelle taxe, un nouvel impôt ou une nouvelle redevance entraîne une charge supplémentaire.
- ✓ En cas d'inexécution totale ou partielle, dans les délais contractuels, d'investissements, qu'il s'agisse de travaux de renouvellement à caractère patrimonial ou de travaux concessifs à la charge du concessionnaire ou de travaux à la charge de la collectivité.
- ✓ En cas de modification des programmes de travaux concessifs ou de renouvellement patrimonial.
- ✓ .....

Parmi les nombreuses évolutions réglementaires ayant un impact sur les conditions d'exploitation, il est possible de citer les évolutions réglementaires suivantes :

- ✓ L'instruction CVM
- ✓ Le PGSSE en eau potable
- ✓ L'analyse des risques et défaillances
- ✓ Révision de la note technique RSDE
- ✓ L'instruction DGS/EA4/2020/177 en date du 18 décembre 2020 relative aux métabolites de pesticides
- ✓ Transposition de la directive européenne 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine
- ✓ Mise en conformité des machines tournantes afin de respecter les règles et réglementations sécurité de sécurité telles que
- ✓ la Directive Européenne 2006/42/CE
- ✓ l'article R4312-1 du code du travail qui fixe les obligations techniques, détaillées dans son annexe 1
- ✓ la circulaire n°2010-01 de la DGT
- ✓ Mise en sécurité des aires de dépotage des produits chimiques et leur stockage, afin d'assurer la sécurité des intervenants, ainsi que la protection de l'environnement, en application notamment des articles R.4224-14, R.4412-5 à R.4412-10, R.4412-17, et l'arrêté du 12/10/2011 (ICPE).
- ✓ Amiante, décret du 09 mai 2017 qui modifie le code du travail (R.4412-97 à R.4412-97-6) qui fixe l'obligation de repérage amiante avant travaux avec la mise en application notamment des normes :
- ✓ NF X46-020 : Repérage amiante - Repérage des matériaux et produits contenant de l'amiante dans les immeubles bâtis
- ✓ NF X46-102 : Repérage des matériaux et produits contenant de l'amiante dans les ouvrages de génie civil, infrastructures de transport et réseaux divers
- ✓ NF X46-100 : Repérage amiante - Repérage des matériaux et produits contenant de l'amiante dans les installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou à la mise en œuvre d'une activité

Le détail des évolutions réglementaires sont par ailleurs détaillées dans les annexes des rapports annuels que nous vous remettons.

## 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. Vos interlocuteurs Veolia se tiennent à votre disposition pour répondre à vos différentes questions et échanger de manière approfondie sur les conséquences particulières pour votre service.

### **Dérèglement climatique et résilience des territoires : des nouvelles obligations importantes pour les collectivités dans le domaine de l'eau !**

La Loi du 22 août 2021 portant *lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets* (dite loi « *climat et résilience* ») fait écho aux préoccupations et aux défis considérables soulevés par le dérèglement climatique pour les citoyens, les territoires et les services publics locaux.

Cette loi comporte un large éventail de dispositions comme les **diagnostics de vulnérabilités des services et réseaux répondant aux besoins prioritaires des populations** afin d'anticiper leur gestion en période de crise et de favoriser un retour rapide à un fonctionnement normal.

Cet objectif a par ailleurs été précisé par la loi du 25 novembre 2021 qui  *vise à consolider le modèle de sécurité civile et valoriser le volontariat des sapeurs-pompiers et les sapeurs-pompiers professionnels*. Ainsi, pour les territoires soumis à un ou plusieurs risques naturels connus, cette loi introduit de **nouvelles obligations en matière d'information des populations sur les risques et les mesures de sauvegarde associées** ainsi qu'un renforcement des plans communaux et intercommunaux de sauvegarde.

**Dans le domaine de l'alimentation en eau potable**, la loi *climat et résilience* pose le principe que les écosystèmes aquatiques et les écosystèmes marins constituent des éléments essentiels du patrimoine de la Nation du fait de leur contribution à la lutte contre la pollution. En quelques articles, cette Loi vient renforcer l'intégration des enjeux de l'eau et des milieux aquatiques et consacre ainsi l'importance stratégique de l'eau potable dans le code de l'environnement. Ainsi :

- ✓ Les masses d'eau souterraines qui comprennent des ressources stratégiques pour l'alimentation en eau potable devront être identifiées. Les SDAGE (Schéma directeurs d'aménagement et de gestion des eaux) devront également identifier les "zones de sauvegarde" des masses d'eau souterraines où des mesures de protection seront instituées afin de garantir la disponibilité et la qualité des ressources à long terme afin de "satisfaire en priorité les besoins de la consommation humaine".
- ✓ Les communes et EPCI compétents en eau potable devront compléter leur schéma de distribution d'eau potable par un diagnostic des ouvrages et équipements nécessaires à la distribution d'eau potable, complété d'un programme d'actions chiffrées et hiérarchisées visant à améliorer l'état et le fonctionnement des ouvrages et équipements.

En outre, **l'enjeu de la rareté de l'eau** a également donné lieu à la publication de plusieurs textes réglementaires en 2021. Notamment, un décret du 23 juin 2021 est venu préciser la gestion des situations de crise liées à la sécheresse. Ce texte vise à anticiper et prévenir les conflits d'usages susceptibles de survenir en situation de crise. Ce décret renforce la mise en place d'une stratégie d'évaluation des volumes prélevables, qui permet de développer des activités humaines dans le respect des écosystèmes aquatiques.

Dans l'ensemble de ces domaines, vos équipes de Veolia peuvent vous aider à définir des plans d'actions précis, réaliser des études et des diagnostics de vos ouvrages ou de votre territoire, hiérarchiser les actions en vous accompagnant particulièrement dans la méthodologie pour respecter ces nouvelles contraintes réglementaires qui s'imposent à vous dès aujourd'hui.

## **Crise relative à l'approvisionnement et hausse des cours des matières premières : suspension temporaire des pénalités de retards applicables.**

L'année 2021 a été marquée par l'augmentation des prix des matières premières : acier, plastique, cuivre, aluminium, béton, réactifs, gaz, électricité etc. Leurs cours ont 'flambé', dans des proportions loin des évolutions habituellement constatées, entraînant au-delà des difficultés d'approvisionnement et des délais de livraison rallongés, un surcoût considérable dans le cadre de l'exécution des contrats déjà signés.

Afin de pallier ces incidences, le Ministère de l'Economie a publié le 20 mai 2021 un communiqué de presse dans lequel il invite les acheteurs publics à ne pas appliquer de pénalités de retard et à accorder des prolongations de délais d'exécution. Une fiche technique de la DAJ de Bercy, du 27 mai 2021, actualisée au 29 juillet 2021, en précise les contours.

Les acteurs publics sont ainsi appelés à adapter certaines modalités d'exécution et de passation des contrats de la commande publique dans les mêmes conditions que durant la crise sanitaire.

## **Métabolites de pesticides : des nouveaux critères de gestion qui changent tout !**

L'instruction DGS/EA4/2020/177 en date du 18 décembre 2020 est 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).

Depuis la publication de cette instruction, les Agences Régionales de Santé (ARS) renforcent progressivement le contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine en y intégrant des nouveaux métabolites de pesticides. Ce renforcement conduit 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.

Cette situation nouvelle va s'amplifier au cours des prochains mois et de nombreux services d'eaux vont devoir faire face à une situation de non-conformité. En outre, pour les services concernés, cette situation de non-conformité perdurera dans le temps en raison de la persistance des métabolites de pesticides dans les ressources en eau.

Cette instruction, en renforçant le contrôle sanitaire des eaux distribuées et en nécessitant potentiellement la mise en place d'actions de préventions, de modification ou de création de traitement des eaux produites, entraîne un impact contractuel et financier certain sur le service des eaux.

Vos interlocuteurs Veolia vont donc rapidement se rapprocher de vous pour répondre à vos différentes questions et échanger de manière approfondie sur les conséquences pour votre service de cette instruction dès 2022.

## **Transposition de la directive européenne 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine : vers toujours plus de qualité et de services pour l'eau potable !**

La Directive (2020/2184 du 16 décembre 2020) actualise celle de 1998. Elle « revalorise l'eau du robinet » au travers plusieurs évolutions majeures :

1. Elle exige de donner une information plus complète aux consommateurs sur la qualité de l'eau potable ;
2. Elle renforce les normes de qualité exigées pour l'eau potable sur de nouveaux polluants, avec une obligation de résultats sur huit nouvelles substances ;
3. Elle instaure une approche de gestion préventive des risques sanitaires, qui rend obligatoires les plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux. Cette approche passe par une meilleure maîtrise du patrimoine des services d'eau, et la compréhension de leur vulnérabilité ;
4. Elle vise à garantir l'accès à l'eau pour tous, notamment pour les populations vulnérables (sans abris, réfugiés, squats...).

Cette directive sera transposée en droit français au plus tard le 12 janvier 2023. Cette transposition comportera un volet législatif qui donnera lieu à une ordonnance dédiée (conformément à la loi 2021-1308 du 8 octobre 2021).

Le volet réglementaire de cette transposition sera porté par un décret et une quinzaine d'arrêtés (nouveaux ou modifiés). La majorité de ces textes entreront en application au 1<sup>er</sup> janvier 2023. C'est le cas notamment des arrêtés définissant les modalités de réalisation du contrôle sanitaire par les ARS et de surveillance par la Personne Responsable de la Production et Distribution de l'Eau (PRPDE), qui est au centre de ce dispositif essentiel pour la qualité de l'eau.

Cette future réglementation est susceptible d'entraîner un impact contractuel et financier sur le service des eaux.

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



## 1.5 Les indicateurs réglementaires 2021

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	7 828	7 867
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m <sup>3</sup> TTC	Déléataire	1,76 €/m <sup>3</sup>	1,82 €/m <sup>3</sup>
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Déléataire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
[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)	95,8 %	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Déléataire (2)	95	105
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Déléataire	88,2 %	94,4 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Déléataire	2,15 m <sup>3</sup> /jour/km	1,20 m <sup>3</sup> /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Déléataire	1,82 m <sup>3</sup> /jour/km	0,87 m <sup>3</sup> /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,39 %	0,50 %
[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)	1	2
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	32	124
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Déléataire	3,18 u/1 000 abonnés	3,96 u/1 000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Déléataire	100,00 %	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Déléataire	0,27 %	0,81 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Déléataire	0,58 u/1 000 abonnés	3,68 u/1 000 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

## 1.6 Autres chiffres clés de l'année 2021

L'EFFICACITÉ DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	481 685 m <sup>3</sup>	436 369 m <sup>3</sup>
VP.059	Volume produit	Délégataire	472 113 m <sup>3</sup>	425 916 m <sup>3</sup>
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	31 471 m <sup>3</sup>	76 494 m <sup>3</sup>
	Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> )	Délégataire	437 261 m <sup>3</sup>	433 182 m <sup>3</sup>
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	5 724 m <sup>3</sup>	5 758 m <sup>3</sup>
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	377 927 m <sup>3</sup>	404 949 m <sup>3</sup>
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	30	45
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
	Nombre d'installations de production	Délégataire	3	3
	Capacité totale de production	Délégataire	2 660 m <sup>3</sup> /j	2 660 m <sup>3</sup> /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	5	5
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	2 450 m <sup>3</sup>	2 450 m <sup>3</sup>
	Longueur de réseau	Délégataire	107 km	107 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	89 km	89 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml	125 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	2 738	2 754
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	18	16
	Nombre de compteurs	Délégataire	3 547	3 617
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	98	16
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
	Nombre de communes	Délégataire	5	5
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	3 462	3 537
	- Abonnés domestiques	Délégataire	3 462	3 536
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	0	0
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	1	1
	Volume vendu	Délégataire	438 526 m <sup>3</sup>	468 419 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	372 203 m <sup>3</sup>	399 191 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	0 m <sup>3</sup>	0 m <sup>3</sup>
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	66 323 m <sup>3</sup>	69 228 m <sup>3</sup>
	Consommation moyenne	Délégataire	130 l/hab/j	126 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	107 m <sup>3</sup> /abo/an	112 m <sup>3</sup> /abo/an

(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

<b>LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2020</b>	<b>VALEUR 2021</b>
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	84 %	77 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non	Non
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	Oui	Oui
<b>LES CERTIFICATS</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2020</b>	<b>VALEUR 2021</b>
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui	Oui
<b>L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2020</b>	<b>VALEUR 2021</b>
Energie relevée consommée	Délégataire	219 068 kWh	211 951 kWh

## 1.7 Le prix du service public de l'eau

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

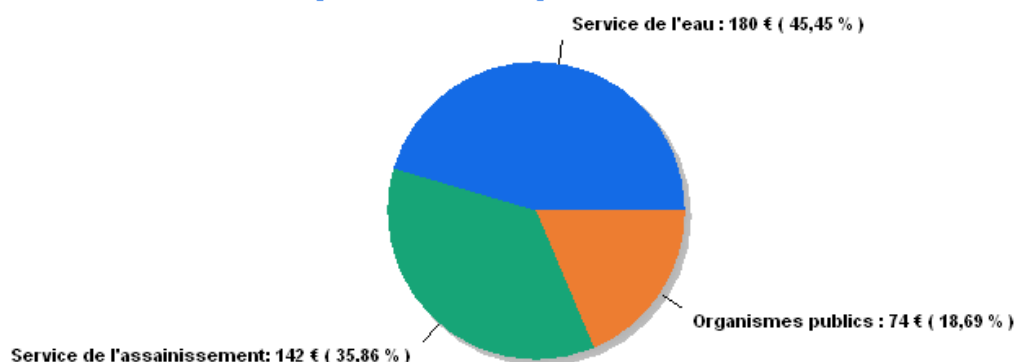
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120 m<sup>3</sup> représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

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

NOTRE DAME D'OE Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2022	Montant Au 01/01/2021	Montant Au 01/01/2022	N/N-1
<b>Part délégataire</b>			<b>138,56</b>	<b>145,73</b>	<b>5,17%</b>
Abonnement			34,52	36,29	5,13%
Consommation	120	0,9120	104,04	109,44	5,19%
<b>Part syndicale</b>			<b>30,60</b>	<b>30,60</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			13,50	13,50	0,00%
Consommation	120	0,1425	17,10	17,10	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0288</b>	<b>3,46</b>	<b>3,46</b>	<b>0,00%</b>
<b>Organismes publics</b>			<b>27,60</b>	<b>27,60</b>	<b>0,00%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
<b>Total € HT</b>			<b>200,22</b>	<b>207,39</b>	<b>3,58%</b>
TVA			11,01	11,41	3,63%
<b>Total TTC</b>			<b>211,23</b>	<b>218,80</b>	<b>3,58%</b>
<b>Prix TTC du service au m3 pour 120 m3</b>			<b>1,76</b>	<b>1,82</b>	<b>3,41%</b>

Le graphique ci-dessous présente la répartition du prix pour 120 m<sup>3</sup> pour la commune de NOTRE DAME D'OE :

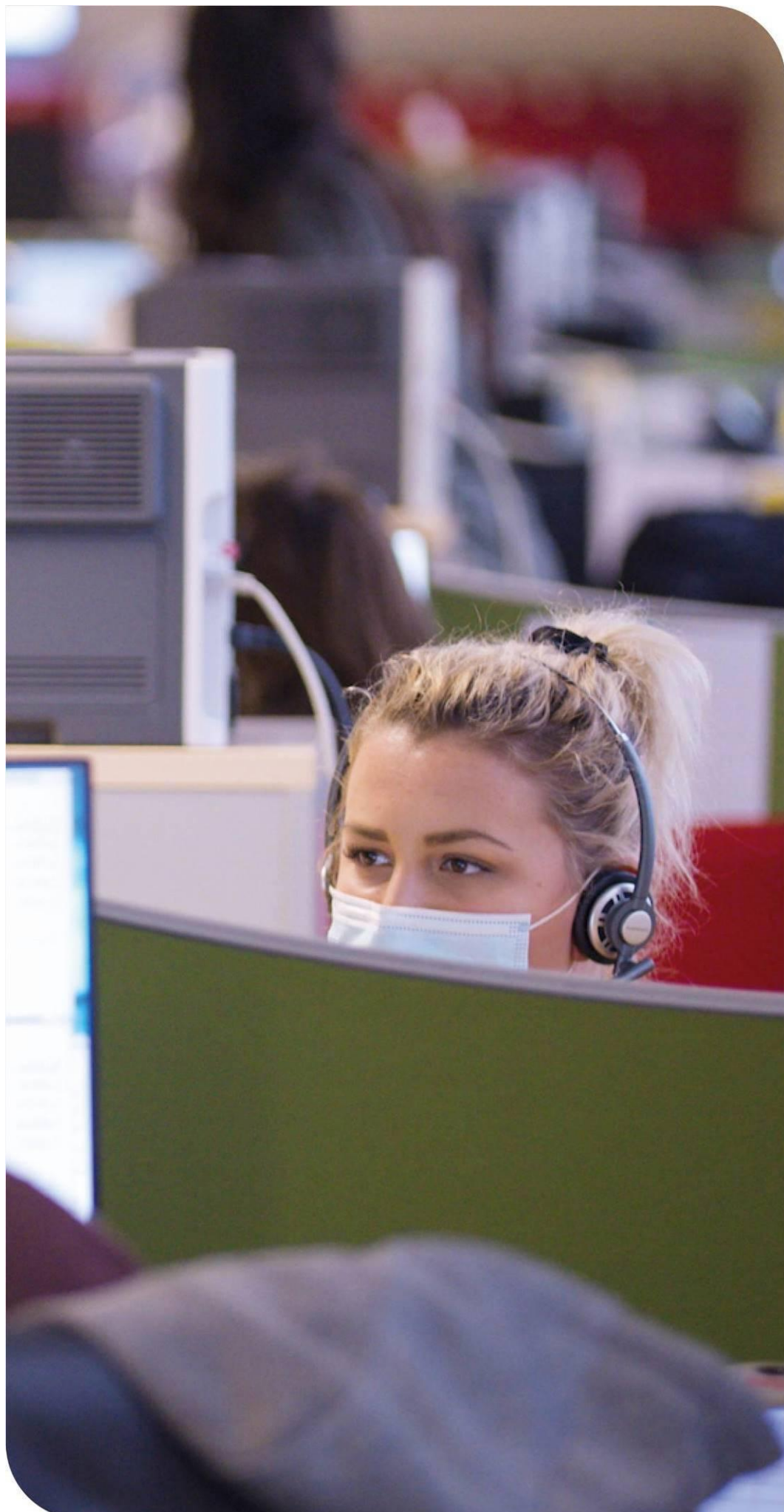
### Facture 120m<sup>3</sup> / Répartition du prix du service de l'Eau



Les factures types sont présentées en annexe.

# 2.

LES  
CONSOMMATEURS  
DE VOTRE SERVICE  
ET LEUR  
CONSOMMATION





Veolia fait de la 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 à la consommation (interruptions de service, impayés, aides financières).

## 2.1 Les consommateurs abonnés du service

### *Le nombre d'abonnés*

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
<b>Nombre total d'abonnés (clients)</b>	<b>3 848</b>	<b>3 893</b>	<b>3 391</b>	<b>3 462</b>	<b>3 537</b>	<b>2,2%</b>
domestiques ou assimilés	3 848	3 893	3 391	3 462	3 536	2,1%

### *Les principaux indicateurs de la relation consommateurs*

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	144	215	98	508	703	38,4%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	288	260	323	217	272	25,3%
Taux de clients mensualisés	37,1 %	40,4 %	47,8 %	44,0 %	45,7 %	3,9%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	19,2 %	19,9 %	24,3 %	20,7 %	21,6 %	4,3%
Taux de mutation	7,6 %	6,8 %	9,6 %	6,3 %	7,8 %	23,8%

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

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

**NB : En 2021, Veolia a modifié le mode de collecte de ses enquêtes de satisfaction, passant d'interviews par téléphone à des interviews en ligne (les consommateurs reçoivent un e-mail les invitant à répondre à un questionnaire). Cette évolution permet d'interroger un plus grand nombre de consommateurs par an et disposer ainsi de mesures de satisfaction plus fines, sur des échantillons plus robustes.**

**Ce changement de méthode peut cependant avoir pour effet un repli plus ou moins net des taux de satisfaction relevés.** En effet, comme le confirme l'institut Ipsos, en charge de ces enquêtes, un écart d'une dizaine de points à la baisse est couramment observé lorsque l'on passe de l'interview téléphonique à l'e-mail. Deux causes cumulatives peuvent l'expliquer :

- ✓ Répondre à une sollicitation d'enquête par e-mail est une action volontaire et les consommateurs insatisfaits sont plus enclins à cliquer sur le lien dans l'invitation pour répondre à ces enquêtes
- ✓ Dans le cadre d'une enquête téléphonique, inconsciemment, les interviewés associent l'enquêteur avec le service qu'il leur demande d'évaluer. Ils se montrent ainsi plus indulgents et donnent des notes moins sévères qu'ils ne l'auraient fait lors d'une enquête en ligne.

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Satisfaction globale	86	86	84	84	77	-7
La continuité de service	93	95	94	98	92	-6
La qualité de l'eau distribuée	79	83	76	85	77	-8
Le niveau de prix facturé	54	61	60	64	54	-10
La qualité du service client offert aux abonnés	80	79	77	84	73	-11
Le traitement des nouveaux abonnements	86	88	85	85	76	-9
L'information délivrée aux abonnés	76	73	69	77	71	-6

### Composition de votre eau !



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



### Les 5 promesses aux consommateurs de Veolia

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

- #1 Qualité** : « Nous nous mobilisons à 100% pour la qualité de votre eau ».
- #2 Intervention** : « Nous réagissons et vous aidons à faire face aux incidents »
- #3 Budget** : « Nous vous accompagnons dans la gestion de votre facture d'eau »
- #4 Services** : « Nous sommes à votre écoute quand et comme vous le souhaitez »
- #5 Conseil** : « Nous vous aidons à maîtriser votre consommation »

### 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 24 h avant.

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)</b>	<b>0,26</b>	<b>0,77</b>	<b>1,47</b>	<b>3,18</b>	<b>3,96</b>
Nombre d'interruptions de service	1	3	5	11	14
Nombre d'abonnés (clients)	3 848	3 893	3 391	3 462	3 537

## 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 de l'année 2021 sur les factures émises au titre de l'année précédente, soit 2020. 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.

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Taux d'impayés</b>	<b>0,87 %</b>	<b>0,54 %</b>	<b>0,79 %</b>	<b>0,27 %</b>	<b>0,81 %</b>
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	5 814	3 785	5 457	2 625	8 550
Montant facturé N - 1 en € TTC	665 716	702 330	688 553	963 547	1 056 860

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.

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	3	0	0	1	2
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	146,98	0,00	0,00	32,21	124,00
Volume vendu selon le décret (m3)	392 857	375 178	433 183	438 526	468 419

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*

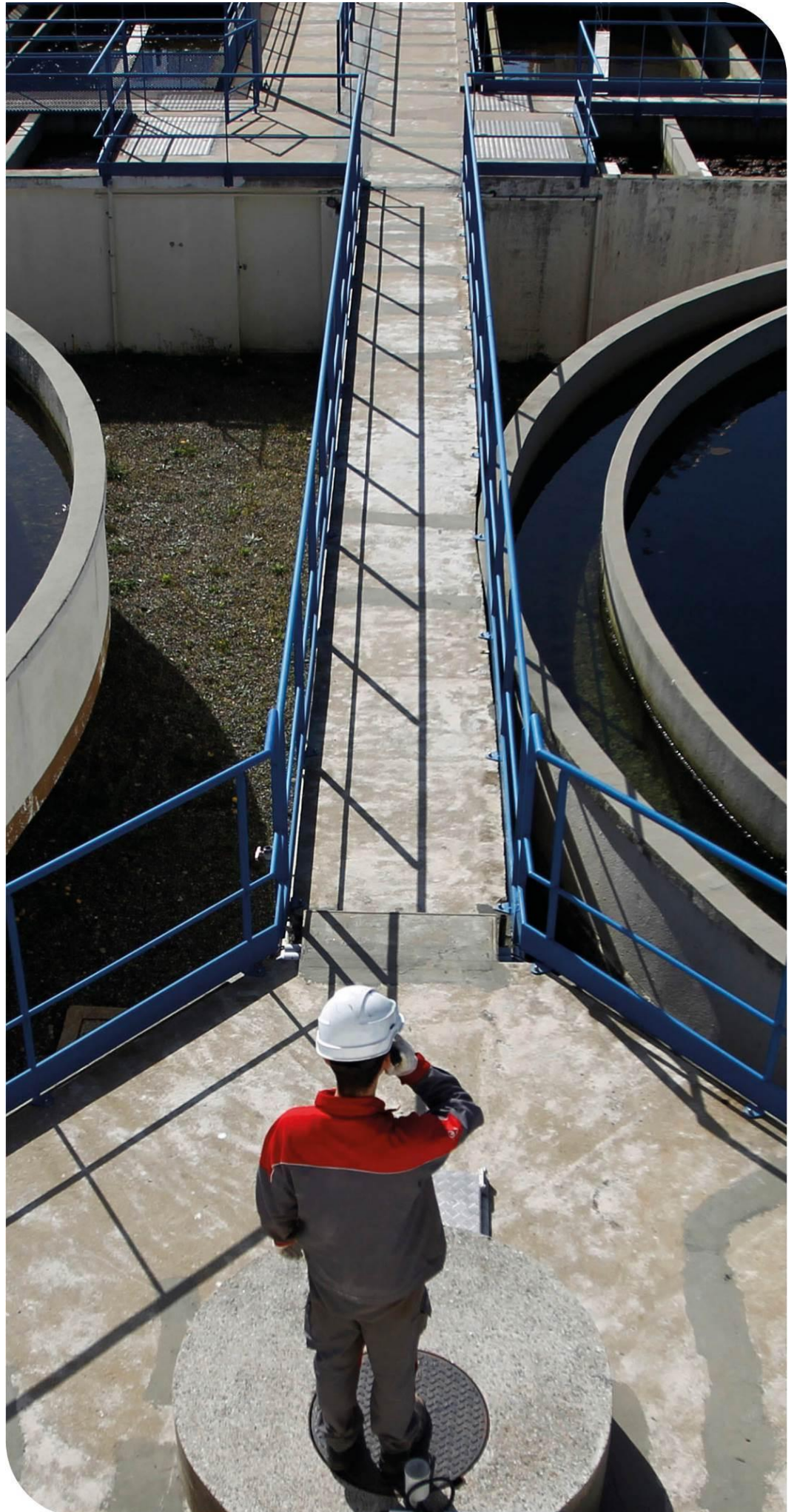
Le nombre d'échéanciers de paiement figure au tableau ci-après :

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	15	31	24	31	91



# 3.

LE PATRIMOINE DE  
VOTRE SERVICE



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

## 3.1 L'inventaire des installations

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

Installation de captage	Débit des pompes (m <sup>3</sup> /h)
Notre Dame d'Oé - La Ganoire F1	18
Notre Dame d'Oé - La Ganoire F2	80
Langennerie – Le Buisson	35

Installation de production	Capacité de production (m <sup>3</sup> /j)
Langennerie - Le Buisson	500
Notre Dame d'Oé - Ganoire F1*	360
Notre Dame d'Oé - Ganoire F2*	800
<b>Capacité totale</b>	<b>2 660</b>

\* L'eau des deux forages est mélangée dans la bêche pour obtenir une eau conforme à la réglementation pour la concentration en chlorures et sodium. Cette contrainte induit une forte réduction de la capacité de production à un volume journalier maxi de  $(18\text{m}^3/\text{h} \times 20\text{h}) + (80\text{ m}^3/\text{h} \times 10\text{h}) = 1160\text{ m}^3/\text{j}$  au lieu de  $2\ 060\text{ m}^3/\text{j}$  possible sans mélange.

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
Cérelles - La Ballière - bâche	200
Cérelles - La Gélinière réserv.	500
Chanceaux - Le Coteau - réserv.	300
Langennerie - Le Buisson -bâche	150
N. D. d'Oé - La Ganoire - bâche	500
<b>Capacité totale</b>	<b>1 650</b>



## 3.2 L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

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

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

### Les réseaux, équipements et branchements

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
<b>Canalisations</b>						
Longueur totale du réseau (km)	134,9	136,7	105,8	107,0	107,3	0,3%
Longueur d'adduction (ml)	0	0	0	0	0	0%
Longueur de distribution (ml)	134 893	136 733	105 809	106 968	107 257	0,3%
<i>dont canalisations</i>	112 459	113 984	88 076	89 109	89 286	0,2%
<i>dont branchements</i>	22 434	22 749	17 733	17 859	17 971	0,6%
<b>Equipements</b>						
Nombre d'appareils publics	157	159	159	159	137	-13,8%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	152	154	154	154	133	-13,6%
<i>dont bouches d'incendie</i>	1	1	1	1	3	200%
<i>dont bouches de lavage</i>	1	1	1	1	0	-100,0%
<i>dont bornes fontaine</i>	0	0	0	0	1	100,0%
<i>dont bornes de puisage</i>	3	3	3	3	0	-100,0%
<i>dont bouches d'arrosage</i>		0	0	0	0	0,0%
<b>Branchements</b>						
Nombre de branchements	3 447	3 492	2 720	2 738	2 754	0,6%

La différence sur les équipements fait suite à un recomptage à partir du SIG mis à jour des équipements en place sur le contrat.

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1	Qualification
<b>Compteurs</b>							
Nombre de compteurs	3 960	3 983	4 052	3 547	3 617	2,0%	Bien de retour

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

Commune	Matériau	INC	40	50	60	63	75	80	90	100	110	125	140	150	160	200	250	350	Total général
CHANCEAUX-SUR-CHOISILLE	INC	1078			5					3									1086
	Fonte Ductile					8		33		214		73		1085		27	105	1263	2807
	Fonte Grise				343			947		74				646					2010
	Fonte indéterminée													15					15
	Polychlorure de Vinyle		308	921		6348	658		11794		6593	8328	7682		1806				44438
	Polyéthylène HD					44													44
<b>Total pour CHANCEAUX-SUR-CHOISILLE</b>		<b>1078</b>	<b>308</b>	<b>921</b>	<b>348</b>	<b>6400</b>	<b>658</b>	<b>979</b>	<b>11794</b>	<b>291</b>	<b>6593</b>	<b>8401</b>	<b>7682</b>	<b>1745</b>	<b>1806</b>	<b>27</b>	<b>105</b>	<b>1263</b>	<b>50400</b>
NOTRE-DAME-D'OE	INC	345																	345
	Acier									0				14					15
	Fonte Ductile											443		760			814	271	2288
	Fonte Grise				396			374		756		586		1514		589			4215
	Fonte indéterminée									362				386					748
	Polychlorure de Vinyle		91	519		3591	972		5014	9	13095	1957	1818		2912	1214			31192
	Polyéthylène HD		39			50			15					32					136
<b>Total pour NOTRE-DAME-D'OE</b>		<b>345</b>	<b>130</b>	<b>519</b>	<b>396</b>	<b>3641</b>	<b>972</b>	<b>374</b>	<b>5029</b>	<b>1127</b>	<b>13095</b>	<b>2986</b>	<b>1818</b>	<b>2674</b>	<b>2944</b>	<b>1803</b>	<b>814</b>	<b>271</b>	<b>38938</b>
<b>Total général</b>		<b>1423</b>	<b>438</b>	<b>1440</b>	<b>745</b>	<b>10041</b>	<b>1630</b>	<b>1353</b>	<b>16822</b>	<b>1419</b>	<b>19689</b>	<b>11387</b>	<b>9499</b>	<b>4418</b>	<b>4749</b>	<b>1829</b>	<b>919</b>	<b>1534</b>	<b>89286</b>



## 3.3 Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

### 3.3.1 Le taux moyen de renouvellement des réseaux

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

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)</b>	<b>0,21</b>	<b>0,28</b>	<b>0,45</b>	<b>0,39</b>	<b>0,50</b>
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	112 459	113 984	88 076	89 109	89 286
Longueur renouvelée totale (ml)	0	443	358	590	854
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	125

### 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 2021 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2017	2018	2019	2020	2021
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	85	85	85	95	105

## 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		98,4 %
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	10
<b>Total Parties A et B</b>		<b>45</b>	<b>40</b>
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
<b>Total:</b>		<b>120</b>	<b>105</b>

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2021 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*

Notre Dame D'Oé – La Ganoire	
Compresseur n°2	

Filtres Sables  
F1 et F2



Armoire de commande



Bâche de stockage Events





Forage F1 Turonien  
Vanne et clapet

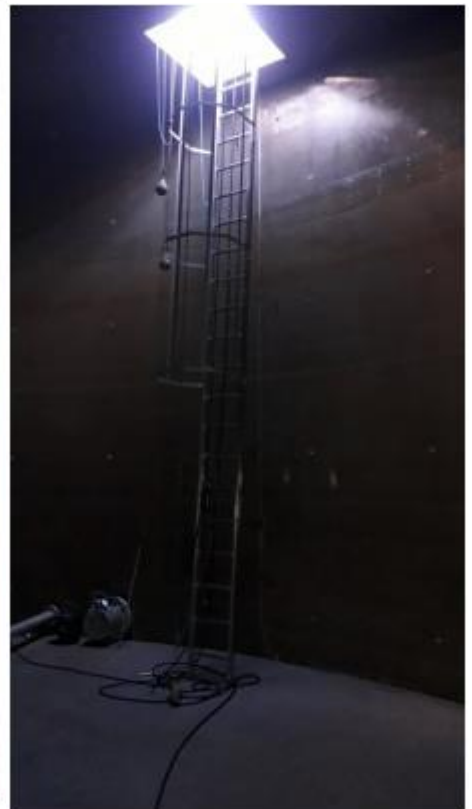
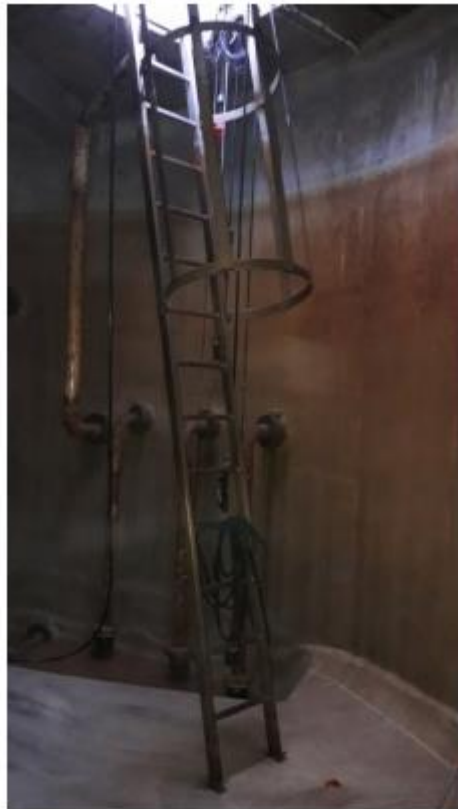


Forage F2  
Cénomaniens  
Trappe d'accès



**Langennerie – Le Buisson**

Bâches – échelles



## Les compteurs

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

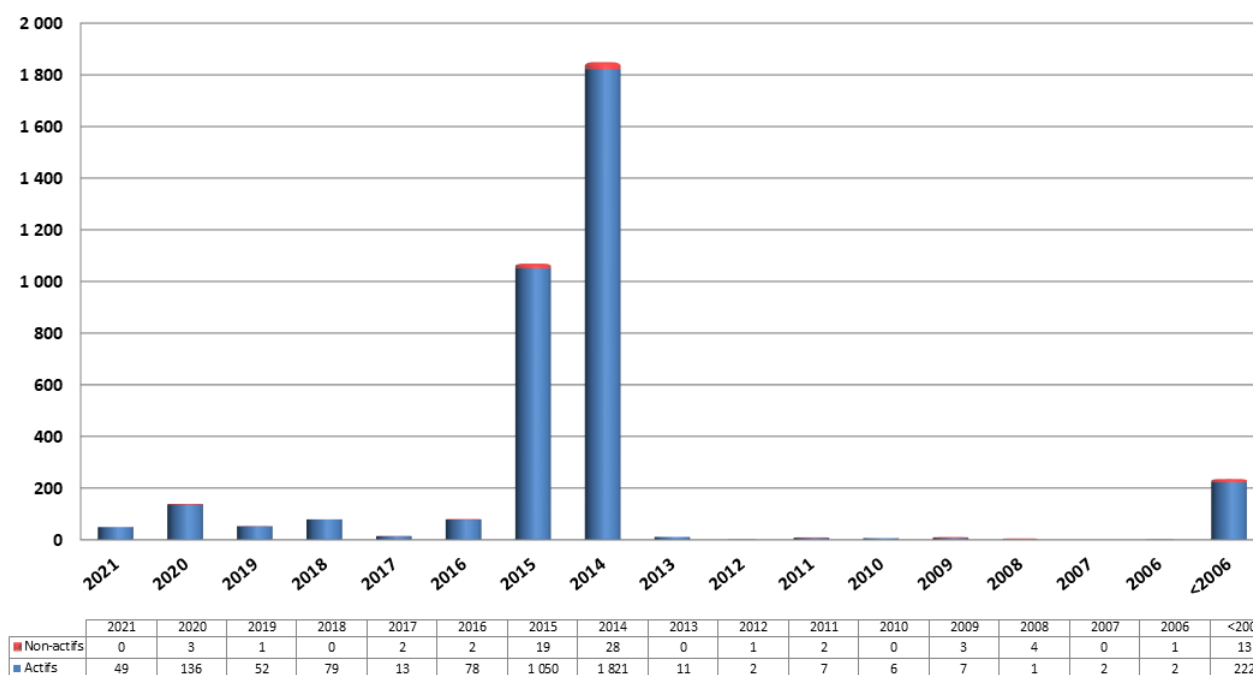
En France, le « contrôle en service des compteurs d'eau froide potable » est réglementé par l'arrêté du 6 mars 2007. Parmi les méthodes proposées par cet arrêté, Veolia a choisi celle qui donne la meilleure connaissance du parc : la mise en place d'un système qualité pour utiliser ses propres moyens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

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

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

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

Pyramide compteurs 2021



Renouvellement des compteurs	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre de compteurs	3 960	3 983	4 052	3 547	3 617	2,0%
Nombre de compteurs remplacés	15	18	94	98	16	-83,7%
Taux de compteurs remplacés	0,4	0,5	2,3	2,8	0,4	-85,7%

## Les réseaux

### Travaux de renouvellements réalisés en 2021 :

Commune	Voie	Détails
CHANCEAUX SUR CHOISILLE	RUE DE LA MAIRIE MOA : TMVL MOE : TMVL Entreprise : EHTP	Renouvellement de 392 ml de 100 FG en 338 ml de Fonte Ductile DN 150 et 54 ml de PVC DN 63 Renouvellement de 17 branchements
CHANCEAUX SUR CHOISILLE	RUE DE LA FUYE MOA : TMVL MOE : TMVL Entreprise : EHTP	Renouvellement de 40 ml de 125 PVC en Fonte Ductile DN 125
CHANCEAUX SUR CHOISILLE	ROUTE DE LANGENNERIE MOA : VEOLIA MOE : VEOLIA Entreprise : VLS TP	Renouvellement de 125 ml de 100 FG en 38 ml de Fonte Ductile DN 125 et 87 ml de Fonte Ductile DN 150 Renouvellement de 3 branchements
NOTRE DAME D'OÉ	RUE DE LANGENNERIE MOA : TMVL MOE : TMVL Entreprise : EHTP	Renouvellement de 297 ml de 100 FG en Fonte Ductile DN 150 Renouvellement de 24 branchements
NOTRE DAME D'OÉ	RUE DE LA DUQUERIE MOA : TMVL MOE : TMVL Entreprise : EHTP	Extension de 50 ml de PVC DN 63

## Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre de branchements	3 447	3 492	2 720	2 738	2 754	0,6%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	0	0	0	0	0	0
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	0	0	0	0	0%

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

(\*\*) par le Délégué et par la Collectivité

### 3.4.2 Les travaux neufs réalisés

#### *Les réseaux, branchements et compteurs*

Les principales opérations réalisées en 2021 par le délégataire figurent au tableau suivant :

Commune	Date	Voie	Détails
NOTRE-DAME-D'OÉ	15/01/2021	27 RUE DE LA BRETONNIÈRE	1 branchement
CHANCEAUX SUR CHOISILLE	27/01/2021	14 RUE DE LA MAIRIE (D76)	1 branchement
NOTRE-DAME-D'OÉ	03/02/2021	20 TER RUE DE LA MAIRIE (D277)	1 branchement
CHANCEAUX SUR CHOISILLE	15/02/2021	22 BIS CHEMIN DE LA CHOISILLE	1 branchement
NOTRE-DAME-D'OÉ	26/02/2021	23 RUE PAUL-EMILE VICTOR	1 branchement
NOTRE-DAME-D'OÉ	18/03/2021	15 D RUE DES HAUTES REMETTIÈRES	1 branchement
NOTRE-DAME-D'OÉ	24/03/2021	13 T RUE DE LA MAIRIE (D277)	1 branchement
CHANCEAUX SUR CHOISILLE	29/04/2021	37 BIS CHEMIN DE LA CHOISILLE	1 branchement
CHANCEAUX SUR CHOISILLE	31/05/2021	2 BIS CHEMIN DU PLESSIS	1 branchement
NOTRE-DAME-D'OÉ	11/06/2021	38A AVENUE DE LA COQUINIÈRE	1 branchement
CHANCEAUX SUR CHOISILLE	25/06/2021	25 BIS RUE DES GUESSIERES	1 branchement
CHANCEAUX SUR CHOISILLE	13/07/2021	LA DUQUERIE OUEST (D29)	1 branchement
CHANCEAUX SUR CHOISILLE	25/08/2021	LA DUQUERIE	1 branchement
NOTRE-DAME-D'OÉ	07/09/2021	25 C RUE DE LA BRETONNIÈRE	1 branchement
CHANCEAUX SUR CHOISILLE	08/09/2021	LA DUQUERIE	1 branchement
NOTRE DAME D'OÉ	27/10/2021	2 BIS CHEMIN DE LA BONDONNIÈRE	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 d'auto-contrôle de la qualité de l'eau sur la ressource et sur l'eau produite ainsi que distribuée. Les prélèvements sont réalisés sur les points de captage, dans les usines de production d'eau potable et sur le réseau de distribution jusqu'au robinet du consommateur. Le contrôle réglementaire réalisé par l'ARS porte sur l'ensemble des paramètres réglementaires microbiologiques et physico-chimiques. L'auto-contrôle est adapté à chaque service et cible davantage les paramètres réglementés pour un suivi du bon fonctionnement des installations et de la qualité de l'eau distribuée.

Le tableau suivant présente le nombre de résultats d'analyses réalisées sur l'ensemble des systèmes. Le détail des paramètres est disponible en annexe.

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire
Microbiologique	150	84
Physico-chimique	1333	825

### 4.1.2 L'eau produite et distribuée

#### *Conformité des paramètres analytiques*

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

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
Ammonium	0	0,16	5	0	24	0	.1 mg/l
Bact et spores sulfito-rédu	0	1	1	0	25	0	0 n/100ml
Chlorures	20	260	3	0	19	0	250 mg/l
Conductivité à 20°C	327	1446	15	0	24	0	1000 µS/cm
Conductivité à 25°C in situ	365	1614	15	0	24	0	1100 µS/cm

### *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'auto-contrôle pilotées par Veolia.

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	120	120	2	mg/l	Sans objet
Chlorures	20	260	19	mg/l	250
Fluorures	0	753	15	µg/l	1500
Magnésium	3,20	25	2	mg/l	Sans objet
Nitrates	7,80	20	24	mg/l	50
Pesticides totaux	0,01	0,08	5	µg/l	0,5
Potassium	2,50	8,20	2	mg/l	Sans objet
Sodium	12	190	15	mg/l	200
Sulfates	25	140	6	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	28	40	6	°F	Sans objet

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

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

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

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Paramètres microbiologiques</b>					
<b>Taux de conformité microbiologique</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	27	19	26	23	25
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	27	19	26	23	25
<b>Paramètres physico-chimique</b>					
<b>Taux de conformité physico-chimique</b>	<b>93,75 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>95,83 %</b>	<b>100,00 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	30	18	26	23	24
Nombre de prélèvements non conformes	2	0	0	1	0
Nombre total de prélèvements	32	18	26	24	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 : aucune non-conformité sur l'exercice 2021.**

### ***Métabolites de pesticides***

L'instruction DGS/EA4/2020/177 en date du 18 décembre 2020 (mise en ligne le 29 janvier 2021) est venue préciser les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de présence de pesticides et de métabolites de pesticides (molécules issues de la dégradation des pesticides) dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine (EDCH).

Depuis la publication de cette instruction, les Agences Régionales de Santé (ARS) renforcent progressivement le contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine en y intégrant des nouveaux métabolites de pesticides. Ce renforcement conduit 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. Il s'agit d'une situation nouvelle, susceptible de perdurer au cours des mois et années à venir en raison de la persistance des métabolites de pesticides dans les ressources en eau.

La distribution d'eaux concernées par la présence de pesticides et métabolites est encadrée par l'instruction du 18 décembre 2020 qui décrit, au cas par cas, des modalités de gestion dépendant du caractère de pertinence / non pertinence attribué par l'ANSES aux métabolites observés, des concentrations analysées, et de la durée des éventuelles situations de non conformité.

**Situation sur votre service : aucune non-conformité sur l'exercice 2021**

## 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*

La ressource prélevée aux forages du Buisson et de la Ganoire (F1) provient de la nappe du Turonien.  
La ressource prélevée au forage de la Ganoire (F2) provient de la nappe du Cénomaniens.

#### *Le volume prélevé*

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
Langennerie - Le Buisson	35	700
Notre Dame d'Oé - Ganoire F1	18	360
Notre Dame d'Oé - Ganoire F2	80	800*

\*La durée de pompage sur le forage F2 est limitée à environ 10 heures par jour, soit 800 m3/j, compte-tenu des dépassements réguliers de la norme en chlorures.

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>443 810</b>	<b>463 660</b>	<b>486 296</b>	<b>481 685</b>	<b>436 369</b>	<b>-9,4%</b>
<b>Volume prélevé par ressource (m3)</b>						
Langennerie - Le Buisson	82 663	104 228	130 593	130 730	126 580	-3,2%
Notre Dame d'Oé - Ganoire F1	95 072	98 233	95 687	96 194	85 824	-10,8%
Notre Dame d'Oé - Ganoire F2	265 089	261 199	260 016	254 761	223 965	-12,1%
<b>Volume prélevé par nature d'eau (m3)</b>						
Eau souterraine Cénomaniens	265 089	261 199	260 016	254 761	223 965	-12,1%
Eau souterraine Turonien	177 735	202 461	226 280	226 924	212 404	-6,3%

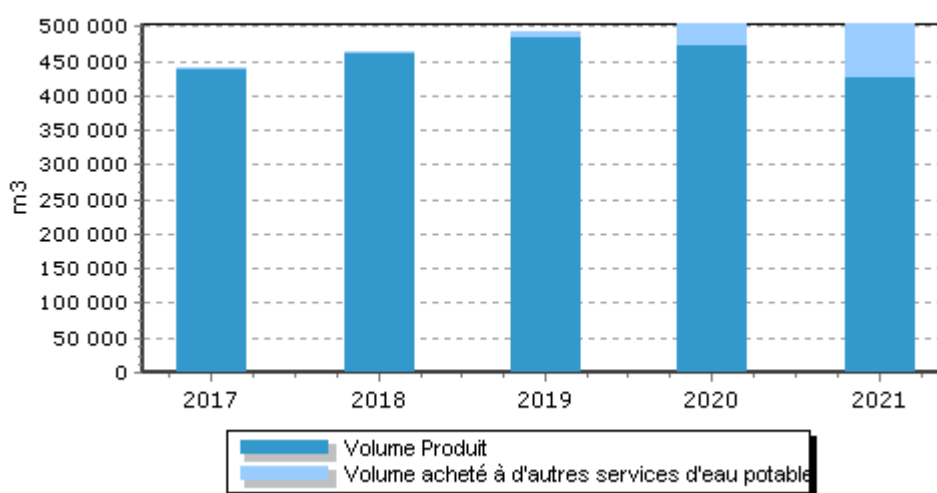
#### *Le volume produit et mis en distribution*

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>443 810</b>	<b>463 660</b>	<b>486 296</b>	<b>481 685</b>	<b>436 369</b>	<b>-9,4%</b>
Besoin des usines	4 873	4 521	4 138	9 572	10 453	9,2%
<b>Volume produit (m3)</b>	<b>440 326</b>	<b>459 139</b>	<b>482 158</b>	<b>472 113</b>	<b>425 916</b>	<b>-9,8%</b>
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	2	2 658	10 416	31 471	76 494	143,1%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	1 567		63 768	66 323	69 228	4,4%
<b>Volume mis en distribution (m3)</b>	<b>438 761</b>	<b>461 797</b>	<b>428 806</b>	<b>437 261</b>	<b>433 182</b>	<b>-0,9%</b>

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 :

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
<b>Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>2</b>	<b>2 658</b>	<b>10 416</b>	<b>31 471</b>	<b>76 494</b>	<b>143,1%</b>
TOURS	0	2 658	9 428	31 471	76 49*4	143,1%
Autre(s) engagement(s)	2	0	988	0	0	0,0%

\*augmentation due à la sectorisation permanente qui alimente la zone industrielle de Notre-Dame-D'Oé.

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

- Déferrisation de la Ganoire :
  - o Volume de lavage des filtres à sables : 975 m<sup>3</sup> (compteur de lavage)



- Volume de lavage de la bâche : 60 m<sup>3</sup> (estimation)
- Réservoir de Chanceaux-sur-Choisille – Le Coteau
  - Volume de lavage du réservoir : 70 m<sup>3</sup> (estimation)
- Station de surpression le Buisson
  - Volume de lavage des bâches : 160 m<sup>3</sup> (estimation)

Soit en 2021 un volume de service total pour les usines, de l'ordre de 1 265 m<sup>3</sup>.

**Pour rappel, les capacités de production et de stockage de l'ex SIAEP Notre-Dame-d'Oé sont détaillées ci-après :**

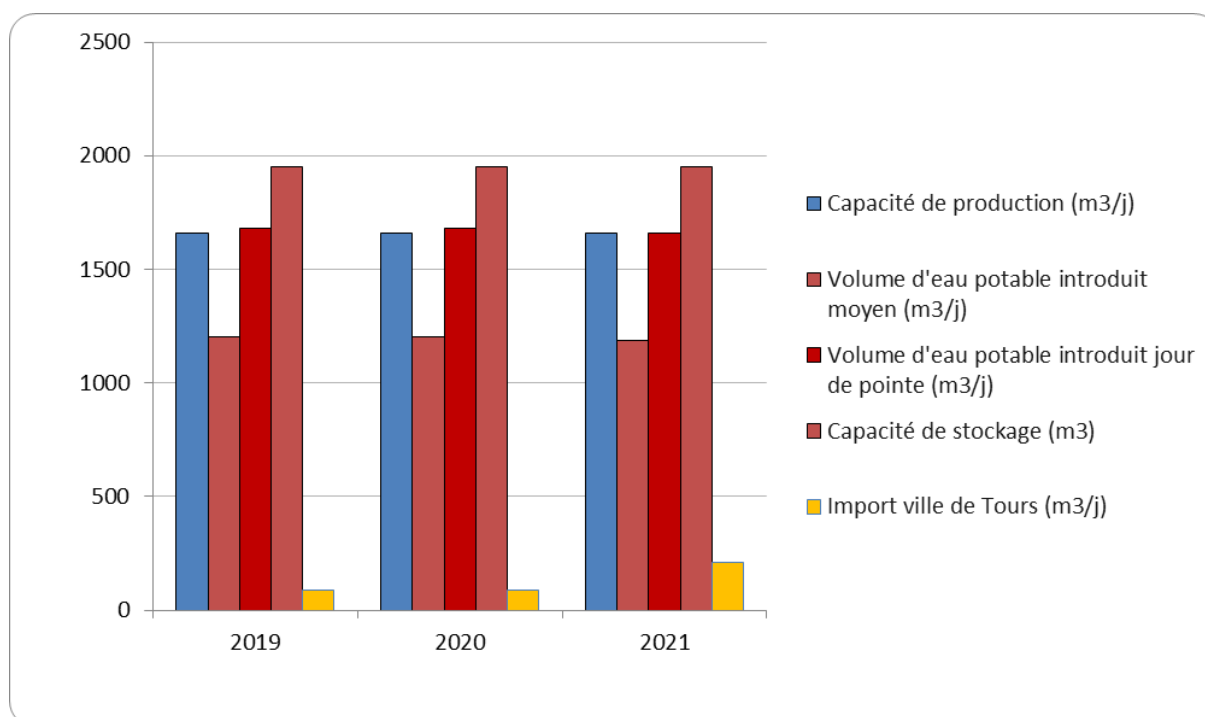
	2019	2020	2021
Capacité de production (m <sup>3</sup> /j)	1660	1660	1660
Volume d'eau potable introduit moyen (m <sup>3</sup> /j)	1200	1200	1186
Volume d'eau potable introduit jour de pointe (m <sup>3</sup> /j)	1680	1680	1660
Capacité de stockage (m <sup>3</sup> )	1950*	1950*	1950*

\*La baisse de la capacité de stockage est due à la séparation des contrats Notre Dame d'Oé, Chanceaux, Langennerie d'un côté et Cerelles de l'autre.

La commune de Cerelles reste totalement alimentée par Langennerie.

La capacité de production représente 1,4 fois la demande moyenne journalière et 1 fois celle de pointe. En période de pointe, la capacité de production suffit tout juste à assurer la distribution sur les 3 communes ce qui sollicite énormément les forages. En effet, en période estivale il arrive régulièrement que l'alarme niveau très bas forage soit générée. Dans ce cas, la pompe s'arrête le temps que la nappe remonte. Il s'agit ici d'un point de vigilance important concernant la capacité de production de ce contrat.

Sur la base des données ci-dessus, la capacité de stockage correspond à 1,6 fois la demande journalière moyenne. En période de pointe, elle permet le stockage de la totalité de la production journalière.



Concernant le SDAGE, l'évolution entre les volumes prélevés de 2021 et la moyenne des années 2004 à 2006, met en évidence :

- Une légère hausse du prélèvement de 6% sur le forage de La Ganoire (Turonien)
- Une importante baisse du prélèvement de 33% sur le forage de La Ganoire (Cénomancien), malgré la dilution nécessaire pour pallier aux problèmes de qualité d'eau dû au Turonien.
- Une hausse du prélèvement de 7% sur le forage de Langennerie (Turonien)

L'import de la ville de Tours s'élève à près de 210 m³/j, nécessaire notamment lors du lavage de la bache de la Ganoire et du château d'eau du Coteau. En 2021, on note une augmentation de l'import de la ville de Tours car la zone industrielle de Notre-Dame-d'Oé est alimentée par ce biais afin de réduire le volume produit via les forages. La baisse du prélèvement dans les forages est notable avec près de 37% entre 2020 et 2021 pour un volume vendu plus important en 2021 qu'en 2020.

## 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 :

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
<b>Volume vendu selon le décret (m3)</b>	<b>392 857</b>	<b>375 178</b>	<b>433 183</b>	<b>438 526</b>	<b>468 419</b>	<b>6,8%</b>
<b>Sous-total volume vendu aux abonnés du service</b>	<b>391 290</b>	<b>375 178</b>	<b>369 415</b>	<b>372 203</b>	<b>399 191</b>	<b>7,3%</b>
domestique ou assimilé	391 290	375 178	369 415	372 203	399 191	7,3%
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable</b>	<b>1 567</b>	<b>0</b>	<b>63 768</b>	<b>66 323</b>	<b>69 228</b>	<b>4,4%</b>

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
<b>Volume vendu (m3)</b>	<b>392 857</b>	<b>375 178</b>	<b>369 415</b>	<b>438 526</b>	<b>468 419</b>	<b>6,8%</b>

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>1 567</b>	<b>0</b>	<b>63 768</b>	<b>66 323</b>	<b>69 228</b>	<b>4,3%</b>
Autre(s) engagement(s)	1 567	0	63 768	66 323	69 228	4,3%

## Le volume consommé

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	391 290	375 178	369 415	367 203	394 181	7,3%
<b>Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)</b>	<b>391 290</b>	<b>375 178</b>	<b>369 415</b>	<b>367 203</b>	<b>394 181</b>	<b>7,3%</b>
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	365	365	366	365	-0,3%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	967	8 155	7 996	5 000	5 010	0,2%
Volume de service du réseau (m3)	5 458	13 963	6 376	5 724	5 758	0,6%
<b>Volume consommé autorisé (m3)</b>	<b>397 715</b>	<b>397 296</b>	<b>383 787</b>	<b>377 927</b>	<b>404 949</b>	<b>7,2%</b>
<b>Volume consommé autorisé 365 jours (m3)</b>	<b>397 715</b>	<b>397 296</b>	<b>383 787</b>	<b>377 927</b>	<b>404 949</b>	<b>7,2%</b>

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

- À l'eau utilisée en toute connaissance par l'exploitant du service pour les essais de poteaux incendie : 2 contrôles hydrauliques effectués sur l'année 2021.
- Aux prises d'eau sur les hydrants, qu'elles soient autorisées ou illicites, estimées à 5 000 m<sup>3</sup> ;

**Soit total de volume consommateur sans comptage, pour l'exercice 2021 estimé à 5 010 m<sup>3</sup>.**

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

- Le volume dû à la réparation des fuites est calculé suivant abaque. Il se sépare en un volume perdu qui est comptabilisé avec les pertes et en un volume nécessaire à la réparation de la fuite (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.

Le volume global est de 1 273 m<sup>3</sup> à intégrer dans le volume de service « réseau » ;

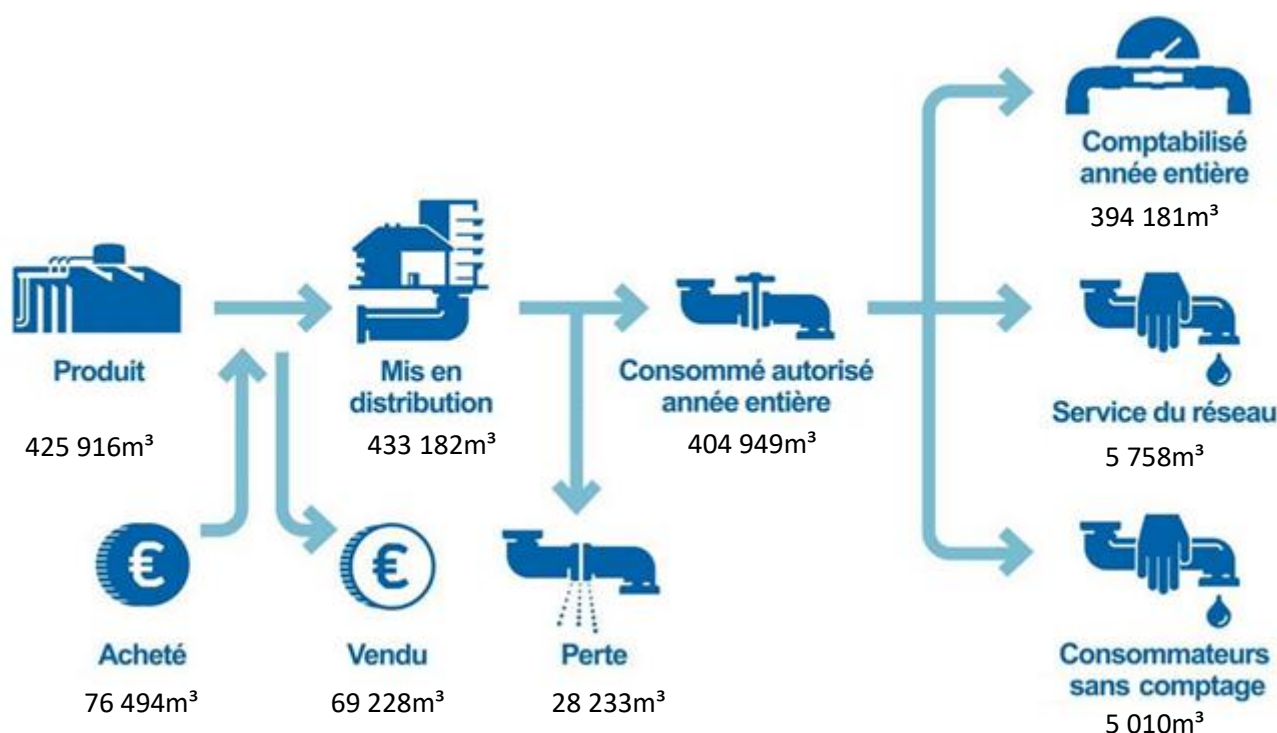
- Le volume non comptabilisé affecté à des contraintes d'exploitation correspond à l'eau utilisée en toute connaissance par l'exploitant du service pour les purges du réseau, les écoulements permanents volontaires et les volumes relevés aux bornes de lavage.

Le volume global est de 4 485 m<sup>3</sup> à intégrer dans le volume de service « réseau » ;

**Soit pour l'exercice 2021, un volume de service réseau de 5 758 m<sup>3</sup>.**

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

## Synthèse des flux de volumes



### 4.2.3 La maîtrise des pertes en eau

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

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

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

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2021 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m <sup>3</sup> /j/km)	ILVNC (m <sup>3</sup> /j/km)	ILC (m <sup>3</sup> /j/km)
2021	94,4	67,91	0,87	1,20	14,55

*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 (m<sup>3</sup>/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 (m<sup>3</sup>/j/km) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/ nombre de jours dans l'année)*

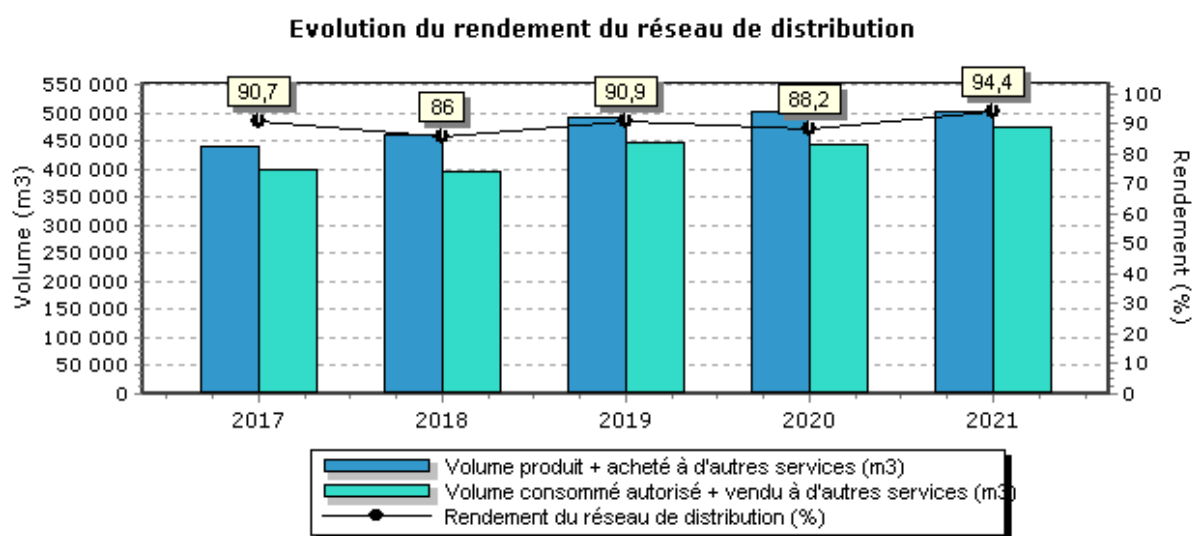
*ILC (indice linéaire de consommation (m<sup>3</sup>/j/km) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)*

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
<b>Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)</b>	<b>90,7 %</b>	<b>86,0 %</b>	<b>90,9 %</b>	<b>88,2 %</b>	<b>94,4 %</b>	<b>7,0%</b>
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . A	397 715	397 296	383 787	377 927	404 949	7,2%
Volume vendu à d'autres services (m3) . . . . . B	1 567	0	63 768	66 323	69 228	4,4%
Volume produit (m3) . . . . . C	440 326	459 139	482 158	472 113	425 916	-9,8%
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	2	2 658	10 416	31 471	76 494	143,1%

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 2021 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 2021.

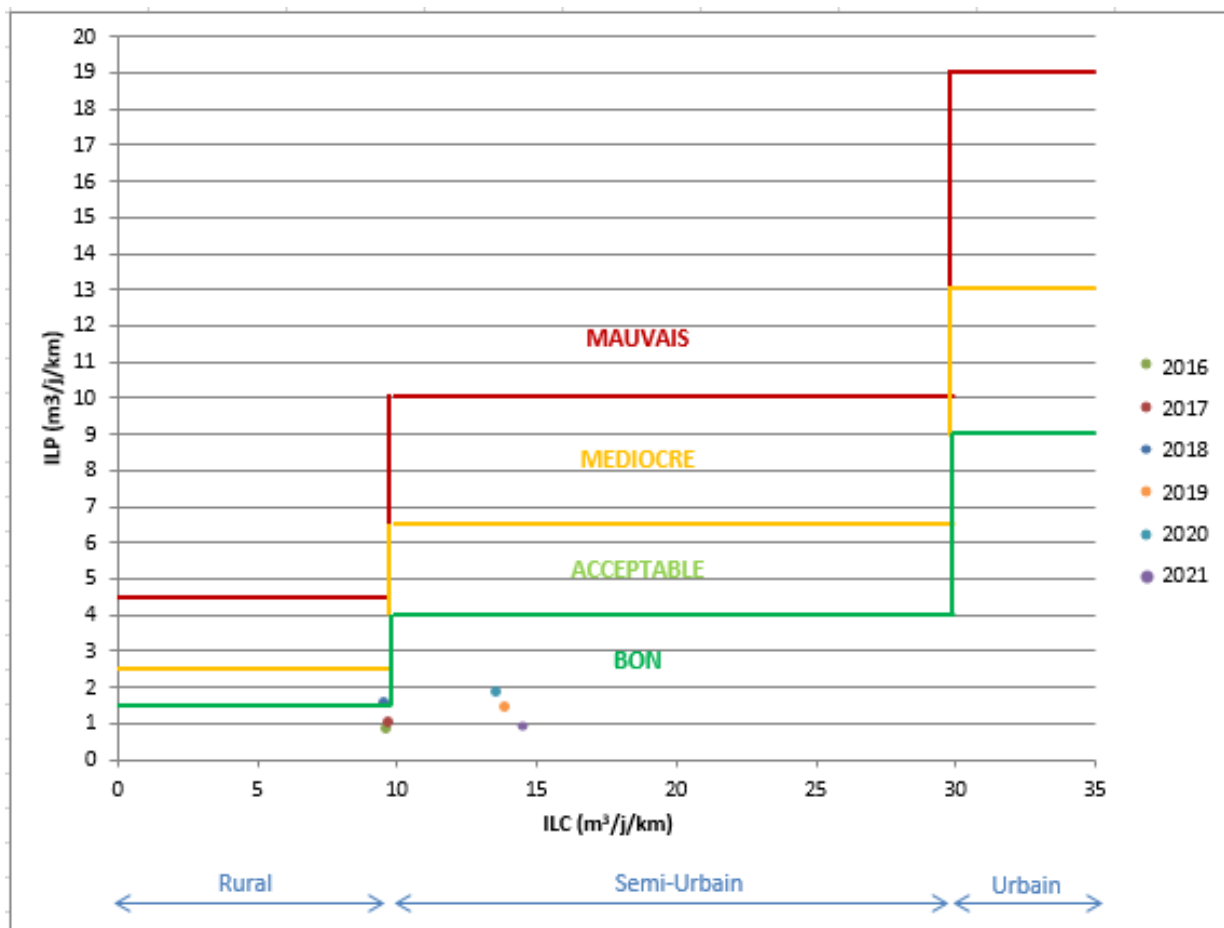
La classification du réseau se fait selon les critères suivants :

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

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



Le graphique suivant représente la note du réseau depuis 2016 par rapport aux différentes catégories. L'Indice Linéaire de Pertes (ILP) de l'ex SIAEP Notre-Dame-d'Oé est dans la catégorie « bon » depuis plusieurs années. Depuis 2019, l'Indice Linéaire de Consommation (ILC) a changé de catégorie en passant d'un type de réseau rural vers un réseau semi-urbain, cela faisant suite à la sortie de la commune de Cerelles du périmètre du contrat. A noter que même avec ce changement, l'ILP du contrat reste dans la catégorie bon.



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

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>1,16</b>	<b>2,08</b>	<b>1,85</b>	<b>2,15</b>	<b>1,20</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	438 761	461 797	428 806	437 261	433 182
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . B	391 290	375 178	369 415	367 203	394 181
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	112 459	113 984	88 076	89 109	89 286

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>1,00</b>	<b>1,55</b>	<b>1,40</b>	<b>1,82</b>	<b>0,87</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	438 761	461 797	428 806	437 261	433 182
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B	397 715	397 296	383 787	377 927	404 949
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	112 459	113 984	88 076	89 109	89 286

## 4.3 La maintenance du patrimoine



ENGAGEMENT

On distingue deux types d'interventions :

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

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



FOCUS

### **La gestion centralisée des interventions**

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

### 4.3.1 Les opérations de maintenance des installations

#### *Les installations*

Interventions courantes

Installation	Type d'intervention	Commentaires
Station de La Ganoire	Nettoyage, Entretien	Nettoyage local, équipements,
	Prélèvements & analyses	Prélèvements autosurveillance
	Relevés compteurs	
	Espace verts	Entretien Abords, nettoyage, tonte, haie
	Contrôles visuel et sonore	Anti-bélier, presse étoupe, pression
	Contrôle électrique et de levage réglementaires	
	Préparation réactifs	Approvisionnement, changement des bouteilles de chlore
	Pilotage installation	Fer, Manganèse, pH, turbidité, chlore
	Contrôles visuel, sonore	Visite de la tête de forage
Station du Buisson	Conduite installation	Vérification injection d'air réglage Appoint d'huile sur le compresseur Etalonnage turbidimètre, chloromètre
	Nettoyage, Entretien	Nettoyage local, équipements,
	Prélèvements & analyses	Prélèvements autosurveillance
	Relevés compteurs	
	Espace verts	Entretien Abords, nettoyage, tonte, haie
	Contrôles visuel et sonore	Anti-bélier, presse étoupe, pression
	Contrôle électrique et de levage réglementaires	
Préparation réactifs	Approvisionnement, changement des bouteilles de chlore	

	Pilotage installation	Fer, Manganèse, pH, turbidité, chlore
	Contrôles visuel, sonore	Visite de la tête de forage
	Conduite installation	Vérification injection d'air réglage Appoint d'huile sur le compresseur Etalonnage turbidimètre, chloromètre

### Interventions ponctuelles

Date	Installation	Commentaire
12/01/2021	UP NOTRE DAME D'OÉ	Remplacement de la bouteille de chlore, permutation pompes de reprise.
10/03/2021	UP NOTRE DAME D'OÉ	Lavage filtres déferrisation, permutation pps de reprises remplacement bouteille de chlore
19/03/2021	UP NOTRE DAME D'OÉ	Arrêt de La Ganoire et fermeture de la distribution le jeudi 18 mars afin de voir si le syndicat peut être alimenté que par Tours.Cela occasionne des baisses de pression.
24/03/2021	UP NOTRE DAME D'OE	Arrêt reprises bêche et condamnation hydraulique
20/04/2021	UP NOTRE DAME D'OÉ	Dépose de l' ancienne armoire électrique, remise en place de la nouvelle
21/04/2021	UP NOTRE DAME D'OÉ	Essai électrique de l' armoire. Remise en service de la station
29/04/2021	UP NOTRE DAME D'OÉ	Renouvellement capteur de mouvement pour intrusion UP
16/06/2021	RES NOTRE DAME	Constaté eaux sur marche escaliers et sur calorifugeage cana de refoulement, suspicion de fuite
21/06/2021	SUR LANGENNERIE	Pose d'un débitmètre sur cana refoulement exhaure pour campagne de mesures par bureau étude Altéreo
21/06/2021	RES NOTRE DAME	Bureau étude Altéreo : pose d'une sonde piezo dans réservoir pour campagne de mesures
14/09/2021	SUR LANGENNERIE	Prélèvements eaux distribution pour autocontrôle
22/09/2021	SUR LANGENNERIE	Arrêt des pompes de surpressions pour cause de coupure eaux pour travaux sur réseaux AEP
07/10/2021	SUR LANGENNERIE	Remplacement de la bouteille de chlore, réglage chloration à 13 gr/h
12/10/2021	UP NOTRE DAME D'OE	Mis à l'arrêt de la station, ouverture des deux filtres pour contrôler le niveau de sable.
12/10/2021	RES NOTRE DAME	Réparation fuite sur canalisation de refoulement du réservoir ( pose d'un toutinox sur cana dia.125)
26/10/2021	UP NOTRE DAME D'OE	Renouvellement du clapet et de la vanne sortie du forage 1. Remplacement de la trappe d'accès au forage 2 ainsi que le fin de course d'intrusion. Réglage du portail et remise en place du béton pour le verrouiller

23/12/2021	RES NOTRE DAME	Retrait des plaques antennistes
------------	----------------	---------------------------------

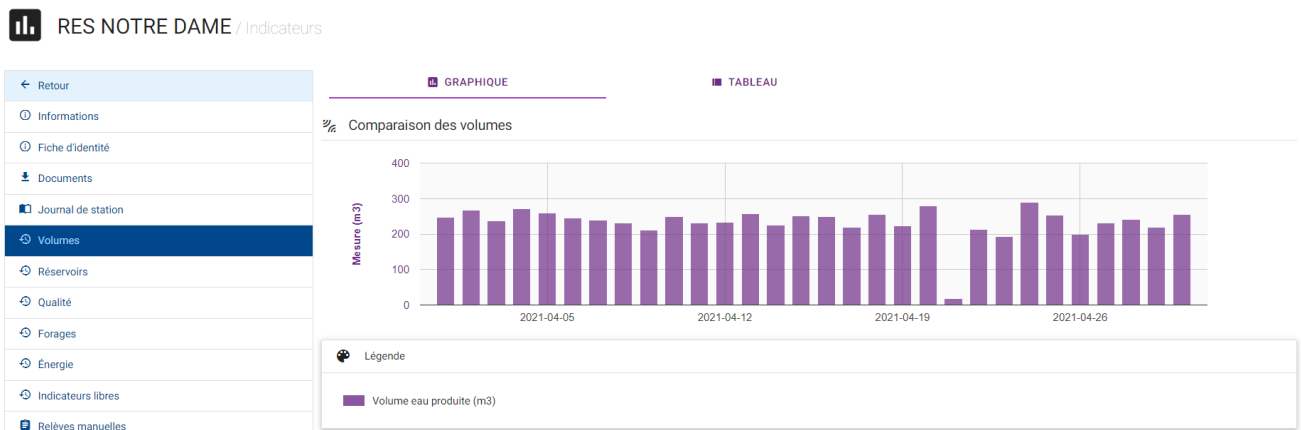
Lavages annuels de réservoirs :

- Le Buisson, le 23 novembre 2021
- La Ganoire, le 25 mars 2021
- Le Côteau, le 20 mai 2021

Pour l'exploitation quotidienne, l'application FluxAqua est utilisée 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 télélogés, des saisies manuellement peuvent également être faites (par exemple : résultat d'analyses, compteur non télélogé, ...).



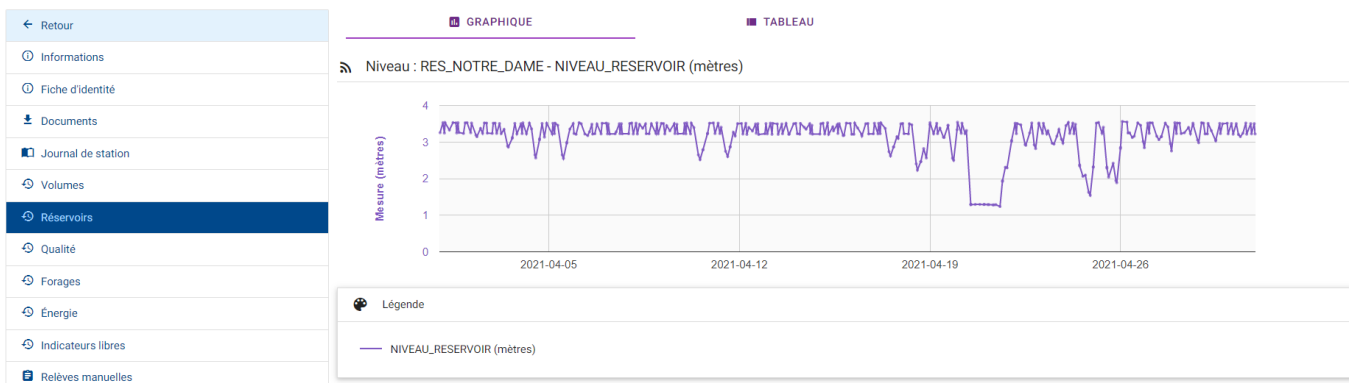
Le journal de bord permet de garder un historique des interventions, des renouvellements, des maintenances, accessible par l'ensemble des collaborateurs.

← Retour
ⓘ Informations
ⓘ Fiche d'identité
<b>📅 Journal de station</b>
📊 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

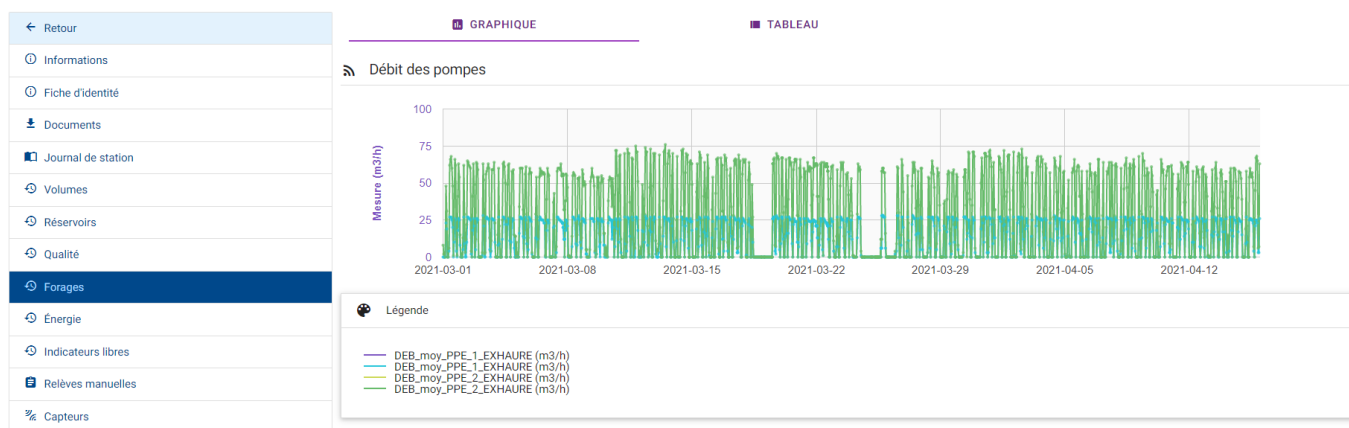
Le module de suivi des forages permet d'accéder aux données sur les temps de marche et nombre de démarrages des pompes ainsi que les niveaux de nappe. Des seuils d'alerte personnalisables permettent de détecter les comportements anormaux et d'intervenir sur les dysfonctionnements.

#### RES NOTRE DAME / Indicateurs



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

#### UP NOTRE DAME D OE / Indicateurs



### 4.3.2 Les opérations de maintenance du réseau

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



## **Réseaux et branchements**

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

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

DATE	COMMUNE	ADRESSE	DÉTAILS
05/01/2021	NOTRE-DAME-D'OÉ(37)	ALLÉE DE MAZIÈRE	100 FG
25/02/2021	CHANCEAUX-SUR-CHOISILLE(37)	ALLÉE DE PROVENCE	63 PVC
15/03/2021	CHANCEAUX-SUR-CHOISILLE(37)	RUE DES GUESSIERES (D77)	140 PVC
20/04/2021	NOTRE-DAME-D'OÉ(37)	AVENUE DE CHAMPEIGNE	140 PVC
19/05/2021	CHANCEAUX-SUR-CHOISILLE(37)	RUE DE LA MAIRIE (D76)	150 FD
21/05/2021	CHANCEAUX-SUR-CHOISILLE(37)	RUE DE LA BOURDILLIÈRE	60 FG
17/06/2021	NOTRE-DAME-D'OÉ(37)	RUE MARGUERITE YOURCENAR	140 PVC
17/08/2021	CHANCEAUX-SUR-CHOISILLE(37)	LE TRÉPIED	90 PVC
20/10/2021	NOTRE-DAME-D'OÉ(37)	RUE DE LA GÂTINE	150 FG

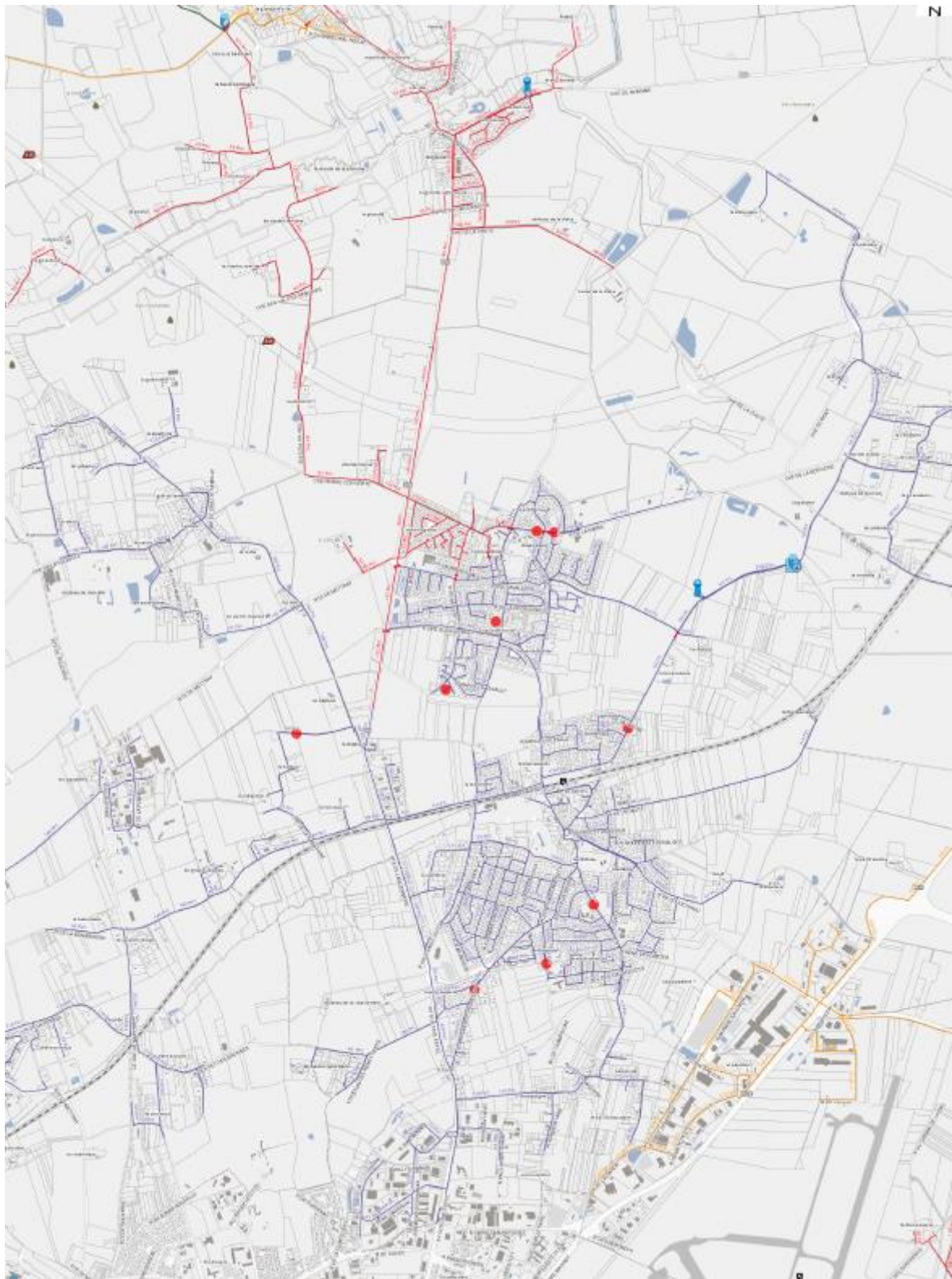
### **Réparation de fuites sur branchements**

DATE	COMMUNE	ADRESSE
12/01/2021	NOTRE-DAME-D'OÉ(37)	CUSSE
13/01/2021	NOTRE-DAME-D'OÉ(37)	RUE DU VIEUX BOURG (D277)
10/03/2021	NOTRE-DAME-D'OÉ(37)	RUE DES ALOUETTES
03/04/2021	CHANCEAUX-SUR-CHOISILLE(37)	CHEMIN DU PLESSIS
22/06/2021	CHANCEAUX-SUR-CHOISILLE(37)	RUE EVE LAVALLIERE
02/07/2021	NOTRE-DAME-D'OÉ(37)	RUE ALEXANDRE CALDER
15/12/2021	CHANCEAUX-SUR-CHOISILLE(37)	RUE DES GUESSIERES

### *Interventions clientèle diverses*

SIAEP NOTRE DAME D'OE	Nombre d'interventions
Abonnement	45
Informé d'un arrêt d'eau	8
Enquêtes eau	136
Fuites sur installations	9
Fuites avant compteur	21
Qualité eau	8
Aspect	8
Goût et Couleur	0
Manque d'eau	14
Manque de pression	0
Surpression	0
<b>Total</b>	<b>249</b>

Vous trouverez ci-dessous, la carte de localisation des fuites canalisation sur les communes de Notre-Dame-d'Oé et Chanceaux,



### 4.3.3 Les recherches de fuites

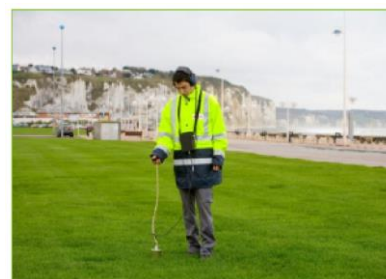
Le nombre de fuites décelées et réparées figure au tableau suivant :

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	2	6	2	2	9	450,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,0	0,1	0,0	0,0	0,1	100%
Nombre de fuites sur branchement	15	4	5	6	7	16,6%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,4	0,1	0,2	0,2	0,3	50,0%
Nombre de fuites sur compteur	24	8	37	19	30	57,9%
Nombre de fuites sur équipement	0	1	1	3	0	-100,0%
Nombre de fuites réparées	41	19	45	30	46	50,0%

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 transmettre l'information sous forme d'alarme



## ***Le transfert des informations***

### *o 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.

### *o Un service de gestion des alarmes*

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

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

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

Les méthodes employées peuvent être :

### *o 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.



### *o Le microphone de sol*

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

### *o La recherche au gaz*

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





Sur les communes de Notre-Dame-d'Oé et Chanceaux-sur-Choisille en 2021, les interventions suivantes ont été réalisées :

Date	Commune	voie
30/03/2021	Notre Dame d'Oé	Ecoute sur le branchement du 27 rue J Jaurès
17/05/2021	Chanceaux sur Choisille	Ecoutes sur la sectorisation rue de la Bourdillière, rue des Fontaines, rue des Sources
17/05/2021	Notre Dame d'Oé	Sectorisation sur les débitmètres "route de Langennerie", "Yourcenar" et "Coquinière"
19/05/2021	Chanceaux sur Choisille	Corrélation rue de la Mairie, écoute sur la sectorisation et Injection Hélium
19/05/2021	Chanceaux sur Choisille	Recherche à l'Hélium rue de la mairie
21/05/2021	Notre Dame d'Oé	Sectorisation sur le débitmètre rue de la Perrée
24/05/2021	Notre Dame d'Oé	Suite de la sectorisation sur le débitmètre rue de la Pérée
25/05/2021	Notre Dame d'Oé	Suite de la sectorisation sur le débitmètre rue de la Pérée
25/05/2021	Chanceaux sur Choisille	Corrélation rue de la Mairie vers Eve de la Vallière
28/05/2021	Notre Dame d'Oé	Repérage fuite rue Yourcenar et écoute au sol
01/06/2021	Chanceaux sur Choisille	Injection Hélium rue Eve de la Vallières et centre Bourg
02/06/2021	Chanceaux sur Choisille	Recherche à l'hélium et corrélation rue Eve de la Vallière et rue de la Mairie
02/06/2021	Chanceaux sur Choisille	Corrélation sur 30 ml Impasse de la Fontaine
07/06/2021	Notre Dame d'Oé	Sectorisation sur le débitmètre Rue de la Pérée
08/06/2021	Notre Dame d'Oé	Sectorisation à partir de débitmètre "Coquinière" Suite de la sectorisation sur le débitmètre Rue de la Pérée
08/06/2021	Notre Dame d'Oé	Injection Hélium sur le branchement du 2 rue du Vieux Bourg
09/06/2021	Notre Dame d'Oé	Recherche Hélium au 2 rue du Vieux Bourg
09/06/2021	Notre Dame d'Oé	Écoute sur la sectorisation des rues Toussaint Louverture, Coquelicots, Bleuets
10/06/2021	Notre Dame d'Oé	Recherche à l'Hélium Port Vallières
11/06/2021	Notre Dame d'Oé	Suite de la sectorisation sur le débitmètre "Pérée"
11/06/2021	Notre Dame d'Oé	Suite de la sectorisation sur le débitmètre "Coquinière"
11/06/2021	Notre Dame d'Oé	Corrélation rue Toussaint Louverture sur 60 ml
14/06/2021	Notre Dame d'Oé	Fin de la sectorisation et réouverture des vannes
25/06/2021	Notre Dame d'Oé	Suite de la sectorisation sur le débitmètre "Pérée" et écoute sur la sectorisation des rues PE Victor, Michel et Montessori
08/10/2021	Notre Dame d'Oé	Ecoute sur RPC localisation d'une fuite au 15 rue de la Bretonnière



## 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.

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource</b>	<b>80 %</b>	<b>80 %</b>	<b>80 %</b>	<b>80 %</b>	<b>80 %</b>

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

<b>Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production</b>	2017	2018	2019	2020	2021
Langennerie - Le Buisson	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
Notre Dame d'Oé - Ganoire F1	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
Notre Dame d'Oé - Ganoire F2	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

### 4.4.2 Le bilan énergétique du patrimoine



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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
<b>Energie relevée consommée (kWh)</b>	<b>248 366</b>	<b>255 856</b>	<b>237 298</b>	<b>219 068</b>	<b>211 951</b>	<b>-3,2%</b>
Installation de reprise	23 130	22 835		0	21 415	100%
Installation de production	224 783	232 680	237 298	219 068	190 350	-13,1%
Réservoir ou château d'eau	453	341			186	

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

#### 4.4.3 La consommation de réactifs

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

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

	2019	2020	2021
Chlore	300 kg	343 kg	310 kg

#### 4.4.4 La valorisation des sous-produits

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



RESPONSABILITÉ

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

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

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

# 5.

RAPPORT  
FINANCIER DU  
SERVICE



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

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

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

### *Le CARE*

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

**Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation**  
**Année 2021**  
**(en application du décret du 14 mars 2005)**

Collectivité: D0200 - SIAEP DE NOTRE DAME D'OE - EAU

Eau

LIBELLE	2020	2021	Ecart %
<b>PRODUITS</b>	<b>783 741</b>	<b>551 410</b>	<b>-29,64 %</b>
Exploitation du service	504 251	338 758	
Collectivités et autres organismes publics	214 543	145 425	
Travaux attribués à titre exclusif	44 937	44 168	
Produits accessoires	20 010	23 059	
<b>CHARGES</b>	<b>760 854</b>	<b>562 739</b>	<b>-26,04 %</b>
Personnel	106 229	97 645	
Energie électrique	22 765	18 119	
Produits de traitement	387	545	
Analyses	13 411	1 974	
Sous-traitance, matières et fournitures	200 441	111 176	
Impôts locaux et taxes	7 965	3 816	
Autres dépenses d'exploitation	31 745	28 693	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	4 993	3 932	
<i>engins et véhicules</i>	10 980	11 344	
<i>informatique</i>	16 369	9 849	
<i>assurances</i>	2 922	1 546	
<i>locaux</i>	9 276	6 786	
<i>autres</i>	- 12 794	- 4 763	
Frais de contrôle	15 631	15 071	
Contribution des services centraux et recherche	30 907	19 476	
Collectivités et autres organismes publics	214 543	145 425	
Charges relatives aux renouvellements	64 368	65 593	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	13 155	14 204	
<i>fonds contractuel ( renouvellements )</i>	51 213	51 388	
Charges relatives aux investissements	49 886	50 634	
<i>programme contractuel ( investissements</i>	49 886	50 634	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux rec	2 576	4 571	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>22 888</b>	<b>- 11 328</b>	<b>NS</b>
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	6 409	0	
<b>RESULTAT</b>	<b>16 479</b>	<b>- 11 329</b>	<b>NS</b>

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

22/03/2022

### **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.

**Etat détaillé des produits (1)**  
**Année 2021**

Collectivité: D0200 - SIAEP DE NOTRE DAME D'OE - EAU

Eau

LIBELLE	2020	2021	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	490 180	328 839	-32,91 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations)	479 239	343 962	-28,23 %
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	10 941	- 15 123	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	14 072	9 920	-29,51 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations)	14 072	9 920	-29,51 %
<b>Exploitation du service</b>	<b>504 251</b>	<b>338 758</b>	<b>-32,82 %</b>
Produits : part de la collectivité contractante	112 336	75 179	-33,08 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations)	110 998	77 819	-29,89 %
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	1 338	- 2 640	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	9 038	7 835	-13,31 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations)	11 286	8 367	-25,86 %
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 2 247	- 532	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	93 168	62 411	-33,01 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations)	91 043	66 549	-26,90 %
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	2 125	- 4 138	
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>214 543</b>	<b>145 425</b>	<b>-32,22 %</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>44 937</b>	<b>44 168</b>	<b>-1,71 %</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>20 010</b>	<b>23 059</b>	<b>15,24 %</b>

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

22/03/22

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



## 5.2 Situation des biens

### *Variation du patrimoine immobilier*

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

### *Inventaire des biens*

L'inventaire au 31 décembre de l'exercice est établi selon les préconisations de la FP2E. Les biens désignés comme biens de retour ou biens de reprise sont ceux expressément désignés comme tels au contrat, conformément au décret 2016-86 du 1<sup>er</sup> 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 ».

### *Les dépenses de renouvellement*

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

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

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

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

<b>Nature des biens</b>	<b>2021</b>
Canalisations et accessoires (€)	1 442,24
Equipements (€)	8 334,00

### 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 - D0200 - NOTRE DAME D'OE - CHANCEAUX S/CHOISILLE	
<b>Début contrat</b>	01/01/2014
<b>Fin de contrat</b>	31/12/2028
<b>Dotations initiales</b>	27 618 €
<b>Actualisation du solde</b>	Non
<b>Majoration taux légal</b>	Non
<b>Engagement</b>	Equipements - Canalisations - Branchements - Compteurs
<b>Retraitement</b>	Non
<b>Plafond</b>	Non
<b>Dispositions fin de contrat</b>	Article 7.2.2.1 : si au terme du contrat le délégataire n'a pas engagé la totalité de la dotation cumulée sur la durée du contrat, le solde majoré de 2 pts au taux d'intérêt légal est reversé à la coll dans les 3 mois. Toute somme non versée à ces dates portera intérêt au taux d'intérêt légal majoré de 5 points. Le solde négatif du fonds de renouvellement patrimonial reste à la charge du délégataire

Suivi Solde						
ANNÉE	K ACTU DOTATION	ACTU DOTATION	K ACTU SOLDE	ACTU SOLDE	DÉPENSES	SOLDE
2014	1,00000	32 110,00 €	1,00000	0,00 €	48 230,82 €	-16 120,82 €
2015	0,99488	31 945,50 €	1,00000	-16 120,82 €	72 036,96 €	-56 212,28 €
2016	0,99102	31 821,62 €	1,00000	-56 212,28 €	17 095,21 €	-41 485,87 €
2017	0,98697	31 691,64 €	1,00000	-41 485,87 €	5 520,33 €	-15 314,56 €
2018	0,99743	32 027,48 €	1,00000	-15 314,56 €	32 551,04 €	-15 838,12 €
2019	1,02573	28 328,44 €	1,00000	-15 838,12 €	11 544,30 €	946,02 €
2020	1,04260	28 794,33 €	1,00000	946,02 €	17 398,41 €	12 341,94 €
2021	1,04617	28 892,95 €	1,00000	12 341,94 €	65 620,57 €	-24 385,68 €

Détail des charges de l'année		
ANNÉE	MONTANT	LIBELLÉ
2021	28 970,01 €	D0200 GANOIRE ARMOIRE DE COMMANDE 1
2021	575,42 €	D0200 GANOIRE TURO CLAPET
2021	386,39 €	D0200 GANOIRE TURO VANNE
2021	21 166,40 €	D0200 COTEAU TROP PLEIN REPARATION PIED
2021	14 522,35 €	COMPTEURS EAU DIA: 12- 20 Réseau (lot)

**Fiche de fonds - D0200 - NOTRE DAME D'OE - CHANCEAUX S/CHOISILLE**

<b>Début contrat</b>	01/01/2014
<b>Fin de contrat</b>	31/12/2028
<b>Dotations initiales</b>	52 649 €
<b>Actualisation du solde</b>	Non
<b>Majoration taux légal</b>	Non
<b>Engagement</b>	Travaux
<b>Retraitement</b>	Non
<b>Plafond</b>	Non
<b>Dispositions fin de contrat</b>	Article 7.2.2.1 : si au terme du contrat le délégataire n'a pas engagé la totalité de la dotation cumulée sur la durée du contrat, le solde majoré de 2 pts au taux d'intérêt légal est reversé à la coll dans les 3 mois. Toute somme non versée à ces dates portera intérêt au taux d'intérêt légal majoré de 5 points. Le solde négatif du fonds de renouvellement patrimonial reste à la charge du délégataire

**Suivi Solde**

ANNÉE	K ACTU DOTATION	ACTU DOTATION	K ACTU SOLDE	ACTU SOLDE	DÉPENSES	SOLDE
2014	1,00000	25 000,00 €	1,00000	0,00 €	28 425,00 €	-3 425,00 €
2015	0,99488	24 871,93 €	1,00000	-3 425,00 €	28 425,00 €	-6 978,08 €
2016	0,99102	24 775,48 €	1,00000	-6 978,08 €	23 802,04 €	-6 004,64 €
2017	0,98697	24 674,28 €	1,00000	-6 004,64 €	16 137,87 €	2 531,77 €
2018	0,99743	21 444,75 €	1,00000	2 531,77 €	0,00 €	23 976,52 €
2019	1,02573	22 055,78 €	1,00000	23 976,52 €	10 949,47 €	35 082,83 €
2020	1,04265	22 419,52 €	1,00000	35 082,83 €	0,00 €	57 502,35 €
2021	1,00236	52 773,46 €	1,00000	57 502,35 €	65 825,30 €	44 450,51 €

**Détail des charges de l'année**

ANNÉE	MONTANT	LIBELLÉ
2021	65 825,30 €	Langennerie - Chanceaux-sur-Choisille

## 5.4 Les engagements à incidence financière

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

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

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

### 5.4.1 Flux financiers de fin de contrat

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

#### *Régularisations de TVA*

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

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

#### *Biens de retour*

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

#### *Biens de reprise*

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

---

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

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

### ***Autres biens ou prestations***

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

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

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

#### **5.4.2 Dispositions applicables au personnel**

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

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

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

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

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

### ***Comptes entre employeurs successifs***

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

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

---

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

# 6.

## ANNEXES



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

CHANCEAUX SUR CHOISILLE	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2022	Montant au 01/01/2021	Montant au 01/01/2022	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>172,62</b>	<b>179,79</b>	<b>4,15%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>138,56</b>	<b>145,73</b>	<b>5,17%</b>
Abonnement			34,52	36,29	5,13%
Consommation	120	0,9120	104,04	109,44	5,19%
<b>Part syndicale</b>			<b>30,60</b>	<b>30,60</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			13,50	13,50	0,00%
Consommation	120	0,1425	17,10	17,10	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0288</b>	<b>3,46</b>	<b>3,46</b>	<b>0,00%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>285,24</b>	<b>292,48</b>	<b>2,54%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>142,62</b>	<b>146,24</b>	<b>2,54%</b>
Consommation	120	1,2187	142,62	146,24	2,54%
<b>Part syndicale</b>			<b>1,02</b>	<b>4,64</b>	<b>354,90%</b>
Consommation	120	0,0387	1,02	4,64	354,90%
<b>Part communautaire</b>			<b>141,60</b>	<b>141,60</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	1,1800	141,60	141,60	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>106,74</b>	<b>110,49</b>	<b>3,51%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,3200	36,00	38,40	6,67%
TVA			43,14	44,49	3,13%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>564,60</b>	<b>582,76</b>	<b>3,22%</b>

MONNAIE	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2022	Montant au 01/01/2021	Montant au 01/01/2022	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>172,62</b>	<b>179,79</b>	<b>4,15%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>138,56</b>	<b>145,73</b>	<b>5,17%</b>
Abonnement			34,52	36,29	5,13%
Consommation	120	0,9120	104,04	109,44	5,19%
<b>Part syndicale</b>			<b>30,60</b>	<b>30,60</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			13,50	13,50	0,00%
Consommation	120	0,1425	17,10	17,10	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0288</b>	<b>3,46</b>	<b>3,46</b>	<b>0,00%</b>
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>38,61</b>	<b>39,01</b>	<b>1,04%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
TVA			11,01	11,41	3,63%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>211,23</b>	<b>218,80</b>	<b>3,58%</b>

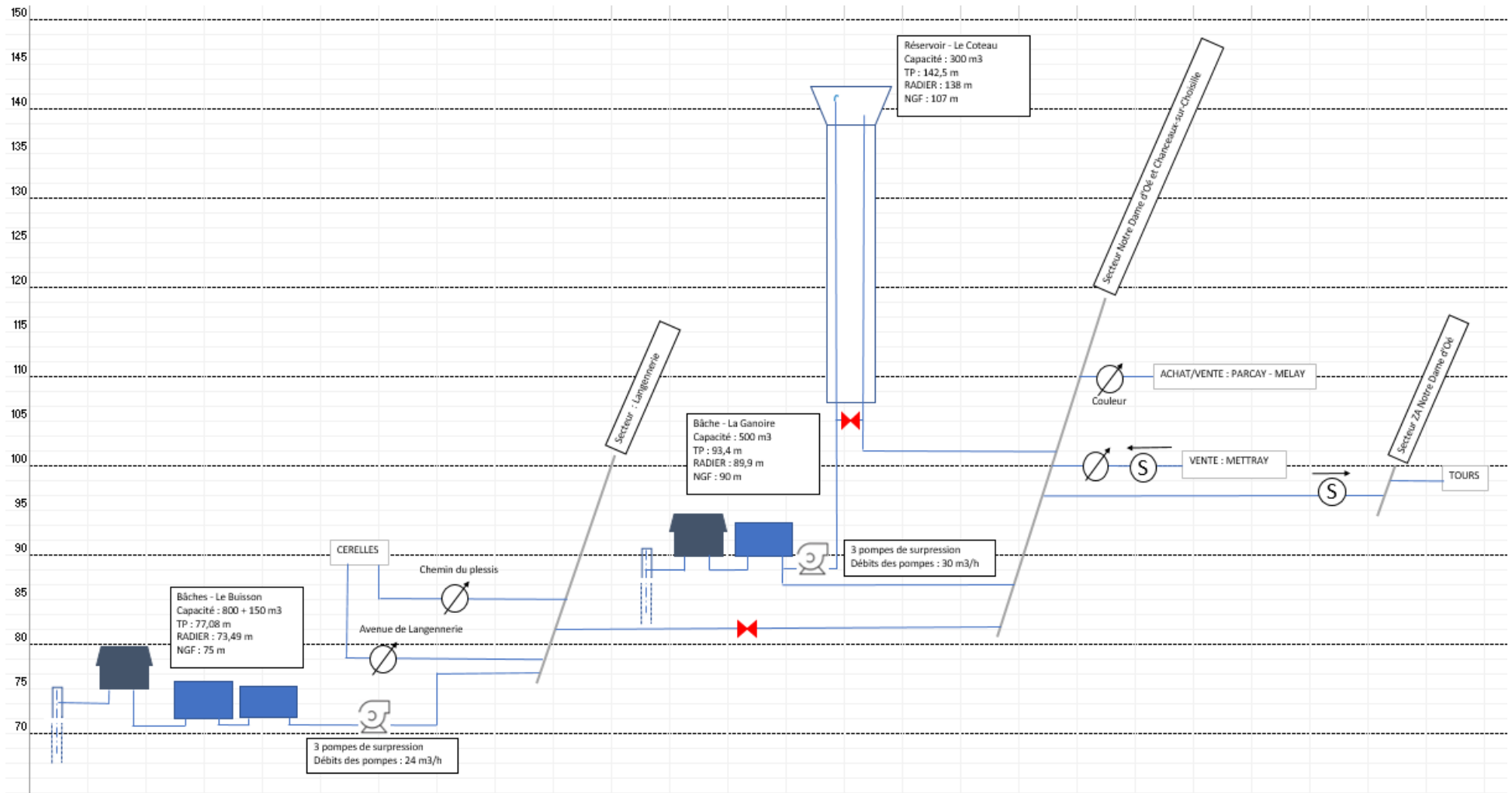
NOTRE DAME D'OE	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2022	Montant au 01/01/2021	Montant au 01/01/2022	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>172,62</b>	<b>179,79</b>	<b>4,15%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>138,56</b>	<b>145,73</b>	<b>5,17%</b>
Abonnement			34,52	36,29	5,13%
Consommation	120	0,9120	104,04	109,44	5,19%
<b>Part syndicale</b>			<b>30,60</b>	<b>30,60</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			13,50	13,50	0,00%
Consommation	120	0,1425	17,10	17,10	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0288</b>	<b>3,46</b>	<b>3,46</b>	<b>0,00%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>141,60</b>	<b>141,60</b>	<b>0,00%</b>
<b>Part communautaire</b>			<b>141,60</b>	<b>141,60</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	1,1800	141,60	141,60	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>72,57</b>	<b>74,29</b>	<b>2,37%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1600	18,00	19,20	6,67%
TVA			26,97	27,49	1,93%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>386,79</b>	<b>395,68</b>	<b>2,30%</b>

PARCAY MESLAY	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2022	Montant au 01/01/2021	Montant au 01/01/2022	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>172,62</b>	<b>179,79</b>	<b>4,15%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>138,56</b>	<b>145,73</b>	<b>5,17%</b>
Abonnement			34,52	36,29	5,13%
Consommation	120	0,9120	104,04	109,44	5,19%
<b>Part syndicale</b>			<b>30,60</b>	<b>30,60</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			13,50	13,50	0,00%
Consommation	120	0,1425	17,10	17,10	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0288</b>	<b>3,46</b>	<b>3,46</b>	<b>0,00%</b>
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>58,41</b>	<b>60,13</b>	<b>2,94%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1600	18,00	19,20	6,67%
TVA			12,81	13,33	4,06%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>231,03</b>	<b>239,92</b>	<b>3,85%</b>

ROUZIERES DE TOURAINE	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2022	Montant au 01/01/2021	Montant au 01/01/2022	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>172,62</b>	<b>179,79</b>	<b>4,15%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>138,56</b>	<b>145,73</b>	<b>5,17%</b>
Abonnement			34,52	36,29	5,13%
Consommation	120	0,9120	104,04	109,44	5,19%
<b>Part syndicale</b>			<b>30,60</b>	<b>30,60</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			13,50	13,50	0,00%
Consommation	120	0,1425	17,10	17,10	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0288</b>	<b>3,46</b>	<b>3,46</b>	<b>0,00%</b>
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>38,61</b>	<b>39,01</b>	<b>1,04%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
TVA			11,01	11,41	3,63%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>211,23</b>	<b>218,80</b>	<b>3,58%</b>

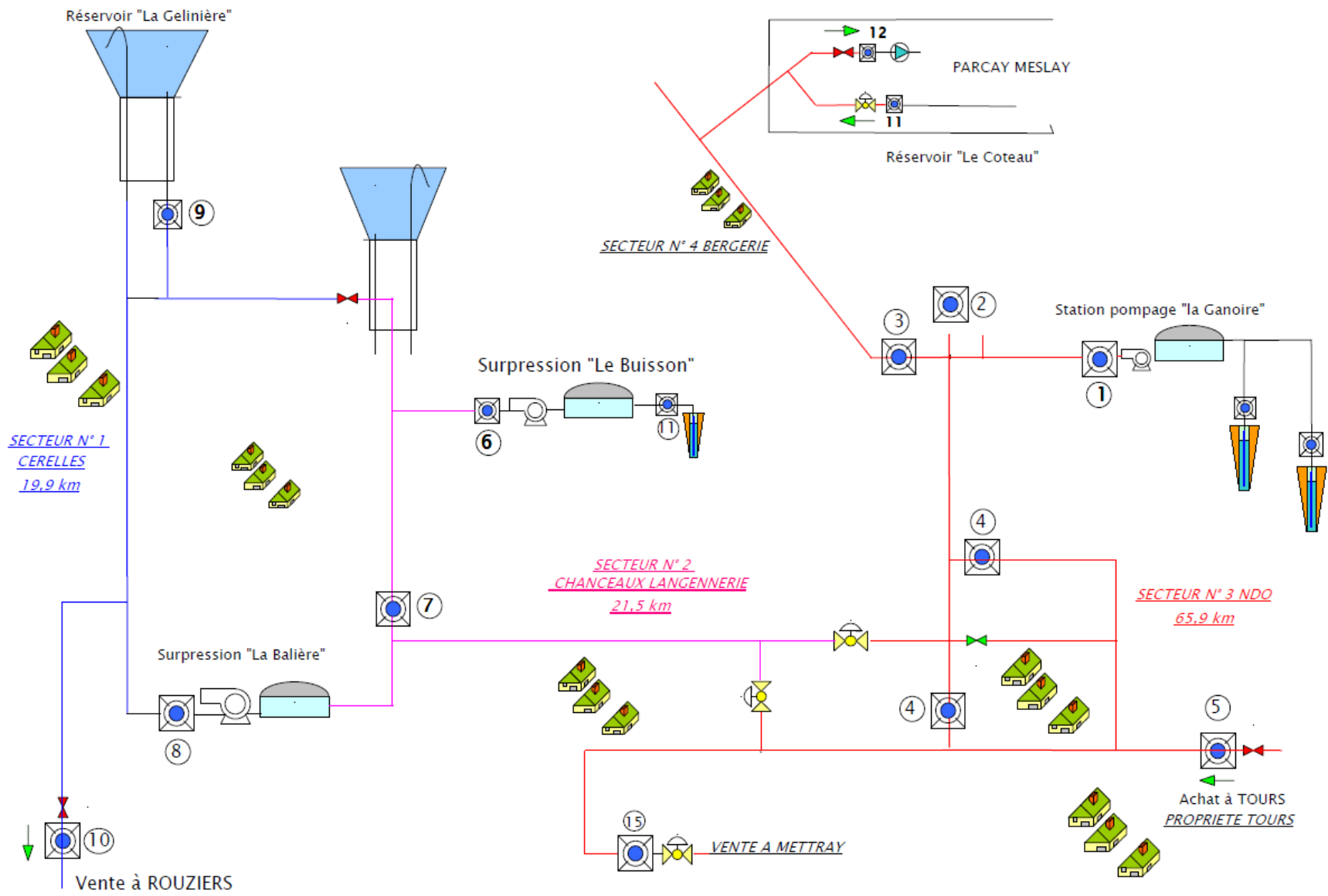


## 6.2 Le synoptique du réseau





**SYNDICAT DE NOTRE DAME D OE - CHANCEAUX - CERELLES**



## 6.3 La qualité de l'eau

### 6.3.1 La ressource

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

	Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	6	6
Physico-chimique	162	160

Détail des non-conformités sur la ressource :

	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Nb de non-conformités	Valeur du seuil et unité
Chlorures	39	390	2	1	200 mg/l
Sodium	13	251	2	1	200 mg/l

### 6.3.2 L'eau produite et distribuée

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

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

#### Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégataire		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	25	25	18	18	43	43
Physico-chimie	24	24	5	5	29	29

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

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

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

### Conformité des paramètres analytiques

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
<b>Paramètres soumis à Limite de Qualité</b>				
Microbiologique	50	50	36	36
Physico-chimie	795	795	647	647
<b>Paramètres soumis à Référence de Qualité</b>				
Microbiologique	100	99	42	42
Physico-chimie	317	279	8	8
<b>Autres paramètres analysés</b>				
Microbiologique				
Physico-chimie	222		8	

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

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

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

#### PC - LA GANOIRE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	0		0	2	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	2	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	2	n/100ml	<= 10000
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
Hydrogénocarbonates	288	298.5	309	2	mg/l	
TH Calcique	27.125	30.388	33.65	2	°F	
TH Magnésien	1.512	8.253	14.994	2	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	23.6	24.475	25.35	2	°F	
Titre Hydrotimétrique	35.162	38.641	42.119	2	°F	
Turbidité	0	5.5	11	2	NFU	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	2	mg/l	<= 1
Fer total	0	207.5	810	4	µg/l	
Manganèse total	0	12.5	25	2	µg/l	
Calcium	108.5	121.55	134.6	2	mg/l	
Chlorures	39	214.5	390	2	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	686	1356	2026	2	µS/cm	
Magnésium	3.6	19.65	35.7	2	mg/l	
Potassium	1.4	7	12.6	2	mg/l	
Sodium	13	132	251	2	mg/l	<= 200
Sulfates	32	126	220	2	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.26	0.45	0.64	2	mg/l C	<= 10
Déséthylatrazine	0	0.036	0.071	2	µg/l	<= 2
Ammonium	0	0.485	0.97	2	mg/l	<= 4
Nitrates	0	14	28	2	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0	0.28	0.56	2	mg/l	
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	
Antimoine	0	0	0	2	µg/l	
Arsenic	0	0	0	2	µg/l	<= 100
Bore	12	466	920	2	µg/l	
Cadmium	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Fluorures	80	540	990	4	µg/l	
Nickel	0	0	0	2	µg/l	
Sélénium	0	5	10	2	µg/l	<= 10
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	2	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	2	µg/l	
Fréon 113	0	0	0	2	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	

Tétrachlorure de carbone	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Pesticides totaux	0	0.04	0.079	2	µg/l	<= 5
Bromoforme	0	0	0	2	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	2	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0	0	0	2	µg/l	
Atrazine	0	0.004	0.008	2	µg/l	<= 2

#### UP - USINE LA GANOIRE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	6	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		1	4	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		0	10	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		0	10	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	4	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	6	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	4	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	4	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	6	n/100ml	= 0
ESA métolachlore	0.024	0.024	0.024	1	µg/l	<= 0.1
Metolachlore NOA	0.011	0.011	0.011	1	µg/l	<= 0.1
Chlorobenzène	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorobenzène-1,2	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorobenzène-1,3	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorobenzène-1,4	0	0	0	1	µg/l	
Pentachlorobenzène	0	0	0	1	µg/l	
Trichlorobenzène-1,2,3	0	0	0	1	µg/l	
Trichlorobenzène-1,2,4	0	0	0	1	µg/l	
Trichlorobenzène-1,3,5	0	0	0	1	µg/l	
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	24.14	24.14	24.14	1	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	287	287	287	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.3	7.35	7.4	4	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	23.5	23.767	23.9	3	°F	
Titre Hydrotimétrique	32	36.667	40	3	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	3	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	3	Qualitatif	

Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	3	Qualitatif	
Turbidité	0	0	0	3	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Biphényle	0	0	0	1	µg/l	
Diéthylaniline-2,6	0	0	0	1	µg/l	
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	14.6	16.15	17.4	4	°C	<= 25
Fer total	5	19.333	27	3	µg/l	<= 200
Manganèse total	6.7	8.467	11	3	µg/l	<= 50
Calcium	120	120	120	1	mg/l	
Chlorures	190	233.333	260	3	mg/l	<= 250
Conductivité à 20°C	1121	1324.5	1418	4	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	1251	1478.25	1583	4	µS/cm	<= 1100
Magnésium	25	25	25	1	mg/l	
Potassium	8.2	8.2	8.2	1	mg/l	
Sodium	160	160	160	1	mg/l	<= 200
Sulfates	100	126.667	140	3	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.363	0.7	7	mg/l C	<= 2
Déséthylatrazine	0.011	0.015	0.02	3	µg/l	<= 0.1
Ammonium	0	0	0	3	mg/l	<= 0.1
Nitrates	9.6	9.733	9.9	3	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0	0	3	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0.33	0.33	0.33	1	µg/l	<= 10
Baryum	0.023	0.023	0.023	1	mg/l	<= 0.7
Bore	600	600	600	1	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Fluorures	630	691.5	753	2	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Sélénium	3.1	3.1	3.1	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Dibromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	<= 3
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Hexachlorobutadiène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0.025	0.025	0.025	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	
Méthylisothiocyanate	0	0	0	1	µg/l	
AMPA, ac.aminométhylphosphonic	0.022	0.022	0.022	1	µg/l	<= 0.1



Pesticides totaux	0.011	0.034	0.077	3	µg/l	<= 0.5
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Activité alpha totale	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	230	230	230	1	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0.27	0.27	0.27	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0.5	0.5	0.5	1	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0	0.1	0.19	4	mg/l	
Chlore total	0.04	0.12	0.2	4	mg/l	
Bromates	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Bromoforme	0.66	0.66	0.66	1	µg/l	
Chlorite	0	0	0	1	µg/l	<= 200
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0.66	0.66	0.66	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Butyl benzène sec	0	0	0	1	µg/l	
Ethylbenzène	0	0	0	1	µg/l	
Orthoxylène	0	0	0	1	µg/l	
Styrène	0	0	0	1	µg/l	
Toluène	0	0	0	1	µg/l	
Triméthylbenzène-1,2,3	0	0	0	1	µg/l	
Xylènes (somme O+M+P)	0	0	0	1	µg/l	

**UP - USINE LANGENNERIE**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	6	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	3	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		0	9	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		1	9	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	3	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	6	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	3	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	3	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	6	n/100ml	= 0
ESA métolachlore	0.036	0.036	0.036	1	µg/l	<= 0.1
S-Métolachlore	0.025	0.025	0.025	1	µg/l	<= 0.1
Chlorobenzène	0	0	0	1	µg/l	
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	23.8	23.8	23.8	1	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	318	318	318	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.4	7.4	7.4	3	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	26.1	26.2	26.4	3	°F	
Titre Hydrotimétrique	28	29.667	32	3	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	3	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	1		1	3	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	1		1	3	Qualitatif	
Turbidité	0	0.1	0.3	3	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	11.7	13	14.2	3	°C	<= 25
Fer total	12	41.333	64	3	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0.6	1.8	3	µg/l	<= 50
Calcium	120	120	120	1	mg/l	
Chlorures	20	21	22	3	mg/l	<= 250
Conductivité à 20°C	564	581.667	617	3	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	629	649	689	3	µS/cm	<= 1100
Magnésium	3.2	3.2	3.2	1	mg/l	
Potassium	2.5	2.5	2.5	1	mg/l	
Sodium	12	12	12	1	mg/l	<= 200
Sulfates	25	26.333	27	3	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.5	0.577	0.8	7	mg/l C	<= 2
Déséthylatrazine	0.012	0.015	0.018	2	µg/l	<= 0.1
Ammonium	0	0	0	3	mg/l	<= 0.1
Nitrates	18	19.333	20	3	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0	0	3	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	<= 0.2

Arsenic	0.5	0.5	0.5	1	µg/l	<= 10
Baryum	0.022	0.022	0.022	1	mg/l	<= 0.7
Bore	19	19	19	1	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Fluorures	0	0	0	1	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Sélénium	5.2	5.2	5.2	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Dibromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	<= 3
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Hexachlorobutadiène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Trichlorofluorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Pesticides totaux	0.012	0.046	0.079	2	µg/l	<= 0.5
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Activité alpha totale	0.06	0.06	0.06	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	68	68	68	1	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0.01	0.01	0.01	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0.08	0.08	0.08	1	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.09	0.227	0.39	3	mg/l	
Chlore total	0.14	0.257	0.41	3	mg/l	
Bromates	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Bromoforme	3.2	3.2	3.2	1	µg/l	
Chlorite	0	0	0	1	µg/l	<= 200
Chloroforme	0.23	0.23	0.23	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	4	4	4	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	1.1	1.1	1.1	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	8.5	8.5	8.5	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Butyl benzène sec	0	0	0	1	µg/l	
Ethylbenzène	0	0	0	1	µg/l	
Toluène	0	0	0	1	µg/l	
Triméthylbenzène-1,2,3	0	0	0	1	µg/l	
Xylènes (somme O+M+P)	0	0	0	1	µg/l	

**ZD - LANGENNERIE**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	2	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	9	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		3	9	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		20	9	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	9	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	2	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	9	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	9	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	2	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.3	7.433	7.5	9	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	9	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0.733	6.6	9	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	9	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	9	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	9	Qualitatif	
Turbidité	0	0.12	0.62	9	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	8.6	14.778	21.8	9	°C	<= 25
Fer total	3.6	26.411	110	9	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	2.85	5.7	2	µg/l	<= 50
Chlorures	140	197.5	260	4	mg/l	<= 250
Conductivité à 20°C	556	877.625	1387	8	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	620	979.25	1548	8	µS/cm	<= 1100
Sodium	92	134.5	190	4	mg/l	<= 200
Ammonium	0	0.018	0.16	9	mg/l	<= 0.1
Nitrates	9.3	14.744	19	9	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Cadmium	0.01	0.045	0.08	2	µg/l	<= 5
Chrome total	0.71	0.71	0.71	1	µg/l	<= 50
Cuivre	0.052	0.052	0.052	1	mg/l	<= 2
Fluorures	462	591.667	670	3	µg/l	<= 1500
Nickel	1.1	1.1	1.1	1	µg/l	<= 20
Plomb	0.27	0.27	0.27	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Acénaphène	0	0.001	0.002	2	µg/l	
Anthracène	0	0.001	0.001	2	µg/l	
Benzanthracène	0	0	0	2	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Chrysène	0	0.001	0.002	2	µg/l	
Dibenzo(a,h)anthracène	0	0	0	2	µg/l	

Fluoranthène	0.004	0.005	0.006	2	µg/l	
Fluoranthène Méthyl-2	0	0	0	2	µg/l	
Fluorène	0.01	0.013	0.016	2	µg/l	
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Naphtalène	0	0	0	2	µg/l	
Phénantrène	0.015	0.023	0.03	2	µg/l	
Pyrène	0	0	0	2	µg/l	
Chlore libre	0	0.139	0.3	9	mg/l	
Chlore total	0.04	0.164	0.31	9	mg/l	
Bromoforme	5.6	7.167	9.8	3	µg/l	
Chloroforme	0	0.073	0.22	3	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0.57	3.357	4.9	3	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0.833	1.4	3	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	10	11.3	12	3	µg/l	<= 100

**ZD - NOTRE DAME D'OE**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	4	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	9	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		220	9	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		300	9	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	9	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	4	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	9	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	9	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	4	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.2	7.433	7.8	9	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	9	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0.567	5.1	9	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	9	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	9	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	9	Qualitatif	
Turbidité	0	0	0	9	NFU	<= 2
Température de l'eau	9.6	16.022	22.5	9	°C	<= 25
Fer total	15	27.889	49	9	µg/l	<= 200
Chlorures	21	201.222	260	9	mg/l	<= 250
Conductivité à 20°C	327	1260.778	1446	9	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	365	1407.222	1614	9	µS/cm	<= 1100
Sodium	14	142.667	190	9	mg/l	<= 200
Ammonium	0	0.073	0.16	9	mg/l	<= 0.1
Nitrates	7.8	9.556	11	9	mg/l	<= 50
Fluorures	0	605.889	753	9	µg/l	<= 1500
Chlore libre	0	0.139	0.31	9	mg/l	
Chlore total	0.03	0.169	0.34	9	mg/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	
Trihalométhanes totaux (4)	0	0	0	1	µg/l	<= 100



## 6.4 Le bilan énergétique du patrimoine

### Installation de production

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
<b>Langennerie - Le Buisson</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	58 031	69 486	82 192	66 219	59 422	-10,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	702	510	633	517	556	7,5%
Volume produit refoulé (m3)	82 683	136 354	129 843	128 128	106 907	-16,6%
<b>Notre Dame d'Oé - Ganoire F1</b>						
Volume produit refoulé (m3)	94 943	96 607	94 840	94 279	83 768	-11,1%
<b>Notre Dame d'Oé - Ganoire F2</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	166 752	163 194	155 106	152 849	130 928	-14,3%
Consommation spécifique (Wh/m3)	635	638	602	612	557	-9,0%
Volume produit refoulé (m3)	262 700	255 983	257 475	249 706	235 241	-5,8%

La diminution de la consommation électrique est expliquée par l'achat d'eau provenant de la ville de Tours plus important depuis la sectorisation mise en place de façon pérenne.

## 6.5 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) qui 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.



N° 2015/69288.9

# Certificat

Certificate

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 N° SIREN  
Siège : 21 RUE LA BOETIE-75008 PARIS 57202526  
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) Jusqu'à/au  
This certificate is valid from (year/month/day) 2021-11-11 until 2024-11-10

Signature/Numéro

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



Restez ce QR Code  
pour vérifier la validité  
du certificat

AFNOR Certification est certifiée par le Comité Français de Normalisation (Cofrac) pour la certification de systèmes de management de la qualité (ISO 9001) et de l'environnement (ISO 14001) et de l'énergie (ISO 50001).  
AFNOR Certification is certified by the French Committee for Standardization (Cofrac) for the certification of quality management systems (ISO 9001) and the environment (ISO 14001) and energy (ISO 50001).  
AFNOR Certification is certified by the French Committee for Standardization (Cofrac) for the certification of quality management systems (ISO 9001) and the environment (ISO 14001) and energy (ISO 50001).

11 rue Francis de Pressensé - 92571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 02 80 00 - F. +33 (0)1 48 17 90 00  
SAS au capital de 16 187 000 € - 479 079 002 RCS Boulogne - www.afnor.org

afnor  
CERTIFICATION



# Certificat

Certificate

N° 2015/69287.5

Page 1 / 6

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 9001 : 2015**

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au  
Until

2021-11-09

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



Flânez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

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



# 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(es)

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

Signature/Signature

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



Flânez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

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



# Certificat

Certificate

N° 2015/69286.5

Page 1 / 6

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 14001 : 2015**

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au  
Until

2021-11-09

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



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Not a certified document, controlled by <https://www.afnor.org>. Not to be used for the certification of products. The original certificate only, available at <https://www.afnor.org>.  
N'est pas un document certifié, contrôlé par <https://www.afnor.org>. Ne pas être utilisé pour la certification de produits. Le seul document certifié, disponible à <https://www.afnor.org>.



# 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(es)

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

Signature/Signatureur

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



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Not a certified document, controlled by <https://www.afnor.org>. Not to be used for the certification of products. The original certificate only, available at <https://www.afnor.org>.  
N'est pas un document certifié, contrôlé par <https://www.afnor.org>. Ne pas être utilisé pour la certification de produits. Le seul document certifié, disponible à <https://www.afnor.org>.



## 6.6 Actualité réglementaire 2021

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

La Loi Climat et Résilience (loi n°2021-1104 du 22 août 2021) comporte un ensemble de mesures en faveur de la prise en compte du développement durable au stade de la passation et de l'exécution des contrats de la commande publique. Essentiellement programmatique, compte tenu des délais d'entrée en vigueur différée, elle invite les personnes publiques à s'engager dès à présent dans ce mouvement.

A l'exception des mesures relatives aux Schémas de Promotion des Achats publics Socialement et Écologiquement Responsable (entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2023) les dispositions de l'article 35 de la loi entreront en vigueur à une date fixée par décret, et au plus tard le **22 août 2026**.

#### *La prise en compte des objectifs de développement durable (« ODD ») et des caractéristiques environnementales*

L'article 35 de cette loi comprend différentes mesures visant à améliorer la prise en compte du développement durable lors de la passation et l'exécution des contrats de la commande publique. Ces mesures concernent notamment :

- la prise en compte des objectifs de développement durable dans les spécifications techniques : l'article L.2112-2 du Code de la commande publique modifié prévoit désormais l'obligation pour l'acheteur d'intégrer des objectifs de développement durable dans leurs dimensions économique, sociale et environnementale au sein des spécifications techniques ;
- la prise en compte des considérations relatives au domaine social ou à l'emploi dans les conditions d'exécution pour les marchés formalisés : le nouvel article L.2112-2-1 du Code de la commande publique comporte l'obligation de prévoir pour les marchés supérieurs aux seuils européens des conditions d'exécution prenant en compte des considérations relatives au domaine social ou à l'emploi, notamment en faveur des personnes défavorisées, sauf dérogations ;
- la prise en compte des caractéristiques environnementales de l'offre dans les critères d'attribution : l'article L.2152-7 du Code de la commande publique modifié comporte désormais l'obligation de prévoir au moins un critère en matière environnementale. En pratique, cette modification interdit donc le recours au critère unique du prix ;
- la prise en compte obligatoire de l'environnement dans les conditions d'exécution : au-delà des spécifications techniques, l'article L.2112-2 du Code de la commande publique modifié prévoit que les conditions d'exécution doivent désormais prendre en compte des considérations relatives à l'environnement. Elles peuvent également prendre en compte des considérations relatives à l'économie, à l'innovation, au domaine social, à l'emploi ou à la lutte contre les discriminations.

#### *Le renforcement des Schémas de Promotion des Achats publics Socialement et Écologiquement Responsables (SPASER)*

Cette même loi renforce le contenu et surtout la visibilité des SPASER que sont tenues d'adopter les plus grandes collectivités. Deux évolutions principales :

- Renforcement des obligations de publicité des SPASER en prévoyant qu'ils doivent être rendus publics notamment via une mise en ligne sur le site internet (s'il existe) des acheteurs concernés ;
- Mention des indicateurs précis et des objectifs cibles à atteindre pour chacune de ces catégories.

Ces dispositions entreront en vigueur le **1<sup>er</sup> janvier 2023**.

### ***La neutralité dans les contrats de la commande publique à l'aune de la loi confortant le respect des principes de la République***

La loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République a pour but de conduire les acteurs de la commande publique à introduire de nouvelles stipulations dans leurs contrats afin d'aménager le respect des principes de laïcité, de neutralité.

La loi évoque trois principes : l'égalité des usagers devant le service public, veiller au respect du principe de laïcité et au principe de neutralité du service public. Ces clauses doivent être intégrées dans tous les contrats concernés pour lesquels une consultation ou un avis de publicité est envoyé depuis le **25 août 2021**. Pour les contrats en cours ou pour lesquels une consultation a été lancée avant le 25 août dernier, il faut distinguer deux situations :

- Pour les contrats qui se terminent avant le 25 février 2023, ces clauses n'ont pas à être insérées ;
- Pour les contrats qui se terminent après le 25 février 2023, les acheteurs et autorités concédantes ont un an, jusqu'au 25 août 2022, pour intégrer ces clauses dans les contrats en cours.

### ***Nouveaux seuils de procédure formalisée pour les années 2022-2023***

À compter du **1<sup>er</sup> janvier 2022**, les seuils de procédure formalisée passent de :

- 139 000 € HT à 140 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des autorités publiques centrales ;
- 214 000 € HT à 215 000 € 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 ;
- 428 000 € HT à 431 000 € 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 ;
- 5 350 000 € HT à 5 382 000 € HT pour les marchés de travaux et pour les contrats de concession.

### ***Promotion et développement de l'innovation***

Dans l'« objectif de promotion et développement de l'innovation » précédemment mobilisé pour l'expérimentation posée par la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie, le décret n° 2018-1225 du 24 décembre 2018 avait prévu un dispositif expérimental pour les achats dits « innovants » offrant la possibilité de passer un marché public, y compris un marché public de défense ou de sécurité, négocié sans publicité ni mise en concurrence préalables, à la condition que la valeur estimée du besoin soit inférieure à 100 000 € hors taxes. Ce régime dérogatoire initialement prévu pour une durée de 3 ans a été pérennisé par le décret n° 2021-1634 du 13 décembre 2021.

### ***Interdiction des accords-cadres sans maximum***

En application d'une jurisprudence européenne du 17 juin 2021, un décret du 23 août n° 2021-1111 modifie le code de la commande publique pour supprimer la possibilité de conclure des accords-cadres sans maximum. Une mesure qui s'appliquera à compter du **1<sup>er</sup> janvier 2022**.

### ***Marchés globaux***

Le Décret n° 2021-357 du 30 mars 2021 portant diverses dispositions en matière de commande publique, pris pour l'application des articles 131 et 140 de loi n° 2020-1525 du 7 décembre 2020 (Loi 'ASAP'), comporte diverses dispositions en matière de commande publique. Ce décret fixe à 10 % du montant prévisionnel du

marché la part minimale que le titulaire d'un marché global, qui n'est pas lui-même une petite ou moyenne entreprise (PME) ou un artisan, s'engage à confier, directement ou indirectement, à une PME ou à un artisan.

Ce décret a également pour objet de mettre en cohérence les hypothèses de dispense de jury pour l'attribution des marchés globaux avec les hypothèses de dispense de concours pour l'attribution des marchés de maîtrise d'œuvre. Il précise enfin le point de départ du délai de paiement du solde des marchés publics de maîtrise d'œuvre pour tenir compte du mécanisme de décompte général et définitif prévu par le nouveau cahier des clauses administratives générales applicables à ces marchés.

Six (6) nouveaux CCAG et leur fascicule (6) de 2021

En application de l'article R. 2112-2 du code de la commande publique, six arrêtés en date du 30 mars 2021 (JO du 1<sup>er</sup> avril 2021) ont approuvé les nouveaux cahiers des clauses administratives générales (CCAG) des marchés publics. Ces arrêtés portent sur les CCAG des marchés de fournitures courantes et services, les marchés industriels, les techniques de l'information et de la communication, les prestations intellectuelles, les travaux et la maîtrise d'œuvre. Pour ce dernier secteur d'activité, il s'agit d'une création.

Ces arrêtés s'appliquent aux marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence envoyé à la publication à compter du 1<sup>er</sup> avril 2021. Toutefois, ils prévoient une période transitoire jusqu'au 30 septembre 2021.

L'arrêté du 30 septembre 2021 (JO du 7 octobre 2021) apporte des modifications à ces CCAG et vient donc compléter la série des arrêtés du 30 mars 2021.

L'arrêté du 7 octobre 2021 (JO du 15 octobre 2021) vient approuver sept Cahier des Clauses Techniques Générales (fascicules), dont six concernent directement les secteurs de l'eau et de l'assainissement, à savoir :

- le fascicule 70 titre I relatif à la fourniture, pose et réhabilitation de canalisations d'eaux à écoulement à surface libre ;
- le fascicule 70 titre II relatif aux ouvrages de recueil, de stockage et de restitution des eaux pluviales ;
- le fascicule 71 relatif à la fourniture, pose et réhabilitation de canalisations d'eaux à écoulement sous pression ;
- le fascicule 73 relatif à l'équipement d'installations de pompage d'eaux claires destinées aux consommations humaines, agricoles et industrielles ;
- le fascicule 74 relatif à la construction des réservoirs en béton et réhabilitation des réservoirs en béton ou en maçonnerie ;
- le fascicule 81 titre I relatif à l'équipement d'installations de pompage pour réseaux d'évacuation et d'assainissement.

## **Suites de la crise sanitaire**

### ***Crise relative à l'approvisionnement et hausse des cours des matières premières***

L'année 2021 a été marquée par l'augmentation des prix des matières premières : acier, plastique, cuivre, aluminium, béton, réactifs, gaz, électricité etc. Leurs cours ont 'flambé', dans des proportions loin des évolutions habituellement constatées, entraînant au-delà des difficultés d'approvisionnement et des délais de livraison rallongés, un surcoût considérable dans le cadre de l'exécution des contrats déjà signés.

Afin de pallier ces incidences, le Ministère de l'Economie a publié le 20 mai 2021 un communiqué de presse dans lequel il invite les acheteurs publics à ne pas appliquer de pénalités de retard et à accorder des prolongations de délais d'exécution. Une fiche technique de la DAJ de Bercy, du 27 mai 2021, actualisée au 29



juillet 2021, en précise les contours. Les acteurs publics sont ainsi appelés à adapter certaines modalités d'exécution et de passation des contrats de la commande publique dans les mêmes conditions que durant la crise sanitaire.

### ***Factures d'eau, de gaz et d'électricité***

Le décret n°2021-474 du 20 avril 2021 (JO du 21 avril 2021) est relatif au paiement des factures d'eau, de gaz et d'électricité afférents aux entreprises dont l'activité est affectée par une mesure de police administrative en réponse à l'épidémie de covid-19. Ce décret actualise le dispositif mis en œuvre à la fin de l'année 2020 en précisant les critères que doivent satisfaire les personnes physiques ou morales de droit privé pour prétendre aux mesures d'étalement de leur facture d'eau. Ce décret précise aussi la date de fin de ces mesures de report fixées deux mois après la fin de l'état d'urgence sanitaire.

## **Services publics locaux**

### ***Résilience des territoires et sécurité civile***

La loi 2021-1520 du 25 novembre 2021 (JO du 26 novembre 2021) vise à consolider le modèle de sécurité civile et valoriser le volontariat des sapeurs-pompiers et les sapeurs-pompiers professionnels. Cette loi comprend des dispositions complémentaires à la loi "climat et résilience" pour les territoires soumis à un ou plusieurs risques naturels connus en matière d'information sur les risques et les mesures de sauvegarde, sur les plans communaux et intercommunaux de sauvegarde. Notamment, le plan communal de sauvegarde est rendu obligatoire pour les communes soumis à un risque naturel identifié et sa mise en œuvre doit être éprouvée au moins tous les cinq ans par un exercice de crise.

Ces précédentes dispositions complètent celles portées par l'article 249 de La Loi Climat et Résilience (loi n° 2021-1104 du 22 août 2021) qui vise à identifier les vulnérabilités des services et réseaux répondant aux besoins prioritaires des populations, d'anticiper leur gestion en période de crise et de favoriser un retour rapide à un fonctionnement normal. Ces objectifs ont pour objectifs de renforcer la résilience des territoires et se traduisent par des obligations graduées au regard de l'exposition à un ou plusieurs risques naturels.

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

L'arrêté du 6 juillet 2021 (JO du 20 août 2021) fixe, pour l'année 2021, le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement au titre du financement, par les exploitants des réseaux enterrés, du « Guichet Unique » administré par l'Inéris. Ce téléservice ([www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr](http://www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr)) référence les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux.

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

L'arrêté du 9 décembre 2021 (JO du 31 décembre 2021) relatif à l'instruction budgétaire et comptable M. 4 applicable aux services publics industriels et commerciaux modifie cette instruction qui se décline en plusieurs versions, dont l'instruction M49 pour les services d'eau potable et d'assainissement.

### ***Gestion de la qualité des eaux de piscines***

L'arrêté du 25 février 2021 (JO du 27 février 2021) modifie l'arrêté du 7 avril 1981 qui détaille les dispositions techniques applicables aux eaux de piscine publiques et privées à usage collectif (article D. 1332-1 du code de la santé publique). Cet arrêté décrit les modalités d'autorisation des produits ou procédés utilisés pour traiter l'eau des piscines.

Le décret 2021-656 du 26 mai 2021 (JO du 27 mai 2021) relatif à la sécurité sanitaire des eaux de piscine modifie en profondeur les normes et règles applicables à gestion de la qualité des eaux de piscines publiques et privées à usage collectif. Ses dispositions rentrent en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> avril 2022. Ce décret est accompagné de quatre arrêtés, publiés également au JO du 27 mai 2021, à savoir :

- Un arrêté modifiant de nouveau l'arrêté du 7 avril 1981 (cf. supra) relatif aux dispositions techniques applicables aux piscines
- Un arrêté relatif au contrôle sanitaire et à la surveillance des eaux de piscine
- Un arrêté relatif aux limites et références de qualité des eaux de piscine
- Un arrêté du 26 mai 2021 relatif à l'utilisation d'une eau ne provenant pas d'un réseau de distribution d'eau destinée à la consommation humaine pour l'alimentation d'un bassin de piscine.

Le décret 2021-1238 du 27 septembre 2021 (JO du 28 septembre 2021) modifie le décret du 26 mai en précisant la notion de fréquentation maximale instantanée.

Enfin, une instruction de la Direction Générale de la Santé à destination des Agences Régionales de Santé en date du 20 octobre 2021 (mise en ligne le 31 décembre 2021) est venue préciser les conditions d'application des dispositions des précédents textes cités plus haut.

### **Facturation électronique**

L'ordonnance du 15 septembre 2021 (Journal officiel du 16 septembre 2021) définit le cadre juridique nécessaire à la généralisation de la facturation électronique pour les transactions effectuées entre entreprises assujetties à la TVA, établies en France. Les entreprises concernées devront ainsi émettre, transmettre et recevoir des factures sous forme électronique dans leurs transactions avec d'autres assujettis à la taxe sur la valeur ajoutée et transmettre les données de facturation, ainsi que les données de transaction (e-reporting des opérations transactions avec une personne non assujettie « business to customer » (B2C) et des transactions entre assujettis non domestiques et données de paiement des prestations de service) à l'administration fiscale.

L'ordonnance prévoit que, pour remplir leurs obligations, les entreprises pourront librement choisir de recourir soit à une plateforme de dématérialisation partenaire de l'administration, soit directement au portail public de facturation qui s'appuiera sur la plateforme Chorus Pro qui assure déjà l'échange dématérialisé des factures du secteur public.

L'obligation d'émettre les factures sous forme électronique s'applique à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2024 pour les grandes entités, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025 pour les entités de taille intermédiaire, et du 1<sup>er</sup> janvier 2026 pour les PME.

### **Recouvrement**

Le décret n° 2021-1322 du 11 octobre 2021 vient alléger la procédure d'injonction de payer (apposition de la formule exécutoire avant signification) et clarifier les modalités de recours à l'opposition. Les principaux changements apportés à la procédure d'injonction de payer sont les suivants :

- La requête en injonction de payer ne doit plus seulement contenir l'indication de son fondement et être accompagnée des documents justificatifs mais inclure en outre le bordereau des documents justificatifs produits à l'appui de la requête ;
- L'apposition de la formule exécutoire sur l'ordonnance d'injonction de payer dès qu'elle est rendue. Il est ainsi inutile de revenir devant le greffe. En cas de non-recours, l'ordonnance devient titre exécutoire ;
- la signification doit également désormais indiquer « de manière très apparente » le délai d'opposition et les « modalités » de recours ;

- l'opposition est, quant à elle, revisitée. Elle doit indiquer, à peine de nullité, l'adresse du débiteur. L'opposition formée comme le délai pour ce faire sont, dans tous les cas (c.-à-d. indépendamment du mode de signification), suspensifs d'exécution ;
- enfin, lorsque finalement le débiteur décide de se désister de son opposition, le nouvel article 1419-1 du Code de Procédure Civile énonce que ce désistement suit les règles prévues aux articles 400 à 405, renvoyant de ce fait au droit commun de cette renonciation.

Ces dispositions sont applicables à une date fixée par arrêté du garde des Sceaux et au plus tard le 1<sup>er</sup> mars 2022.

### ***Décret tertiaire***

#### **Décret n° 2021-1271 du 29 septembre 2021 modifiant les articles R. 174-27 et R. 174-28 du code de la construction et de l'habitation relatifs aux obligations d'actions de réduction de la consommation d'énergie finale dans des bâtiments à usage tertiaire**

Décret tertiaire : précisions sur la transmission des consommations d'énergie de l'année 2020 et en cas de cessation d'activité.

Dans le cadre du dispositif réglementaire de rénovation énergétique du secteur tertiaire, les articles R. 174-27 et R. 174-28 du CCH prévoient une communication à la plateforme OPERAT gérée par l'ADEME, chaque année par le propriétaire ou le preneur à bail, des données de consommation permettant d'assurer le suivi de l'obligation de réduction des dépenses énergétiques. Le gouvernement confirme les modalités particulières de transmission des données de l'année 2020. Compte tenu de la crise sanitaire qui perdure, l'envoi de ces informations peut être fait jusqu'au 30 septembre 2022 et non pas le 30 septembre 2021 tel que prévu initialement par les textes.

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

### ***Les ressources stratégiques en eau***

La loi 2021-1104 du 22 août 2021 (JO du 24 août 2021) portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (dite loi "climat et résilience") comporte différentes dispositions en matière d'alimentation en eau potable.

Dans son article 45, cette loi pose le principe que les écosystèmes aquatiques et les écosystèmes marins constituent des éléments essentiels du patrimoine de la Nation du fait de leur contribution à la lutte contre la pollution. En quelques articles, elle vient renforcer l'intégration des enjeux de l'eau et des milieux aquatiques.

L'article 61 modifiant l'article L 212-1 du code de l'environnement consacre ainsi l'importance stratégique de l'eau potable dans le code de l'environnement, répondant ainsi aux préoccupations du déficit des nappes stratégiques.

### ***Renforcement des Schémas Directeurs d'Aménagement et de Gestion des Eaux***

Les SDAGE (Schéma directeurs d'aménagement et de gestion des eaux) devront, au plus tard avant le 31 décembre 2027, identifier les masses d'eau souterraines et les aquifères qui comprennent des ressources stratégiques pour l'alimentation en eau potable. Cette échéance permettra la prise en compte au sein des SDAGE de la période 2028-2033.

Les SDAGE devront également identifier les « zones de sauvegarde » des masses d'eau souterraines, si l'information est disponible, et délimiter au sein de celles-ci un périmètre où des mesures de protection sont instituées afin de garantir la disponibilité et la qualité des ressources à long terme afin de « satisfaire en priorité les besoins de la consommation humaine ».

### *Dérogations au Schéma Directeurs d'Aménagement et de Gestion des Eaux*

#### **Décret n° 2021-1000 du 30 juillet 2021 portant diverses dispositions d'application de la loi d'accélération et de simplification de l'action publique et de simplification en matière d'environnement (loi ASAP)**

La loi ASAP a englobé dans la procédure d'Autorisation Environnementale les dérogations motivées au respect des objectifs des SDAGE (C. envir., art. L. 181-2, 14°). L'AE tient lieu de dérogation et la consultation du public dispense, pour le projet concerné, de la mise à la disposition du public de la liste des dérogations (C. envir., art. L. 212-1, VII).

Le décret modifie l'article R. 214-44 pour le faire concorder avec cette nouvelle disposition : sont désormais visés « les travaux destinés à prévenir un danger grave et immédiat, présentant un caractère d'urgence ».

Le décret supprime également l'enquête publique pour la remplacer par une participation du public par voie électronique (CGPPP, art. R. 2111-8 et R. 2111-9).

### *Renforcement du Schéma de distribution d'eau potable*

Les communes et EPCI compétents en eau potable doivent déterminer les zones desservies par le réseau public de distribution et dans lesquelles une obligation de desserte s'applique au sein des Schémas de distribution d'eau potable, créés par la loi du 30 décembre 2006 sur l'eau et les milieux aquatiques.

Au plus tard le **31 décembre 2024**, les Schémas de distribution d'eau potable devront comprendre, outre un descriptif détaillé :

- un diagnostic des ouvrages et équipements nécessaires à la distribution d'eau potable,
- un programme d'actions chiffrées et hiérarchisées visant à améliorer l'état et le fonctionnement des ouvrages et équipements.

Ce schéma devra également tenir compte de l'évolution de la population ainsi que des ressources en eau disponibles.

Ces dispositions s'inscrivent dans la poursuite des objectifs d'amélioration de la connaissance des réseaux et de leur efficacité en termes de rendement de réseau, issus de la loi dite "Grenelle 2" (loi n°2010-788 du 12 juillet 2010).

Pour les communautés de communes, ces nouvelles obligations doivent être mises en œuvre au plus tard dans les deux ans suivant la prise de compétence obligatoire, lorsqu'elle intervient après le 1<sup>er</sup> janvier 2023. Ainsi, les communautés de communes qui ont reporté au 1<sup>er</sup> janvier 2026 la prise de compétence « eau potable » (en mettant en œuvre les dispositions dérogatoires prévues par la loi Fesneau), devront adapter leur schéma de distribution d'eau potable au plus tard le 31 décembre 2027.

### *Encadrement de la déclaration de forage*

L'article 64 de loi « climat et résilience » stipule que les entreprises doivent tenir un registre des forages d'eau qu'elles réalisent, quel qu'en soit l'usage, et doivent les déclarer pour le compte de leur client au maire de la commune concernée dans les trois mois suivant leur réalisation.

### *Gestion des risques sanitaires associés aux pesticides ou leurs métabolites*

L'instruction DGS/EA4/2020/177 en date du 18 décembre 2020 (mise en ligne le 29 janvier 2021) est venue préciser les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de présence de pesticides et de métabolites de pesticides (molécules issues de la dégradation des pesticides) dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine (EDCH).

Depuis la publication de cette instruction, les Agences Régionales de Santé (ARS) renforcent progressivement le contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine en y intégrant des nouveaux métabolites de pesticides. Ce renforcement conduit 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. Il s'agit d'une situation nouvelle, susceptible de perdurer au cours des mois et années à venir en raison de la persistance des métabolites de pesticides dans les ressources en eau.

La distribution d'eaux concernées par la présence de pesticides et métabolites est encadrée par l'instruction du 18 décembre 2020 qui décrit, au cas par cas, des modalités de gestion dépendant du caractère de pertinence / non pertinence attribué par l'ANSES aux métabolites observés, des concentrations analysées, et de la durée des éventuelles situations de non-conformité.

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

La loi 2021-1308 du 8 octobre 2021 (JO du 9 octobre 2021) comporte un ensemble de dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans le domaine des transports, de l'environnement, de l'économie et des finances. Notamment, cette loi prévoit que les dispositions législatives de la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil du 16 décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine pourront être transposées en droit français par voie d'ordonnance au plus tard le 8 janvier 2023. Cette disposition inclut les actes délégués et les actes d'exécution prévus par la directive 2020/2184.

### ***Gestion de la rareté de l'eau***

Dans le contexte du changement climatique, une série de textes réglementaires publiés en 2021 sont venus renforcer les modalités de gestion des épisodes de sécheresse et de rareté de la ressource en eau.

Le décret 2021-588 du 14 mai 2021 (JO du 15 mai 2021) crée un comité d'anticipation et de suivi hydrologique auprès du Comité national de l'eau. Ce nouveau comité est composé de 43 membres dont 14 représentants de l'État et de ses établissements publics et 29 autres membres représentant les collectivités territoriales et les différents usagers de l'eau.

Le décret 2021-795 du 23 juin 2021 (JO du 24 juin 2021) porte plus spécifiquement sur la gestion quantitative de la ressource en eau et à la gestion des situations de crise liées à la sécheresse. Ce texte vise à anticiper et prévenir les conflits d'usages susceptibles de survenir en situation de crise. Ce faisant, il renforce les prérogatives du préfet coordonnateur de bassin pour la mise en place d'une stratégie d'évaluation des volumes prélevables, qui permet de développer des activités humaines dans le respect des écosystèmes aquatiques. Il simplifie aussi le classement de bassins en zone de répartition des eaux où des exigences renforcées dans la gestion des prélèvements sont applicables, en unifiant la compétence au seul niveau du préfet coordonnateur de bassin.

La circulaire du Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation aux préfets de département du 22 juin 2021 (mise en ligne le 1<sup>er</sup> juillet 2021) est relative à la mise en place d'un protocole de gestion décentralisée concernant la ressource en eau dans le secteur agricole. Cette instruction octroie aux préfets de départements davantage d'autonomie et de responsabilité dans la gestion des situations de sécheresse. Selon les constats

effectués durant la période estivale, cette circulaire précise les mesures d'adaptation des pratiques agricoles susceptibles de s'appliquer et les outils d'atténuation de l'impact économique des épisodes de sécheresse.

L'instruction du 27 juillet 2021 (mise en ligne le 4 août 2021) est relative à la gestion des situations de crise liées à la sécheresse hydrologique. Cette instruction précise les principes à respecter dans la gestion des situations de pénurie d'eau. Elle rappelle que les mesures prises dans ces situations doivent être graduelles, temporaires et limitées à une zone géographique déterminée. Ces mesures doivent assurer l'exercice des usages prioritaires : la santé, la sécurité civile et l'approvisionnement en eau potable. Pour le reste, elles doivent concilier les autres usages dans les territoires et veiller à la solidarité amont-aval des bassins versants, dans le respect des équilibres naturels.

### ***Utilisation des ressources non-conventionnelles dans les ICPE et IOTA***

Le décret 2021-807 du 24 juin 2021 (JO du 26 juin 2021) est pris en application de la loi AGEC relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire et vise à développer la mise en œuvre de la réutilisation des eaux usées traitées et de l'utilisation des eaux de pluie dans les installations classées de protection de l'environnement (ICPE) et les installations, ouvrages, travaux et activités (IOTA). En effet, ce décret demande aux industriels de justifier auprès des services de l'État, dans le cadre de leur dossier de demande d'autorisation, la conduite d'une réflexion sur la pertinence de la réutilisation des eaux usées épurées ou de l'eau de pluie dans le cadre de leurs activités et, le cas échéant, de justifier leur choix de ne pas y recourir.

### ***Réseaux intérieurs***

L'arrêté du 10 septembre 2021 (JO du 18 septembre 2021) relatif à la protection des réseaux d'adduction et de distribution d'eau destinée à la consommation humaine contre les pollutions par retours d'eau encadre désormais les pratiques concernant les réseaux d'adduction et de distribution à l'intérieur des bâtiments. L'arrêté précise les règles de distinction et de repérage des réseaux intérieurs d'eau potable de ceux transportant d'autres fluides, comme par exemple des eaux non-conventionnelles. Il fixe les modalités de vérification et d'entretien des dispositifs de protection contre les retours d'eau afin de s'assurer de leur bon état de fonctionnement. L'ensemble des dispositions de cet arrêté entrent en vigueur à compter du 1 janvier 2023 pour les immeubles neufs ou rénovés. Cet arrêté renvoie à un avis technique sur les équipements de protection des réseaux intérieurs publié au JO du 18 décembre 2021.

### ***Contrôle sanitaire des Eaux Destinées à la Consommation Humaine***

Le décret 2021-205 du 24 février 2021 (JO du 25 février 2021) précise les modalités de transfert à l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) d'une grande partie des décisions individuelles en matière d'eau qui relevaient jusqu'à présent du ministre de la santé. Ce même décret modifie en conséquence le code de la santé publique.

L'arrêté du 25 février 2021 (JO du 27 février 2021) s'inscrit dans la continuité du décret 2021 - 205. En effet, cet arrêté précise les conditions d'agrément des laboratoires par l'ANSES pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation, des eaux minérales naturelles, des eaux de piscines et des eaux de baignade.

### ***Gestion des proliférations de cyanobactéries***

Une instruction de la Direction Générale de la Santé à destination des Agences Régionales de Santé en date du 6 avril 2021 (mise en ligne le 30 avril 2021) précise les modalités de gestion à mettre en œuvre et les recommandations sanitaires en cas de prolifération de cyanobactéries dans les eaux douces de baignade et

de pêche récréative. Cette instruction se fonde sur la base des travaux de l'Anses (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail) publiés en 2020.

### ***Gestion des sous-produits / déchets***

- ***Déchets non dangereux***

#### **Décret n° 2021-1199 du 16 septembre 2021 relatif aux conditions d'élimination des déchets non dangereux**

#### **Arrêté du 16 septembre 2021 pris en application des articles R. 541-48-3 et R. 541-48-4 du code de l'environnement**

De nouvelles conditions d'élimination des déchets non dangereux pour pouvoir éliminer des déchets non dangereux dans des installations de stockage ou d'incinération, les producteurs ou détenteurs de déchets doivent justifier que ceux-ci ont fait l'objet d'un tri à la source ou d'une collecte séparée. L'élimination dans des installations de stockage de déchets non dangereux valorisables est progressivement interdite ; elle est d'abord réduite de 30 % en 2020 par rapport à 2010, et de 50 % en 2025.

Afin de s'assurer du respect des seuils établis, une procédure de contrôle des déchets entrants est mise en place par l'exploitant de l'installation de stockage de déchets non dangereux. Les interdictions de stockage de déchets valorisables entrent progressivement en vigueur, du 1<sup>er</sup> janvier 2022 au 1<sup>er</sup> janvier 2030. Les obligations de justification du tri des déchets avant élimination entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2022.

- ***Déchets - Bordereaux de suivis des déchets***

#### **Arrêté du 21 décembre 2021 définissant le contenu des déclarations au système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets énoncés à l'article R. 541-45 du code de l'environnement, pour les déchets contenant de l'amiante**

Cet arrêté donne la définition du contenu du bordereau de suivi des déchets électroniques (téléservice, Trackdéchets)

Les informations ne sont pas les mêmes en fonction de s'il s'agit de déchets dangereux ou déchets POP classiques, ou de tels déchets contenant de l'amiante.

Dispositions applicables aux déchets dangereux et déchets POP contenant de l'amiante.

Les informations à déclarer, pour chaque BSD, au système de gestion électronique des BSD de déchets dangereux et déchets POP contenant de l'amiante sont listées à l'article 3 de l'arrêté du 21 décembre 2021.

- ***Déchets - Registre de déchets***

#### **Arrêté du 31 mai 2021 fixant le contenu des registres déchets, terres excavées et sédiments mentionnés aux articles R. 541-43 et R. 541-43-1 du code de l'environnement**

Dès janvier 2022, la transmission des données de traçabilité des déchets se fera au moyen d'un outil numérique centralisé. Un registre électronique sera aussi mis en place pour les terres excavées et les sédiments. Les nouvelles informations constitutives de ces registres déchets, terres excavées et sédiments pour chaque acteur viennent d'être publiées. Les producteurs ont l'obligation de tenir un registre chronologique afin d'identifier précisément la destination ou le lieu de valorisation des terres excavées et



sédiments dès lors qu'ils sont extraits de leur emplacement d'origine et ne sont pas utilisés sur le site même de leur excavation, qu'ils aient ou non le statut de déchet.

Le site d'excavation correspond alors pour les terres excavées, à l'emprise des travaux dans la limite d'une distance parcourue par les terres excavées au maximum de trente kilomètres entre l'emplacement de leur excavation et l'emplacement de leur utilisation au sein de l'emprise des travaux.

Sont toutefois exonérés, les personnes :

- Produisant des terres excavées lors d'une opération d'aménagement ou de construction < à 500 m<sup>3</sup>
- Produisant de sédiments issus d'une opération de dragage < à 500 m<sup>3</sup>
- Effectuant une opération de valorisation de terres excavées et sédiments < à 500 m<sup>3</sup>

#### ● **Déchet – Traçabilité**

#### **Décret n° 2021-321 du 25 mars 2021 relatif à la traçabilité des déchets, des terres excavées et des sédiments**

Dès 2022, les données relatives aux déchets dangereux seront transmises à un registre électronique national et les bordereaux de suivi de déchets seront dématérialisés (plateforme centralisée [Trackdéchets](#)). L'identification des sociétés se fait par la base SIREN.

Cette base enregistre les données transmises par :

- les exploitants des établissements produisant ou expédiant des déchets dangereux ou des déchets POP ainsi que les collecteurs, les transporteurs, les négociants, les courtiers et les exploitants des installations de transit, de regroupement ou de traitement de déchets dangereux ou de déchets POP ;
- les exploitants des installations d'incinération ou de stockage de déchets non dangereux non inertes ;
- les exploitants des installations dans lesquelles les déchets perdent leur statut de déchet.

La gestion des déchets et des terres excavées et des sédiments qui ne sont pas utilisés sur le site même de leur excavation sera également traçée pour garantir l'absence d'impact environnemental et sanitaire des opérations de remblayage par ces terres.

Le site de l'excavation correspond :

- pour les terres excavées, à l'emprise des travaux, ou le cas échéant, à l'emprise foncière placée sous la responsabilité de l'exploitant de l'ICPE, dans la limite d'une distance parcourue par les terres excavées au maximum de 30 km entre l'emplacement de leur excavation et l'emplacement de leur utilisation au sein de l'emprise des travaux ou de l'installation classée,
- pour les sédiments, à l'emprise de l'opération de dragage et des berges du cours d'eau.

La transmission au plus tard, 7 jours après la production, l'expédition, la réception ou le traitement des déchets ou des produits et matières issus de la valorisation des déchets et chaque fois que cela est nécessaire pour mettre à jour ou corriger une donnée.

#### ● **Déchet - Sortie de statut de déchet**

#### **Décret n° 2021-380 du 1<sup>er</sup> avril 2021 relatif à la sortie du statut de déchet**

#### **Arrêté du 1<sup>er</sup> avril 2021 modifiant l'arrêté du 19 juin 2015 relatif au système de gestion de la qualité mentionné à l'article D. 541-12-14 du code de l'environnement**

La procédure de sortie de statut de déchet désormais possible hors ICPE et IOTA. Les conditions sont :

Respect des cinq critères de sortie du statut de déchet

- les déchets autorisés utilisés en tant qu'intrants pour l'opération de valorisation ;
- les procédés et techniques de traitement autorisés ;

- les critères de qualité applicables aux matières issues de l'opération de valorisation qui cessent d'être des déchets, conformément aux normes applicables aux produits, y compris, si nécessaire, les valeurs limites pour les polluants ;
- les exigences pour les systèmes de gestion ;
- l'exigence d'une attestation de conformité.

#### Attestation de conformité

Tout producteur ou détenteur de déchets qui met en œuvre la procédure de sortie du statut de déchet devra établir pour chaque lot de substances ou objets qui ont cessé d'être des déchets, une attestation de conformité comme le faisaient les exploitants d'ICPE ou de IOTA. Ils devront conserver une copie de l'attestation de conformité pendant au moins 5 ans et nouvellement pour la durée prévue par l'arrêté fixant les critères de sortie de statut de déchet. Cette attestation est tenue à la disposition des autorités compétentes

Mise en place d'un système de gestion de la qualité permettant de prouver le respect des critères de fin du statut de déchet, notamment en termes de contrôle et d'autocontrôle de la qualité et, le cas échéant, d'accréditation.

L'arrêté du 1<sup>er</sup> avril 2021 détaille les critères de contrôle par un tiers, le cas échéant accrédité, pour la sortie du statut de déchet, qui précise la fréquence du contrôle, les procédures, les procédés et les déchets ou produits qui font l'objet du contrôle, ainsi que les modalités d'échantillonnage ainsi que les modalités de conservation d'échantillons pouvant être soumis à une analyse par un tiers.

- Le contrôle est déclenché par le producteur ou le détenteur du déchet qui réalise une sortie du statut de déchet et est réalisé à ses frais.
- premier contrôle lors de la première année de mise en œuvre de la procédure de sortie du statut de déchet
- vérification triennale du système de gestion de la qualité par un organisme accrédité pour la certification et des éléments du manuel qualité la première année
- contrôle par un tiers tous les 3 (ou 10 ans si le producteur est engagé dans une démarche de management de l'environnement) de l'opération de valorisation pour la production des déchets dangereux, terres excavées ou sédiments

#### ***Infractions pénales liées aux atteintes à l'environnement***

#### **Loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (art. 279 à 297)**

Ont été créés 4 nouveaux délits : un délit général de pollution (L. 231-1 CE), un délit de mise en danger de l'environnement (L. 231-3 CE) et d'un délit d'Écocide (L. 231-3 CE). Le délit d'écocide est une circonstance aggravante des 2 délits précités. Ces délits sont soumis à des conditions drastiques de mise en œuvre, notamment pour caractériser la durée des atteintes (7 ans) et l'intentionnalité du délit d'écocide. Ils ne concernent que des activités encadrées administrativement et susceptibles de donner lieu à des mises en demeure.

Devraient être exclus de leur champ les délits classiques de pollution des eaux (L 216.6 CE) et des eaux marines (C. envir., art. L. 218-73) ainsi le délit de pollution des eaux avec mortalité piscicole (art. L. 432-2 CE).

Un délit de mise en danger en cas de non-respect d'une mise en demeure en matière de déchets a été également créé.

A noter que la spécialisation des juridictions en matière environnementale, la synergie entre les acteurs institutionnels et de la société civile devraient favoriser une réponse pénale plus efficace et systématique

orientée vers plus de poursuites judiciaires, d'injonction à la restauration et remise en état du milieu naturel et des transactions pénales (CIIP) ce qui devrait aller dans le sens d'une meilleure prise en compte des intérêts de l'environnement.

Circulaire visant à consolider le rôle de la justice en matière environnementale Circulaire CRIM 2021-02/G3 du 11 mai 2021 - annexes à la circulaire

La circulaire détaille les apports de la loi n°2020-1672 du 24 décembre 2020 qui a créé des pôles régionaux spécialisés en matière d'environnement ainsi que la convention judiciaire d'intérêt public environnementale ; elle actualise également les orientations de politique pénale. Le renforcement de la spécialisation des juridictions est donc expliqué et il est présenté comment une réponse pénale effective et lisible sera mise en œuvre avec la recherche systématique de la remise en état et l'exercice des poursuites contre les personnes morales. Un point est fait sur la spécialisation des juridictions civiles. Les annexes de la circulaire reprennent la liste des juridictions spécialisées en matière environnementale, présentent un focus sur le référé pénal environnemental et la remise en état des lieux.

### **ICPE**

**Décret n° 2021-1000 du 30 juillet 2021 portant diverses dispositions d'application de la loi d'accélération et de simplification de l'action publique et de simplification en matière d'environnement (loi ASAP)**

(art. 2, 6° et 14° à 20°) : Modification du contrôle périodique des installations classées DC : L'organisme de contrôle périodique remet son rapport de visite à l'exploitant en un exemplaire (et non plus deux), il doit désormais préciser (et donc distinguer) les points de non-conformité et de non-conformité majeure. L'organisme agréé informe le préfet ET l'inspection des installations classées compétente de l'existence de non-conformités majeures sous un délai de 1 mois à compter de la constatation des cas suivants :

- s'il n'a pas reçu l'échéancier de mise en conformité de l'exploitant dans le délai de trois mois ;
- s'il n'a pas reçu de demande écrite de contrôle complémentaire de l'exploitant dans le délai d'un an ;
- si le contrôle complémentaire a fait apparaître que des non-conformités majeures persistent. Dans ce cas, le délai d'un mois court à compter de l'envoi du rapport complémentaire à l'exploitant.

L'organisme de contrôle périodique transmet chaque trimestre au préfet, au ministre chargé des installations classées et, dès lors, à l'inspection des installations classées, la liste des contrôles effectués « pendant le trimestre écoulé ». Ces dispositions sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> août 2021.

(art 6, 7°, 9° et 10°) : Suppression des cas de consultations obligatoires du CODERST : Le décret d'application du titre III de la loi ASAP rend les consultations concernées facultatives et une obligation d'information de l'instance est prévue lorsque cette dernière n'est pas consultée. Modifications entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> août 2021.

(art 2 et 25°) : Autorisation environnementale : délai de délivrance de la décision permettant l'exécution anticipée des travaux fixée à 4 jours.

## **Transition énergétique**

### **Energie - Neutralité carbone - Allégation environnementale**

**Loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets**

**L'article 12 de la loi Climat** interdit d'affirmer dans une publicité qu'un produit ou un service est neutre en carbone ou d'employer toute formulation de signification ou de portée équivalente, à moins que l'annonceur rende aisément disponible au public les éléments suivants (C. envir., art. L. 229-68) :

- un bilan d'émissions de gaz à effet de serre intégrant les émissions directes et indirectes du produit ou du service ;
- la démarche grâce à laquelle les émissions de gaz à effet de serre du produit ou du service sont prioritairement évitées, puis réduites et enfin compensées. La trajectoire de réduction des émissions de gaz à effet de serre est décrite à l'aide d'objectifs de progrès annuels quantifiés ;
- les modalités de compensation des émissions de gaz à effet de serre résiduelles respectant des standards minimaux définis par décret ;
- L'autorité administrative peut sanctionner le non-respect de cette interdiction et le manquement à ces obligations par une amende de 100 000 € pour une personne morale ...

## 6.7 Glossaire

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

### **Abonnement :**

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

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

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

### **Capacité de production :**

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

### **Certification ISO 14001 :**

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

### **Certification ISO 9001 :**

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

### **Certification ISO 22000 :**

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

### **Certification ISO 50001 :**

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

### **Certification OHSAS 18001 :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Développement durable :**

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

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

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

#### **Eau souterraine influencée :**

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

#### **HACCP :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Parties prenantes :**

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

#### **Prélèvement :**

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

#### **Prix du service [D102.0] :**

Prix du service de l'eau potable en euros par m<sup>3</sup> (redevances et taxes comprises, pour une base de consommation annuelle de 120 m<sup>3</sup>). Le prix est celui en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier de l'année de présentation du rapport (c'est-à-dire au 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> janvier.

o Pour la partie proportionnelle, il s'agit du prix que paierait le client s'il consommait les 120 m<sup>3</sup> le 1<sup>er</sup> 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 24 h 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  $1 000 \text{ m}^3/\text{j}$  :** pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Taux de réclamations [P155.1] :**

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

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

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

#### **Volume comptabilisé :**

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

#### **Volume consommateurs sans comptage :**

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

#### **Volume consommé autorisé :**

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

**Volume de service du réseau :**

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

**Volume mis en distribution :**

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

**Volume produit :**

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

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

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

## Ressourcer le monde

**Veolia**

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

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