



RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE




**TOURS METROPOLE - SIAEP SAVONNIERES
VILLANDRY DRUYE eau**

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.

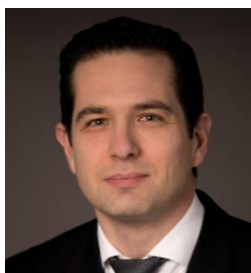
REPERES DE LECTURE

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

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

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

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 prenons 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^{ème} 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 m³ d'eau potable distribués

1,2 milliard de m³ 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

1.	L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE	10
1.1	<i>Un dispositif à votre service</i>	11
1.2	<i>Présentation du contrat</i>	18
1.3	<i>Les chiffres clés</i>	19
1.4	<i>L'essentiel de l'année 2021</i>	20
1.5	<i>Les indicateurs réglementaires 2021</i>	37
1.6	<i>Autres chiffres clés de l'année 2021</i>	38
1.7	<i>Le prix du service public de l'eau</i>	40
2.	LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	41
2.1	<i>Les consommateurs abonnés du service</i>	42
2.2	<i>La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous</i>	43
2.3	<i>Données économiques</i>	45
3.	LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	47
3.1	<i>L'inventaire des installations</i>	48
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
4.1	<i>La qualité de l'eau</i>	60
4.2	<i>La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau</i>	64
4.3	<i>La maintenance du patrimoine</i>	72
4.4	<i>L'efficacité environnementale</i>	83
5.	RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	85
5.1	<i>Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)</i>	86
5.2	<i>Situation des biens</i>	88
5.3	<i>Les investissements et le renouvellement</i>	89
5.4	<i>Les engagements à incidence financière</i>	90

6. ANNEXES	93
6.1 <i>La facture 120 m³</i>	94
6.2 <i>Les données consommateurs par commune</i>	96
6.3 <i>Le synoptique du réseau</i>	97
6.4 <i>La qualité de l'eau</i>	99
6.5 <i>Le bilan énergétique du patrimoine</i>	114
6.6 <i>Reconnaissance et certification de service</i>	115
6.7 <i>Actualité réglementaire 2021</i>	121
6.8 <i>Glossaire</i>	135

1.

L'ESSENTIEL DE
L'ANNÉE



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

1.1 Un dispositif à votre service

VOTRE LIEU D'ACCUEIL

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



TOUTES VOS DÉMARCHES SANS VOUS DÉPLACER



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

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

NOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE :

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

VOS URGENCES 7 JOURS SUR 7, 24H SUR 24



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

LES INTERLOCUTEURS VEOLIA À VOS CÔTÉS

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

NOTRE ORGANISATION

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



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

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

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

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

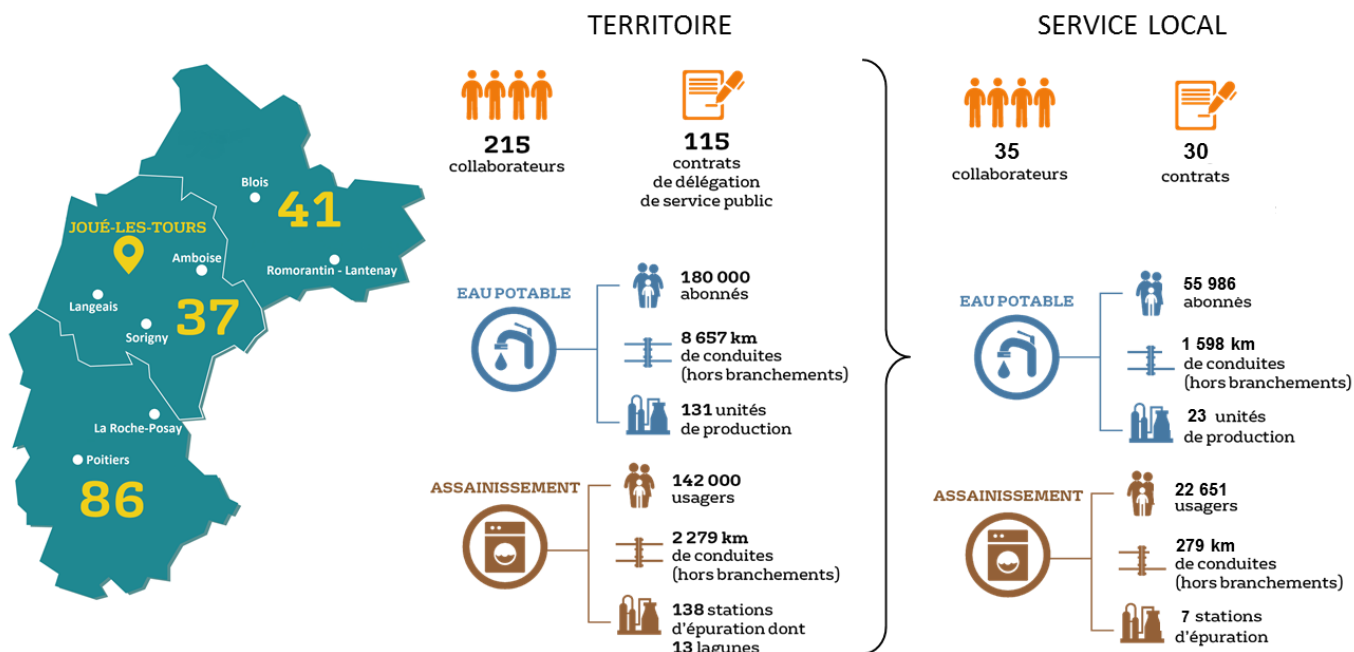
Son siège est basé à JOUE LES TOURS (Indre et Loire).

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

LE TERRITOIRE VAL DE LOIRE SOLOGNE

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

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



LES MISSIONS DE LA DIRECTION DES OPERATIONS



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

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

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

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

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

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

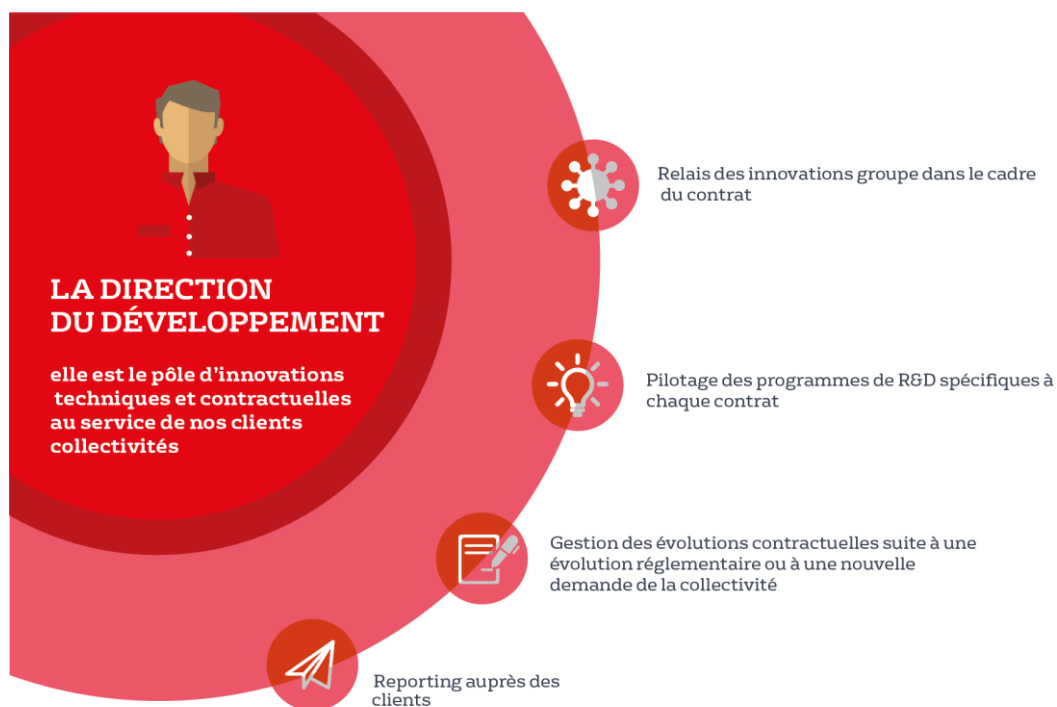
Chaque logiciel permet l'édition de statistiques et de tableaux de bords qui alimentent notre reporting vers la collectivité. Leur analyse nous permet de contrôler la bonne exécution du service mais aussi de détecter des tendances, des problèmes récurrents. Elles aident à la prise de décision : renforcer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

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

LES MISSIONS DE LA DIRECTION DES CONSOMMATEURS



LES MISSIONS DE LA DIRECTION DU DEVELOPPEMENT



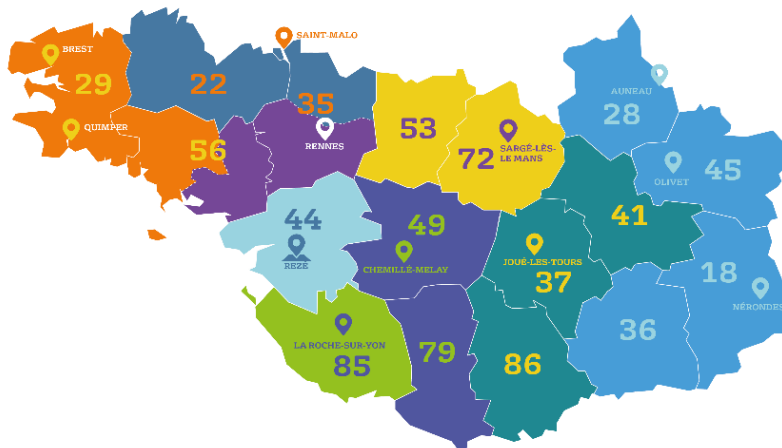
LA REGION CENTRE-OUEST

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

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

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

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



LA DIRECTION NATIONALE

La direction nationale assiste les RÉGIONS et leurs TERRITOIRES.

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

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

1.2 Présentation du contrat

Données clés

✓ Déléataire	Compagnie Fermière de Services Publics
✓ Périmètre du service	DRUYE, SAVONNIERES, VALLERES, VILLANDRY
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	01/01/2003
✓ Date de fin du contrat	31/12/2022
✓ Les engagements vis-à-vis des tiers	

En tant que délégataire du service, Compagnie Fermière de Services Publics 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 TMVL - Ballan Miré (Interne société)
vente	TOURS MÉTROPOLE VAL DE LOIRE	Vente d'eau à Berthenay

✓ Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
5	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
3	01/01/2017	Caducité de l'annexe "programme de renouvellement des canalisations en fonte et des branchements en plomb", Création d'un compte de renouvellement de cana et de leurs branchements
4	01/01/2017	Exclusivité de la réalisation des branchements - Rectification des dispositions TVA - Nouveau règlement de service
2	01/01/2014	Intégration du radio relevé. Nouveau règlement de service. Modification de la rémunération du délégataire.
1	22/03/2012	Application des dispositions LEMA.

1.3 Les chiffres clés

TOURS METROPOLE - SIAEP SAVONNIERES VILLANDRY DRUYE eau

Chiffres clés



5 321

Nombre d'habitants desservis



2 554

Nombre d'abonnés
(clients)



2

Nombre d'installations de
production



3

Nombre de réservoirs



137

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



90,3

Rendement de réseau (%)



136

Consommation moyenne (l/hab/j)

1.4 L'essentiel de l'année 2021

1.4.1 Principaux faits marquants de l'année

RESEAUX – RENDEMENT & FUITES

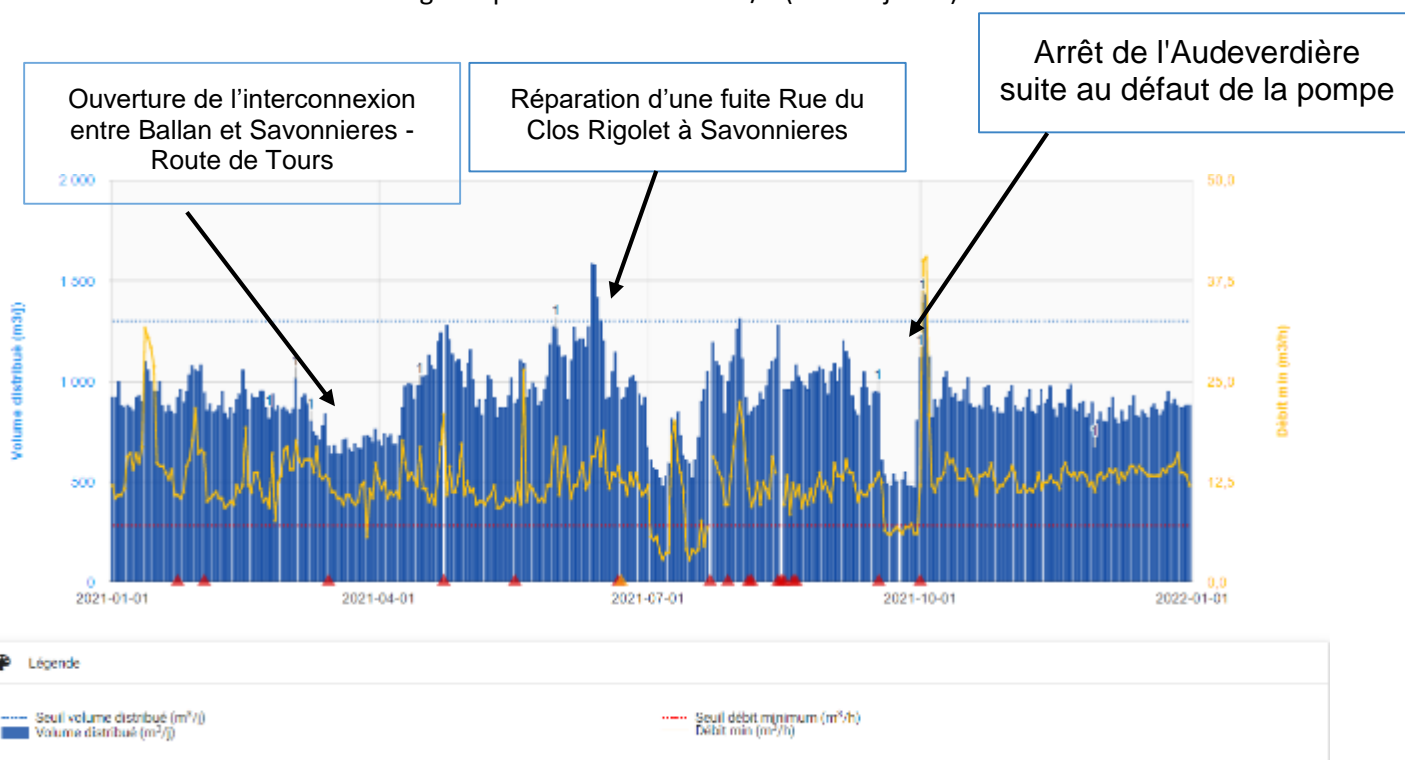
Le rendement est en nette hausse pour l'exercice 2021 avec un rendement supérieur à 90%. On passe ainsi d'un rendement en moyenne à 83 % à un rendement de 90,3%. Pour rappel, en 2018 le rendement était de 78,3%. Cela montre la progression réalisée et la bonne tendance sur les dernières années.

Il est important de noter que les volumes vendus ont augmenté de 10 % pour un volume mis en distribution similaire aux années précédentes.

- [Fluksaqua](#)

Le graphique ci-dessous indique pour le SIAEP de Savonnières :

- le volume distribué chaque jour en 2021 en m³ (histogramme bleu) ;
- le débit minimum enregistré pendant la nuit en m³/h (courbe jaune).

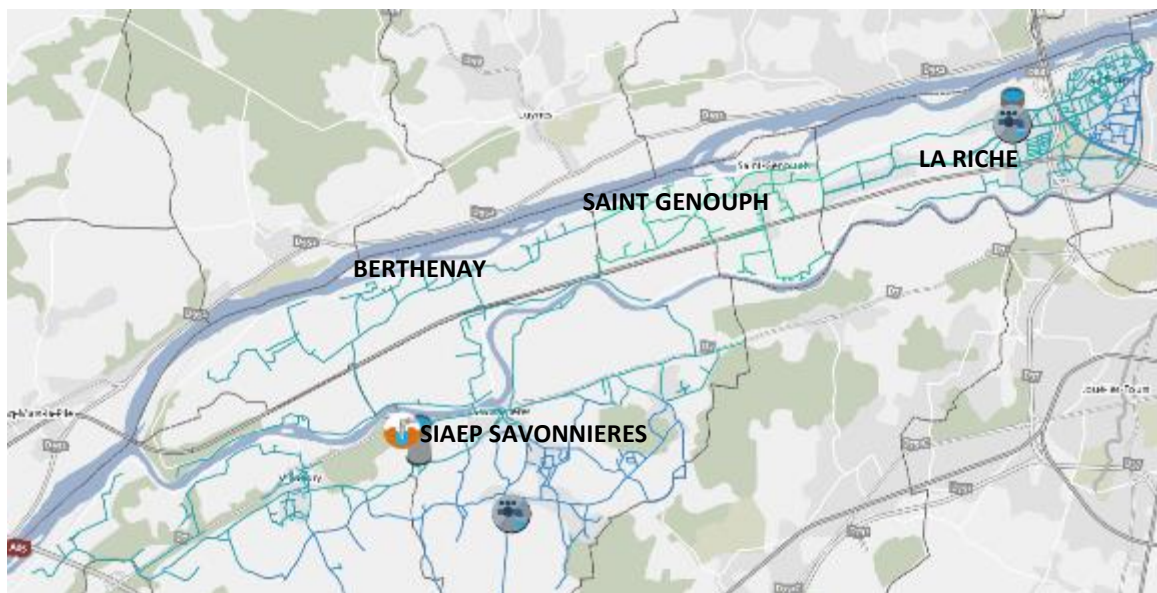


Les pics ponctuels peuvent correspondre à des fuites sur le réseau, à des prises d'eau sur poteau incendie, à des manœuvres de vannes lors de recherches de fuite par sectorisation, ou encore à des non-remontées des informations.

Le défaut sur la pompe d'exhaure de l'Audeverdière a conduit à l'ouverture de l'interconnexion avec la commune de Ballan-Miré de manière à assurer la continuité de service.

- Alimentation de Berthenay par Savonnières

Dans le cadre du respect du SDAGE qui met en avant la protection de la ressource du Cénomancien, Tours Métropole et Veolia ont engagé une réflexion sur l'alimentation de la commune de Berthenay. Cette commune était habituellement alimentée par la commune de La Riche (via Saint-Genouph) dont la ressource principale est le Cénomancien. L'objectif était alors d'alimenter la commune de Berthenay par la production des Caves Gouttières (alluvions du Cher) sur le SIAEP de Savonnières.



Le basculement de l'alimentation de la commune de Berthenay par la commune de Savonnières a été mis en place, dans un premier temps en test, sur l'exercice 2019.

Des essais de poteaux incendies ont ainsi été effectués sur cette période afin d'évaluer l'impact du changement. Il en ressort une amélioration des débits sur les poteaux incendies situés à proximité de l'interconnexion avec la commune de Savonnières et une baisse sur les poteaux incendies situés à proximité de la commune de Saint Genouph due aux pertes de charges.

Suite à ces essais, il a été convenu, avec Tours Métropole de conserver l'alimentation de la commune de Berthenay par Savonnières et donc les alluvions du Cher.

En 2021, 30 926 m3 ont transité du SIAEP de Savonnières vers la commune de Berthenay.

- [Fuite canalisation - Le Houssat à VILLANDRY](#)

Ci-dessous une fuite sur une canalisation Fonte Grise DN 80 au LD Le Houssat. La fuite était localisée à l'extérieur du regard de la ventouse, nous avons donc procédé au terrassement et à la mise en place d'un manchon de réparation INOX.



- [Fuite canalisation - Route de l'Audeverdière à SAVONNIÈRES](#)

Après un signalement pour fuite Route de l'Audeverdière, une intervention a été déclenchée. La conduite PVC était fissurée sur 50 cm. Ce type de casse longitudinale peut-être dû à un coup de bélier sur le réseau. Un coup de bélier peut dépendre de plusieurs facteurs :

- Arrêt ou remise en marche rapide d'une pompe ;
- Fermeture ou ouverture rapide d'un poteau incendie, vanne ;
- Bulle d'air coincé dans le réseau entraînant une contrainte physique importante avec la pression de l'eau sur la paroi de la canalisation ;
- Etc.



- Fuite canalisation - Rue du clos Rigolet à SAVONNIÈRES

Une fuite sur le TE collé d'une canalisation PVC DN 110 Rue du Clos Rigolet à Savonnières. La réparation a nécessité la suppression d'un mètre de canalisation et le remplacement du TE par une pièce fonte à bride. Nous avons également profité de l'intervention pour ajouter une vanne.



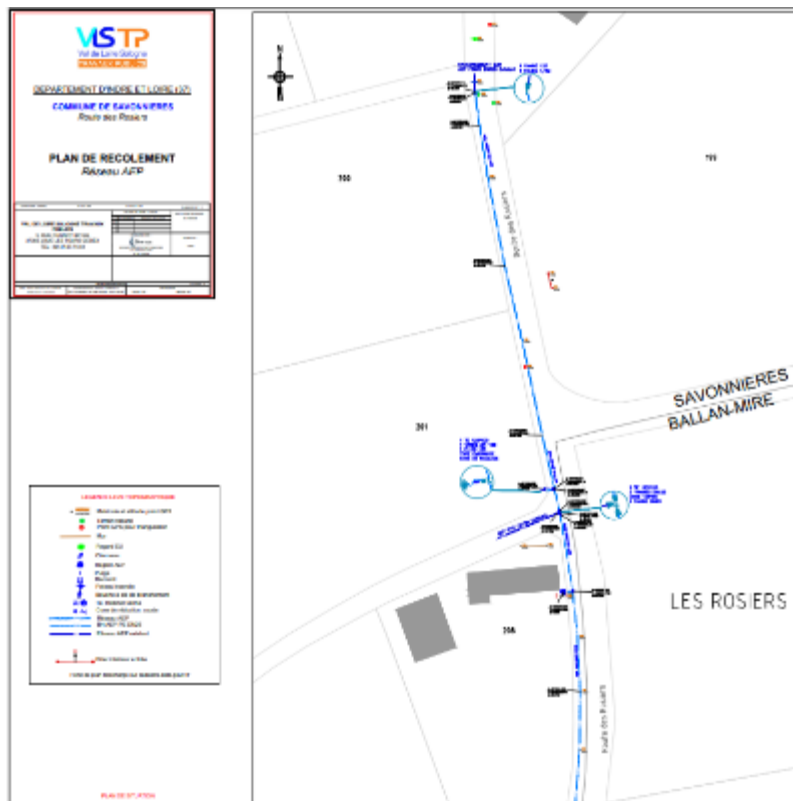
RESEAUX - TRAVAUX

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

- En 2017, sur route de la Montée Jaune à Savonnières, 655 mètres linéaires de conduites vétustes en fonte grise avaient été renouvelées en Fonte Ductile ;
- En 2018, sur l'impasse des Chesnais et la route du Petit Bois à Savonnières, 919 mètres linéaires de conduites vétustes en fonte grise ont été renouvelées en Fonte Ductile ;
- En 2018 également, à proximité de la Berdaquerie et des Barrières Blanches à Villandry, 280 mètres linéaires de conduites vétustes en fonte grise ont été abandonnés, par réalisation d'un maillage en fonte ductile ;
- En 2019, sur le camping à Savonnières où 240 ml de fonte grise ont été renouvelés majoritairement en fonte ductile DN 100 et en PEHD DN 125 mm ;
- En 2019, sur la rue du Cimetière à Villandry où 354 ml de fonte grise DN 80 mm ont été renouvelés par une fonte ductile DN 100 mm.
- En 2020, sur la rue du Commerce / rue des Anciens d'AFN à Villandry, renouvellement de 575 ml de canalisation fonte grise DN 100, DN 80 et DN 60 en fonte ductile DN 125 et DN 80. Les travaux ont permis le renforcement de la défense incendie avec l'ajout de deux nouveaux poteaux incendie et une amélioration conséquente des débits. Fait important, le chantier a été marqué par la présence de l'ancien cimetière de la commune sur l'emprise des travaux.



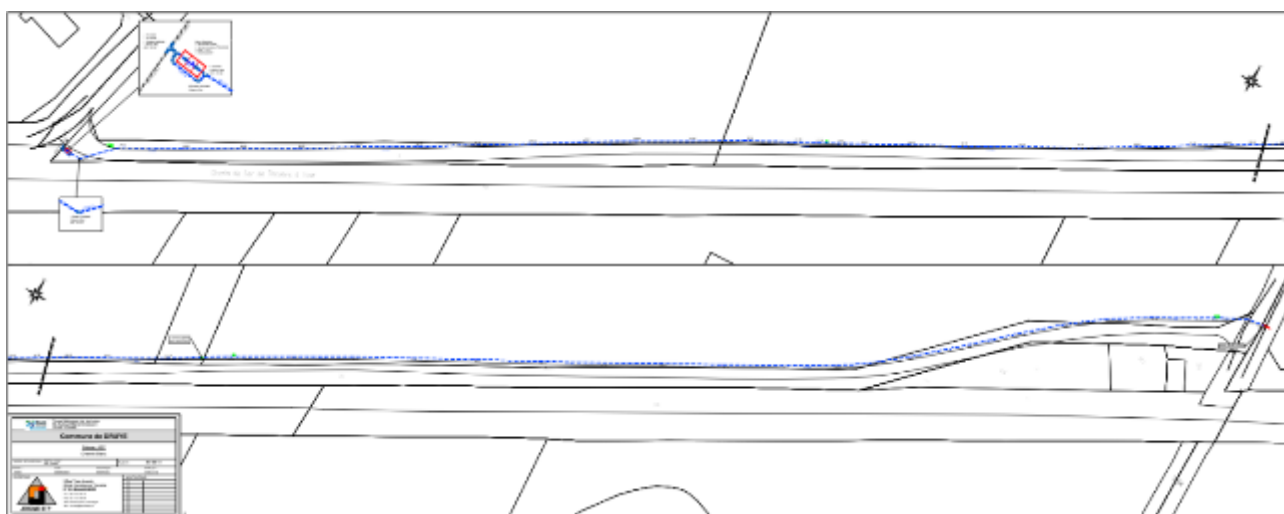
- En 2020 sur la route des Rosiers à Savonnières où 290 ml de fonte grise DN 60 mm ont été renouvelés en fonte ductile DN 125 mm et 80 mm. Les travaux ont permis de supprimer une conduite acier particulièrement vétuste qui présentait un phénomène de dépôts ferriques de corrosion interne, ce qui entraîne systématiquement une diminution du diamètre intérieur de la paroi, et une fragilisation de la structure interne de la canalisation. A long terme, ce phénomène peut provoquer la présence d'eau rouge chez les abonnés, particulièrement lorsqu'un débit important est prélevé (prise d'eau sur poteau incendie par exemple), et provoque le décrochage de ces dépôts, mais surtout, la création de trous et de fissures sur la conduite.



- En 2021, le délégataire n'a pas réalisé de travaux de renouvellement

A noter que Tours Métropole a également engagé d'autres travaux de renouvellements sur Savonnières, Villandry et Druye :

- En 2018, au stade du Bray à Savonnières, 156 mètres linéaires de PVC en domaine privé ont été abandonnés et remplacés par une conduite neuve en domaine public ;
- En 2018 également, route de la Vallée Bourcier et route de la Rousselière à Savonnières, 360 mètres linéaires de conduites en fonte grise vétuste en domaine privé ont été abandonnés et remplacés par des conduites neuves en PVC en domaine public ;
- En 2019 avec les travaux de renouvellement rue de la Pommeraie sur la commune de Druye (172 ml), sur la route de la Roussellerie sur la commune de Savonnières (364 ml) et sur une partie de la route des Caves sur la commune de Savonnières (318 ml).
- En 2020, rue du Paradis et rue des Fontaines à Savonnières . Renouvellement de 990 ml de fonte grise DN 80 en fonte ductile DN 125 mm
- En 2020, phase 1 de la route des Rosiers à Savonnières . Renouvellement de 520 ml de fonte grise DN 80 en fonte ductile DN 125
- En 2020, rue du Petit Bois à Savonnières. Abandon d'une conduite PVC en privé et création de deux branchements sur 50 ml
- En 2021, VC6 - PRIMAGAZ. Création d'une extension de 703 ml de canalisation 90 PVC pour l'installation du site PRIMAGAZ sur la commune de DRUYE.



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.

USINES

- Antennes sur les réservoirs

Les châteaux d'eau de Druye et Savonnières sont pourvus d'antennes de télécommunication qui sont gérées par des opérateurs.

Il est à noter que les déchets bouchent les gouttières et entraînent donc un stockage de poids supplémentaire sur le dôme lorsqu'il pleut. Celui-ci n'étant pas fait pour cela, il pourrait y avoir des dommages irréversibles sur la structure.

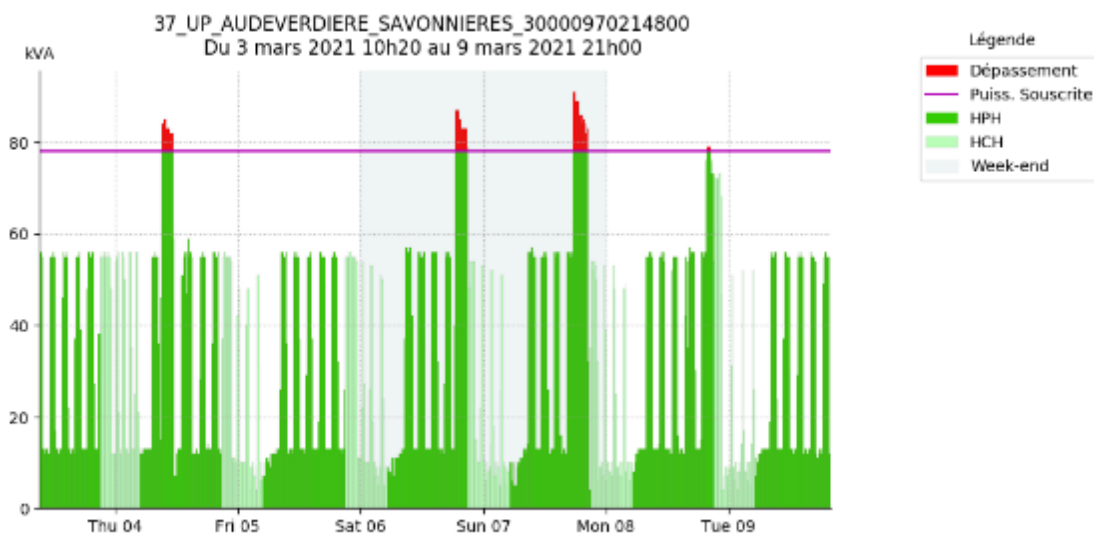


La cabane du SDIS (sur le dôme) est dans un état de délabrement avancé, il est impératif de la démanteler avant qu'elle ne s'effondre.



- Audeverdière - dépassements électriques

Des dépassements réguliers ont été identifiés début mars 2021. Ceci peut s'expliquer par de forts tirages sur la commune sachant que le réservoir de la Bretonnière était, à l'époque vide, car les puits des Caves Gouttières étaient à l'arrêt depuis le 23 février pour cause de pesticides. Les forts tirages amènent de grosses baisses de pression sur le réseau.



En effet, lorsque la pression descend sous les 3,7 bars dans le réseau, les trois pompes fixes de la surpression de l'Audeverdière se mettent en marche et gonflent trop rapidement le réseau provoquant alors une surpression dans le réseau et jusqu'aux consommateurs, qui se plaignent de ses variations.

Nous avons essayé de disjoncter une des trois pompes afin de réduire l'impact mais ce phénomène de surpression était encore présent.

Finalement, le choix a été fait d'ouvrir le stabilisateur entre la commune de Ballan et de Villandry, ce qui a résolu le problème.

- [Audeverdière - pompe d'exhaure](#)

Mi septembre la pompe d'exhaure du site est en défaut d'isolement. Elle a été rapidement renouvelée puisqu'une était en stock dans la station. Cette fois-ci, la pompe a été jupée (voir photo ci-contre) dans le but de refroidir le moteur pour éviter qu'il s'échauffe et tombe alors en défaut d'isolement. Grâce à ce système établi sur mesure avec le fournisseur de pompe, nous espérons que la durée de vie de la pompe sera rallongée. Aujourd'hui, cette pompe est renouvelée presque tous les 18 mois.



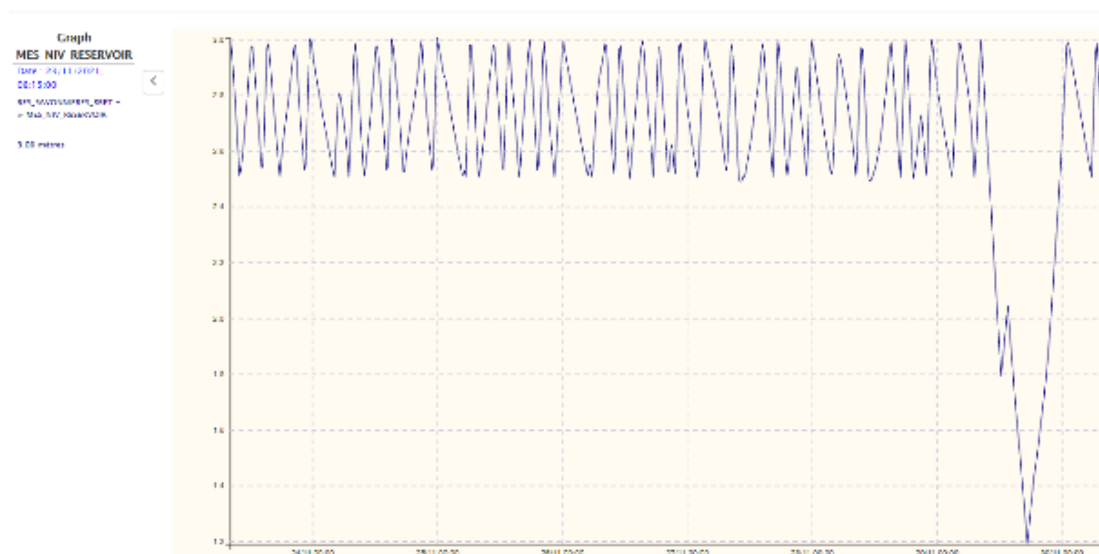
- [Audeverdière - arrêt d'urgence](#)

Suite à la mise en conformité des machines tournantes, il a été installé des arrêts d'urgence sur la station pour la sécurité des agents. En effet, l'arrêt des pompes est immédiat lorsqu'on actionne un des arrêts d'urgence coup de poing.



- [Audeverdière - coupure électrique](#)

Fin novembre, une coupure électrique a soudain eu lieu et a été identifiée par la chute considérable du niveau d'eau dans le château d'eau des Bretonnières à Savonnières :



Grâce aux stabilisateurs mis en place entre la station de l'Audeverdière et le réservoir des Bretonnières, des baisses de pression ont pu être ressenties mais aucun manque d'eau n'a été causé.

- [Réservoir des Bretonnières - vitre](#)

Une des vitres de la montée du réservoir des Bretonnières a été retrouvée sur le sol du réservoir. L'accessibilité nécessitant l'intervention de cordistes, il a été décidé de bloquer l'accès à la cuve grâce à du polystyrène de façon à empêcher les oiseaux d'accéder à la cuve d'eau potable. Cette solution a été provisoire jusqu'à l'intervention de cordistes pour fixer à nouveau le plexiglass.





L'intervention a été nécessaire deux fois car le béton s'effrite beaucoup autour de la vitre ce qui fait que la première réparation n'a pas tenue dans le temps. La seconde fois la réparation a été plus adaptée néanmoins il est important de noter que le génie civil du château d'eau présente des signes de vétusté (effritement).

- [Puits des Caves Gouttières - échelle](#)

Suite à la disparition de l'échelle courant mars 2020, la Métropole de Tours l'a renouvelée ce qui permet aujourd'hui aux agents VEOLIA d'intervenir en toute sécurité.



1.4.2 Propositions d'amélioration

Lieu ou ouvrage	Voie
Renouvellement / renforcement de conduites	<p>Il est nécessaire de poursuivre le remplacement voire le renforcement des canalisations les plus vétustes en fonte grise.</p>  <p>La majorité des fuites canalisations se produisent sur des conduites en fonte grise, alors que ce type de matériau ne représente que 10 % du linéaire total du réseau. Quelques voies concernées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Route de Savonnières à Druye - lieux-dits la Martinière, l'Arrarie, l'Augeonnière, le Saule Durand, la Turpinière, la rue de la Croix Robert - 2450 ml - Villandry - le Petit Bournais, les Baudinières, la Huberdière, la Racaudière, jusqu'à la traversée de l'A85 - 2460 ml - Villandry - Château Galle / Bellivier - 500 ml - Villandry - la Haute Bergerie - 390 ml (<i>chantier 2022</i>) - Villandry - rue Principale - 190 ml - Savonnières - rue Chaude / imp du Coteau - 290 ml - Savonnières - chemin des Caves du Paradis - 170 ml - Savonnières - route de la Fosse au Bray (<i>chantier 2022</i>) / route des Caves (<i>fait en partie en 2019</i>)- 1440 ml - Savonnières - route des Ballandais - 530 ml
Bornes de puisage / Système de comptage	<p>Les prises d'eau illicites sur les poteaux incendie ont plusieurs impacts :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Détérioration des poteaux incendie - Trouble de la qualité de l'eau pour les riverains - Risque de provocation de fuites - Pertes en eau  <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>

	
SDAGE	<p>Il conviendrait de mener une réflexion sur l'alimentation de Savonnières, Villandry et Druye. Pour rappel, les prescriptions du SDAGE imposent une baisse de 20% par rapport au volume moyen pompé dans la nappe du Cénomanién entre 2004 et 2006. Il pourrait être envisagé d'étudier la desserte en eau par les puits alluvionnaires en substitution du Cénomanién, voire d'alimenter une partie du réseau par Joué-lès-Tours, via Ballan-Miré.</p> <div style="text-align: center;">  <p>Schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux 2016-2021 Bassin Loire-Bretagne</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div>
Réservoir de Druye	Le démantèlement de la cabane de surveillance sur le dôme est à faire afin d'éviter son effondrement.
Station de production de L'Audeverdière	La capacité de stockage étant insuffisante sur le périmètre, notamment vis-à-vis de la protection incendie, la mise en place d'une nouvelle bâche de stockage sur le périmètre de L'Audeverdière serait à envisager.
Station de pompage des Caves Gouttières	Un traitement des pesticides permettrait de limiter les arrêts réguliers des puits (près de 60 jours par an) car à chaque arrêt l'alimentation en eau potable est assurée par les forages du Cénomanién ce qui ne suit pas les prescriptions du SDAGE (préservation de la ressource).

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^{er} 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)	5 320	5 321
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Déléataire	2,59 €/m ³	2,69 €/m ³
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Déléataire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 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)	100,0 %	92,9 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Déléataire (2)	100	100
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Déléataire	83,1 %	90,3 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Déléataire	1,47 m ³ /jour/km	0,97 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Déléataire	1,31 m ³ /jour/km	0,77 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	1,58 %	1,02 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	72 %	71 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0	NC
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0	0
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Déléataire	4,37 u/1 000 abonnés	2,35 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	0,23 %	0,22 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Déléataire	1,19 u/1 000 abonnés	1,57 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 CCSP

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	349 922 m ³	335 509 m ³
VP.059	Volume produit	Délégataire	348 046 m ³	332 669 m ³
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	3 210 m ³	19 892 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	320 330 m ³	321 916 m ³
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	6 645 m ³	7 877 m ³
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	260 775 m ³	287 777 m ³
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	27	39
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
	Nombre d'installations de production	Délégataire	2	2
	Capacité totale de production	Délégataire	2 600 m ³ /j	2 600 m ³ /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	3	3
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	900 m ³	900 m ³
	Longueur de réseau	Délégataire	141 km	137 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	124 km	122 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	865 ml	0 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	2 441	2 457
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	91	90
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	74	1
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	18	16
	Nombre de compteurs	Délégataire	2 676	2 715
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	25	56
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
	Nombre de communes	Délégataire	4	4
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	2 519	2 554
	- Abonnés domestiques	Délégataire	2 518	2 553
	- Abonnés non domestiques	Délégataire		
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	1	1
	Volume vendu	Délégataire	285 056 m ³	310 545 m ³
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	254 130 m ³	279 900 m ³
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	m ³	m ³
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	30 926 m ³	30 645 m ³
	Consommation moyenne	Délégataire	126 l/hab/j	136 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	98 m ³ /abo/an	104 m ³ /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

LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
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
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
Energie relevée consommée	Délégataire	262 166 kWh	236 585 kWh

1.7 Le prix du service public de l'eau

LA FACTURE 120 M³

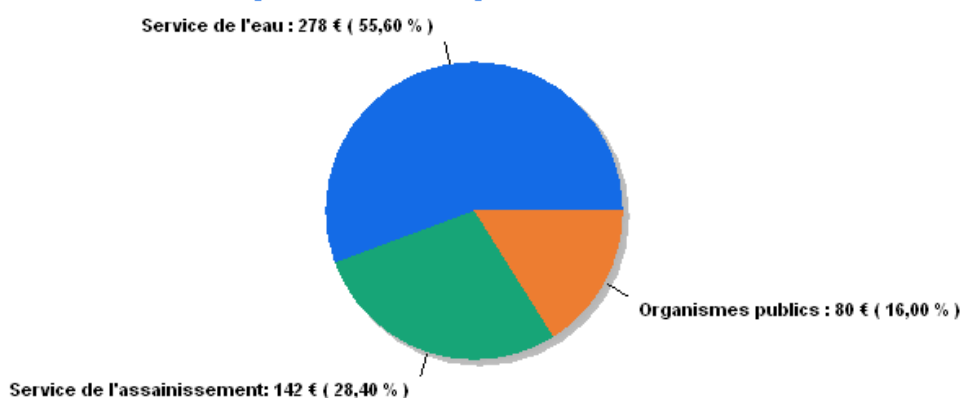
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120 m³ représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

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

SAVONNIERES 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
Part délégataire			205,04	215,05	4,88%
Abonnement			81,51	86,60	6,24%
Consommation	120	1,0704	123,53	128,45	3,98%
Part syndicale			58,34	58,34	0,00%
Abonnement			23,30	23,30	0,00%
Consommation	120	0,2920	35,04	35,04	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0415	3,85	4,98	29,35%
Organismes publics			27,60	27,60	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
Total € HT			294,83	305,97	3,78%
TVA			16,22	16,83	3,76%
Total TTC			311,05	322,80	3,78%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			2,59	2,69	3,86%

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

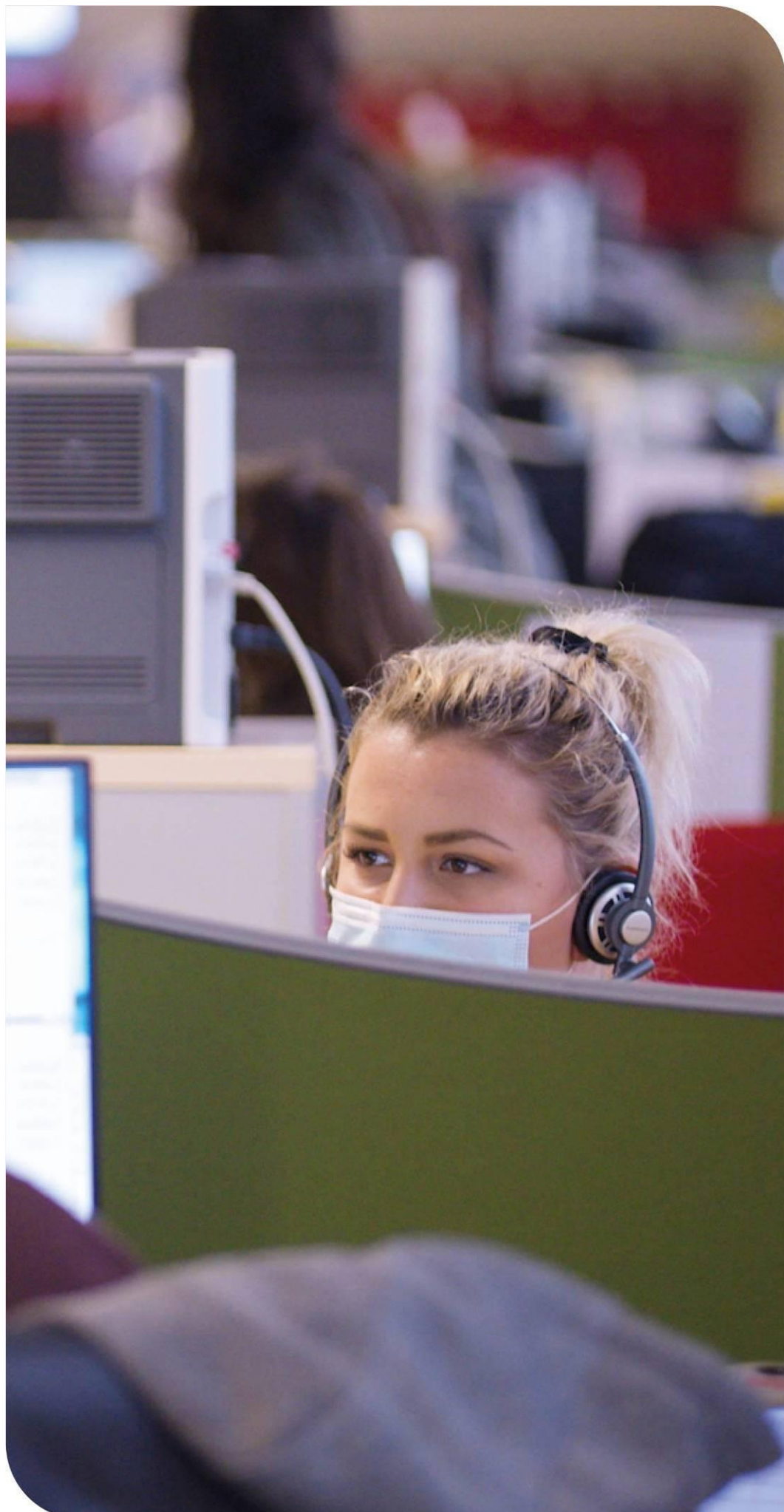
Facture 120m³ / Répartition du prix du service de l'Eau



Les factures types sont présentées en annexe.

2.

LES
CONSOmmATEURS
DE VOTRE SERVICE
ET LEUR
CONSOmmATION



Veolia fait de la 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
Nombre total d'abonnés (clients)	2 406	2 439	2 481	2 519	2 554	1,4%
domestiques ou assimilés	2 406	2 439	2 480	2 518	2 553	1,4%

Les principaux indicateurs de la relation consommateurs

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	262	197	160	406	333	-18,0%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	203	178	199	180	220	22,2%
Taux de clients mensualisés	30,8 %	34,4 %	36,8 %	39,2 %	42,2 %	7,7%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	19,4 %	20,0 %	20,4 %	21,5 %	21,0 %	-2,3%
Taux de mutation	8,6 %	7,4 %	8,2 %	7,3 %	8,8 %	20,5%

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
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	0,42	0,00	//	4,37	2,35
Nombre d'interruptions de service	1	0	//	11	6
Nombre d'abonnés (clients)	2 406	2 439	2 481	2 519	2 554

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
Taux d'impayés	0,61 %	0,53 %	0,59 %	0,23 %	0,22 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	3 881	3 564	3 980	2 167	2 047
Montant facturé N - 1 en € TTC	633 213	668 040	674 649	923 675	916 848

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	1	3	1	0	0
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	41,29	140,24	39,95	0,00	0,00
Volume vendu selon le décret (m3)	251 658	245 668	254 621	285 056	310 545

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.

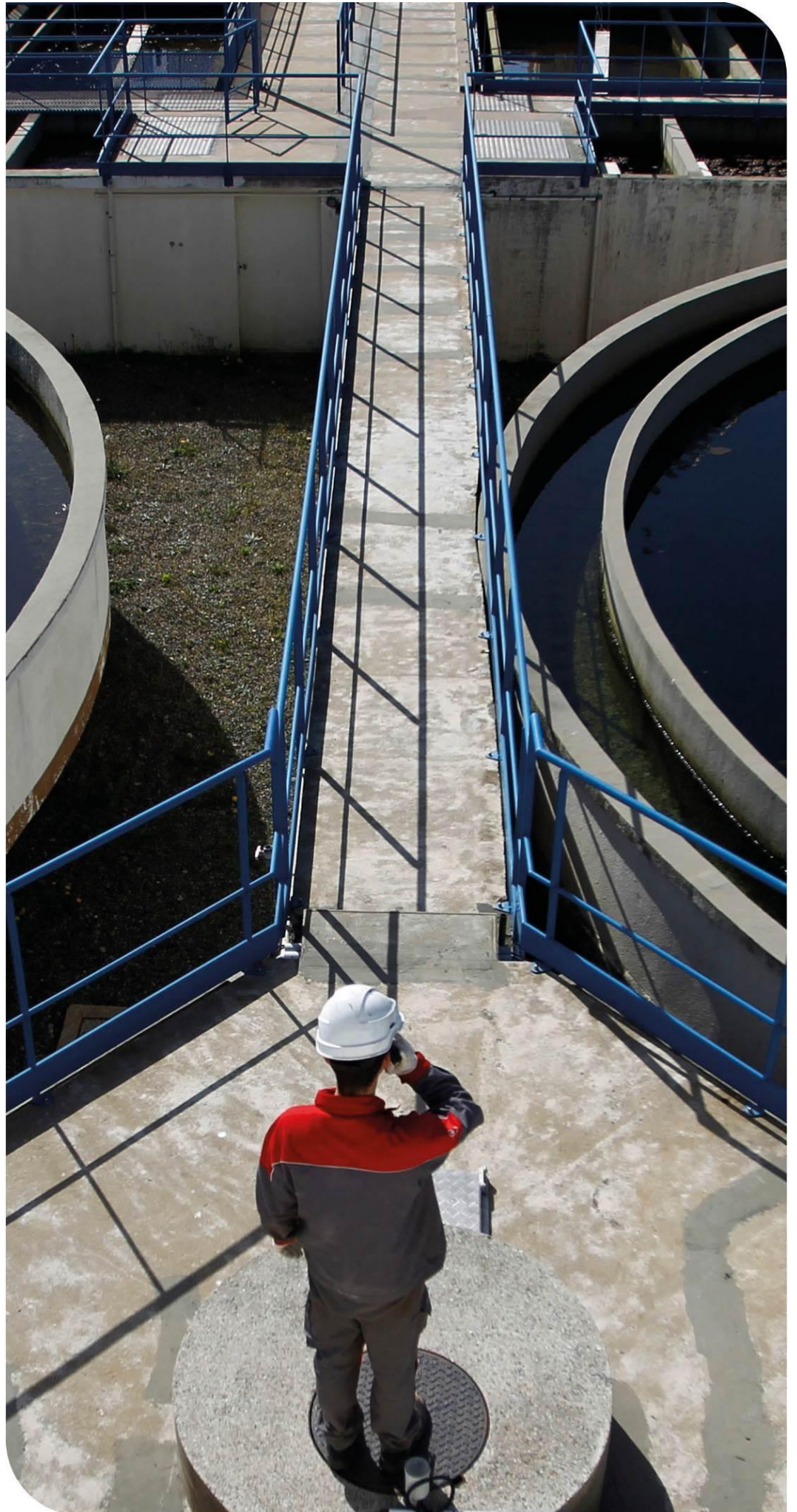
Les échéanciers de paiement

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	18	24	13	25	27

3.

LE PATRIMOINE DE
VOTRE SERVICE



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

3.1 L'inventaire des installations

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

Installation de production	Capacité de production (m3/j)
L'Audeverdière	1 800
Les Caves Gouttières	800
Capacité totale	2 600

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
Druye - réservoir	300
La Bretonnière - réservoir	300
L'Audeverdière - bache	300
Capacité totale	900



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^{er} 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
Canalisations						
Longueur totale du réseau (km)	135,1	135,1	135,8	140,7	137,1	-2,6%
Longueur d'adduction (ml)	0	0	0	1 091	0	-100,0%
Longueur de distribution (ml)	135 069	135 118	135 792	139 612	137 130	-1,8%
<i>dont canalisations</i>	120 414	120 225	120 745	124 439	121 845	-2,1%
<i>dont branchements</i>	14 655	14 893	15 047	15 173	15 285	0,7%
Equipements						
Nombre d'appareils publics	142	142	142	142	194*	36,6%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	138	138	138	138	142	2,9%
<i>dont bouches d'incendie</i>	3	4	4	4	7	75%
<i>dont bouches d'arrosage</i>		1	1	1	1	0,0%
Branchements						
Nombre de branchements	2 367	2 401	2 423	2 441	2 457	0,7%

*Mise à jour à partir de la cartographie du nombre d'équipements.

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1	Qualification
Compteurs							
Nombre de compteurs	2 553	2 592	2 641	2 676	2 715	1,5%	Bien de retour

Le détail du linéaire de canalisations par matériau et par diamètre pour les communes de Savonnières, Villandry et Druye est indiqué dans le tableau suivant :

Commune	Matériau	INC	25	40	50	60	63	75	80	90	100	110	125	140	150	160	200	Total général
DRUYE	INC	84														1		85
	Fonte Grise										1134							1134
	Fonte indéterminée										0							0
	Polychlorure de Vinyle			1	962		3545			13762		3703	7270	262		3334		32838
	Polyéthylène HD									287		29				364		681
Total pour DRUYE		84		1	962		3545			14050	1134	3732	7270	262		3699		34738
SAVONNIERES	INC	341									3	7						350
	Fonte Ductile								16		562		2859				1045	4482
	Fonte Grise			85		680			1759		1714	2	208					4448
	Polychlorure de Vinyle			91	497		3119	412	3	4550	4	8678	18039	3276		3699		42368
	Polyéthylène HD				233		210						71	49		137		700
Total pour SAVONNIERES		341		176	730	680	3329	412	1778	4550	2283	8686	21178	3325		3836	1045	52349
VILLANDRY	INC	113	2							1		2			6			123
	Fonte Ductile								128		366		449					944
	Fonte Grise					787			1215		1832							3834
	Polychlorure de Vinyle			40	1110		3335			10476		2800	6641	3072		1561		29035
	Polyéthylène HD									54		332				104		489
	Polyéthylène ind.					90		6										96
Total pour VILLANDRY		113	2	40	1110	787	3426		1349	10531	2198	3134	7090	3072	6	1664		34522
Total général		537	2	217	2802	1467	10299	412	3127	29131	5615	15552	35537	6659	6	9200	1045	121845

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
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	0,74	1,03	1,26	1,58	1,02
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	120 414	120 225	120 745	124 439	121 845
Longueur renouvelée totale (ml)	655	1 745	1 448	2 375	0
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	655	1 229	594	865	0

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

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

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

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

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

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.		99,6 %
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	15
Total Parties A et B		45	45
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	0
VP.245	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
VP.246	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
VP.247	Localisation des autres interventions	10	10
VP.248	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	0
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
Total:		120	100

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

Savonnières – Audeverdière	
Pompe d'exhaure jupée	 
Disjoncteur pompe d'exhaure	 

Savonnières – Réservoir des Bretonnières

Débitmètre de remplissage



Druye – réservoir

Anti intrusion
(charges passées en
2020 mais travaux
réalisés en 2021)



Les compteurs

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

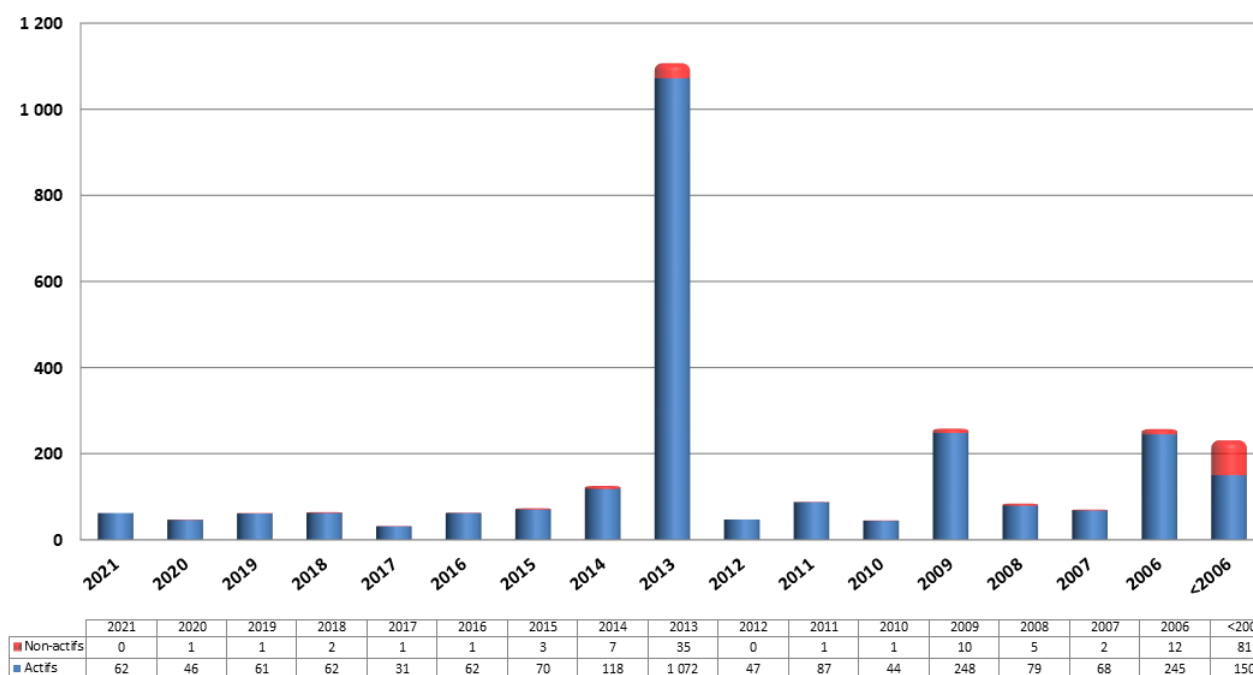
En France, le « contrôle en service des compteurs d'eau froide potable » est réglementé par l'arrêté du 6 mars 2007. Parmi les méthodes proposées par cet arrêté, Veolia a choisi celle qui donne la meilleure connaissance du parc : la mise en place d'un système qualité pour utiliser ses propres moyens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

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

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

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

Pyramide compteurs 2021



Renouvellement des compteurs	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre de compteurs	2 553	2 592	2 641	2 676	2 715	1,5%
Nombre de compteurs remplacés	56	13	64	25	56	124,0%
Taux de compteurs remplacés	2,2	0,5	2,4	0,9	2,1	133,3%

Les réseaux

Travaux de renouvellements réalisés en 2021 :

Commune	Voie	Détails
DRUYE	VC6 - PRIMAGAZ MOA : TMVL MOE : TMVL Entreprise : JÉROME	Extension de 703 ml de 90 PVC

Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre de branchements	2 367	2 401	2 423	2 441	2 457	0,7%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	165	165	165	91	90	1,1%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	7,0%	6,9%	6,8%	3,7%	3,7%	0,0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	0	0	74	1	-98,6%

(*) 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

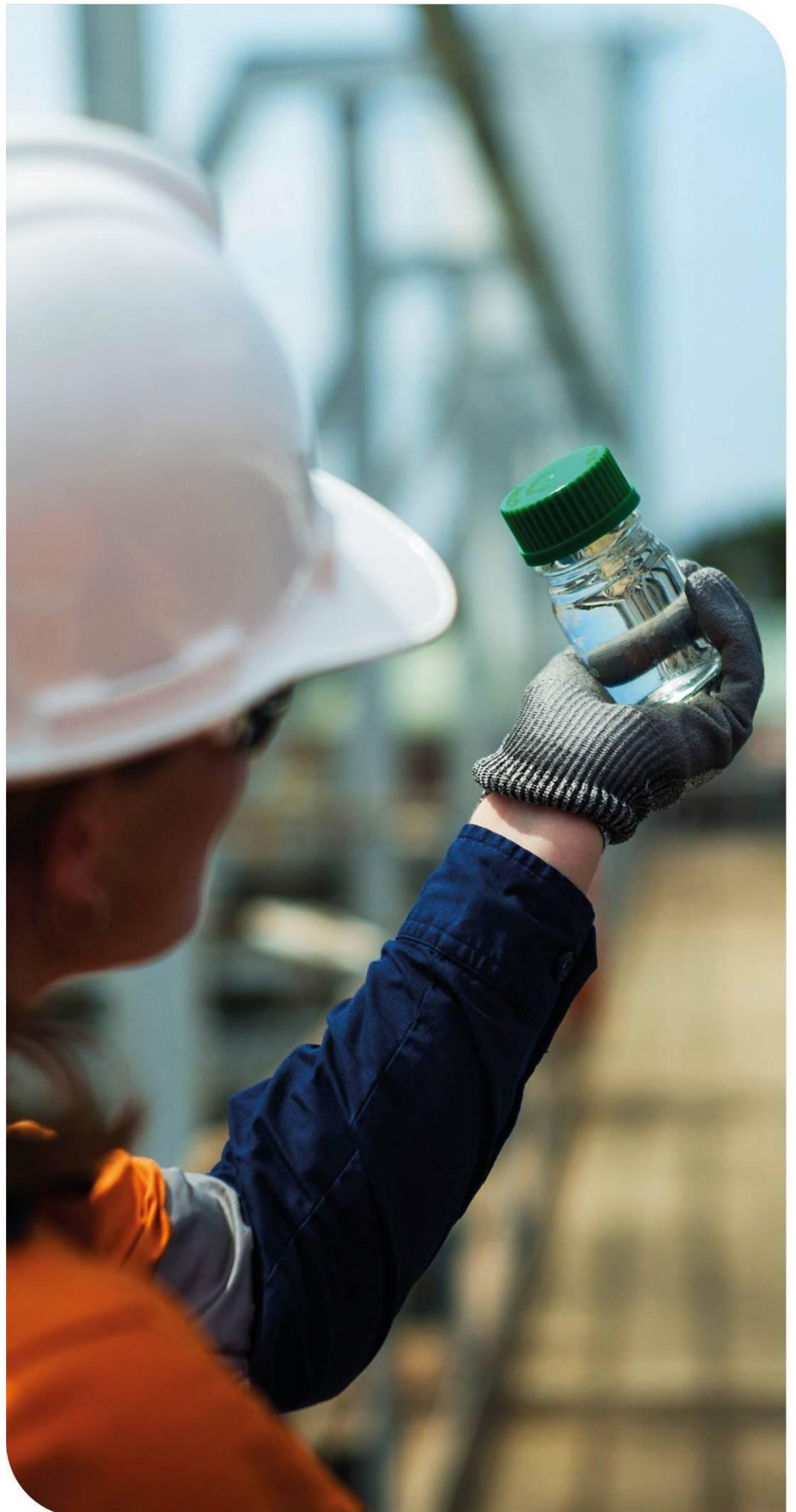
Les réseaux, branchements et compteurs

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

Commune	Date	Voie	Détails
DRUYE	16/02/2021	14 BIS RUE DES FONCHERS	1 branchement
SAVONNIÈRES	19/04/2021	RUE DES FONTAINES	1 branchement
DRUYE	19/04/2021	LE GRAND NOYER (PRIMAGAZ)	1 branchement
SAVONNIÈRES	20/04/2021	RUE DES FONTAINES	1 branchement
VILLANDRY	20/05/2021	13 BIS RUE DE LA JOUMERAIE	1 branchement
VILLANDRY	01/06/2021	12 RUE DE LA JOUMERAIE	1 branchement
DRUYE	08/06/2021	1A RUE DU BOIS CHEVALIER	1 branchement
VILLANDRY	02/07/2021	LA HUBERDIERE	1 branchement
VILLANDRY	05/07/2021	36 LA MAISON LUREAU	1 branchement
VILLANDRY	02/08/2021	13 BIS RUE DU COMMERCE	1 branchement
SAVONNIÈRES	23/08/2021	25 RUE CHAUDE	1 branchement
DRUYE	07/09/2021	RUE DES FONCHERS	1 branchement
SAVONNIÈRES	05/11/2021	18 RUE DES VERRERIES	1 branchement
VILLANDRY	15/11/2021	23 LA MAISON LUREAU	1 branchement
SAVONNIÈRES	16/11/2021	7 BIS ROUTE DE LA PLANCHE	1 branchement
VILLANDRY	22/11/2021	LE BAS MUNAT	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	46
Physico-chimique	2173	22

4.1.2 L'eau produite et distribuée

Conformité des paramètres analytiques

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégataire	Valeur du seuil et unité
ESA métolachlore	0	0,17	2	0	13	0	0,1 µg/l

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

Voir paragraphe consacrée aux métabolites de pesticides.

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Déléguataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Déléguataire	Valeur du seuil et unité
Bact et spores sulfito-rédu	0	1	1	0	24	6	0 n/100ml
Carbone Organique Total	0	3,4	1	0	7	4	2 mg/l C
Conductivité à 20°C	445	1225	10	0	28	0	1000 µS/cm
Conductivité à 25°C in situ	497	1367	11	0	28	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	72	95	2	mg/l	Sans objet
Chlorures	20	170	9	mg/l	250
Fluorures	251	808	5	µg/l	1500
Magnésium	5	21	2	mg/l	Sans objet
Nitrates	1,30	20	23	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0,15	3	µg/l	0,5
Potassium	2,70	8,60	2	mg/l	Sans objet
Sodium	14	130	5	mg/l	200
Sulfates	21	110	6	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	22	28	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
Paramètres microbiologiques					
Taux de conformité microbiologique	90,91 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	20	17	23	21	24
Nombre de prélèvements non conformes	2	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	22	17	23	21	24
Paramètres physico-chimique					
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	90,48 %	92,00 %	100,00 %	92,86 %
Nombre de prélèvements conformes	17	19	23	19	26
Nombre de prélèvements non conformes	0	2	2	0	2
Nombre total de prélèvements	17	21	25	19	28

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).

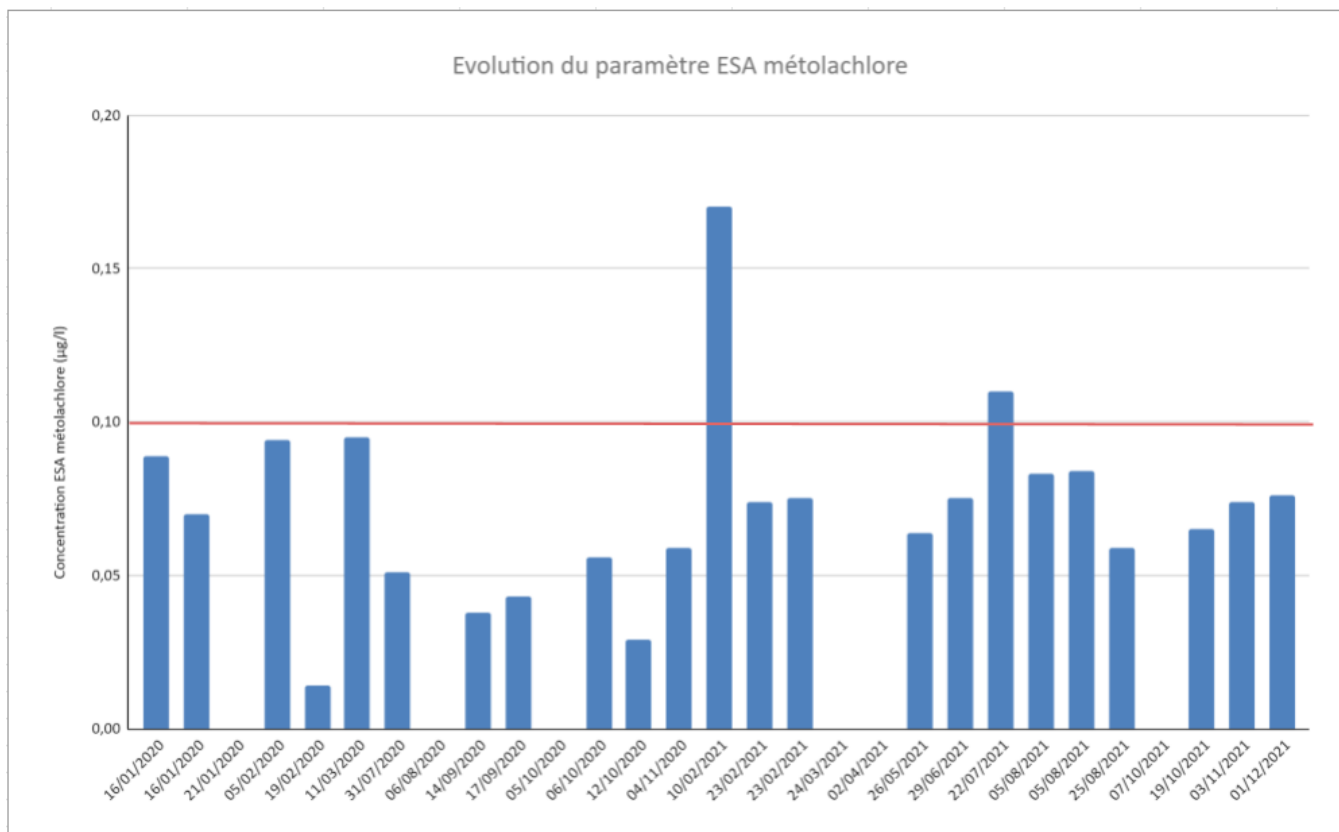
Depuis la publication de cette instruction, les Agences Régionales de Santé (ARS) renforcent progressivement le contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine en y intégrant des nouveaux métabolites de pesticides. Ce renforcement conduit à la détection de plus en plus fréquente de métabolites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

Chaque année les puits des Caves Gouttières connaissent une période d'arrêt pour cause de présence de pesticides dans la ressource. On peut notamment noter un pic au mois de février 2021 correspondant à la période des pluies et donc au rinçage des rives ramenant les pesticides utilisés en cours d'année.

Pendant cette période, l'alimentation en eau potable se fait par le forage du Cénomaniens situé à l'Audeverdière sur les hauts de Savonnières.



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

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

L'origine de l'eau alimentant le service

Deux ressources constituent le SIAEP de Savonnières-Druye-Villandry :

- Ressources des Caves Gouttières : alluvions du Cher
- Ressource de l'Audeverdière : Cénomaniens

Le volume prélevé

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m ³ /h)	Volume journalier (m ³ /jour)
L'Audeverdière	80	1 800
Les Caves Gouttières	60	800

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Volume prélevé (m³)	309 912	333 961	318 007	349 922	335 509	-4,1%
Volume prélevé par ressource (m³)						
L'Audeverdière	147 373	185 989	166 850	203 798	184 908	-9,3%
Les Caves Gouttières	162 539	147 972	151 157	146 124	150 601	3,1%
Volume prélevé par nature d'eau (m³)						
Eau souterraine non influencée	147 373	185 989	166 850	203 798	184 908	-9,3%
Eau souterraine influencée	162 539	147 972	151 157	146 124	150 601	3,1%

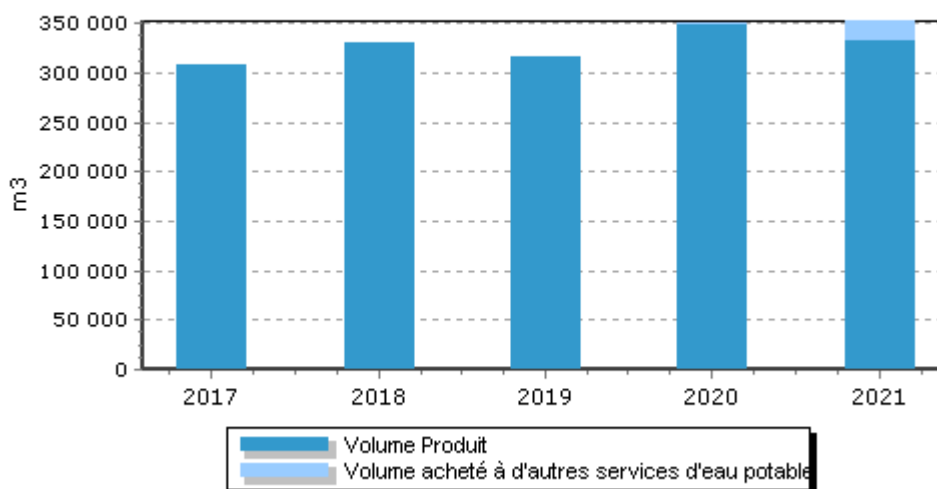
Le volume produit et mis en distribution

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
Volume prélevé (m³)	309 912	333 961	318 007	349 922	335 509	-4,1%
Besoin des usines	2 465	2 866	2 128	1 876	2 840	51,4%
Volume produit (m³)	308 577	331 095	315 879	348 046	332 669	-4,4%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable			0	3 210	19 892	519,7%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0		2 686	30 926	30 645	-0,9%
Volume mis en distribution (m³)	308 577	331 095	313 193	320 330	321 916	0,5%

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
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)			0	3 210	19 892	519,7%
Autre(s) engagement(s)			6 863	3 210	19 892	519,7%

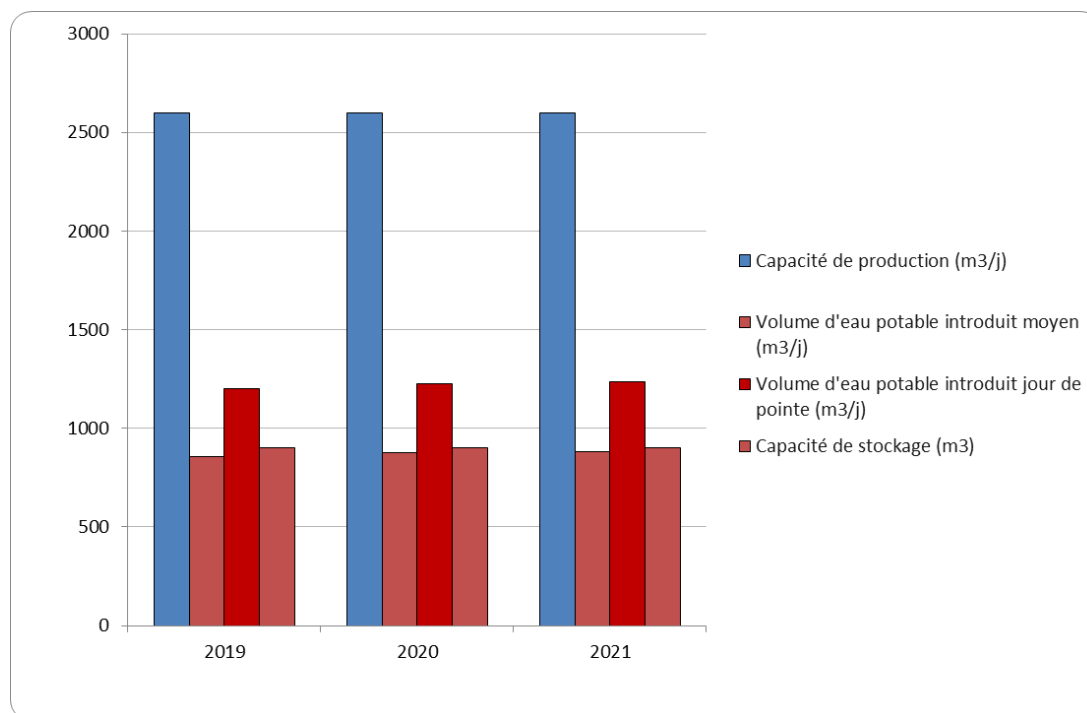
Le volume « besoin usines » se décompose de la manière suivante :

- Déferrisation de l'Audeverdière
 - o Volume de lavage des filtres à sables : 1 600 m³ (compteur de lavage)
 - o Volume de lavage de la bâche : 70 m³ (estimation)
- Réservoir des Bretonnières
 - o Volume de lavage du réservoir : 20 m³ (estimation)
- Réservoir de Druye
 - o Volume de lavage du réservoir : 100 m³ (estimation)
 - o Volume de l'analyseur de chlore : 1000 m³ (estimation)

Soit en 2021 un volume de service total pour les usines, de l'ordre de 2 840 m³.

Pour rappel, les capacités de production et de stockage de l'ex SIAEP Savonnières Villandry Druye sont détaillées ci-après :

	2019	2020	2021
Capacité de production (m ³ /j)	2600	2600	2600
Volume d'eau potable introduit moyen (m ³ /j)	858	877	881
Volume d'eau potable introduit jour de pointe (m ³ /j)	1201	1228	1234
Capacité de stockage (m ³)	900	900	900



La capacité de production correspond à 3 fois la demande journalière moyenne et 2,1 fois celle de pointe. Les ouvrages sont suffisants pour subvenir aux besoins de pointe de la collectivité.

Sur la base des données ci-dessus, la capacité de stockage ne suffit pas à contenir la demande journalière moyenne et encore moins celle en période de pointe. Le stockage pour assurer la protection incendie n'est pas possible, il faudrait à minima 120 m³ par réservoir soit 360 m³ de stockage supplémentaires.

Le déficit de stockage va s'amplifier avec l'évolution démographique du secteur, toutefois il est partiellement compensé par la capacité de production qui est bien supérieure au volume introduit en pointe.

Cette année, 54 m³/j ont été importés de la commune de Ballan-Miré pour subvenir aux besoins, notamment en terme de pression dans le réseau lorsque les puits des Caves Gouttières sont arrêtés.

Concernant le SDAGE, l'évolution entre les volumes prélevés de 2021 et la moyenne des années 2004 à 2006, met en évidence une baisse du prélèvement de 25 % sur le forage de L'Audeverdière (Cénomaniens).

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

Le volume vendu

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

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	251 658	245 668	254 621	285 056	310 545	8,9%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	251 658	245 668	254 621	254 130	279 900	10,1%
domestique ou assimilé	251 658	245 668	254 621	254 130	279 900	10,1%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0		2 686	30 926	30 645	-0,9%

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Volume vendu (m3)	251 658	245 668	254 621	285 056	341 190	19,7%
<i>dont clients individuels</i>	242 011	236 089	250 007	240 167	254 463	6,0%
<i>dont clients domestiques SRU</i>	253	257	244	603	410	-32,0%
<i>dont clients industriels</i>	2 691	2 862	1 588	0	0	0,0%
<i>dont clients collectifs</i>	920	1 159	1 420	4 456	9 172	105,8%
<i>dont irrigations agricoles</i>	1 351	1 531	1 362	1 570	4 097	161,0%
<i>dont volume vendu autres collectivités</i>	0		2 686	30 926	30 645	-0,9%
<i>dont bâtiments communaux</i>	4 272	3 374	3 688	6 272	10 420	66,1%
<i>dont appareils publics</i>	160	396	310	1 062	1 338	26,0%

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	0		2 686	30 926	30 645	-0,9%
Autre(s) engagement(s)	0		2 686	30 926	30 645	-0,9%

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)	251 658	245 668	254 621	253 256	278 810	10,1%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	251 658	245 668	254 621	253 256	278 810	10,1%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	365	365	366	365	-0,3%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	476	784	2 162	874	1 090	24,7%
Volume de service du réseau (m3)	20 752	7 934	6 107	6 645	7 877	18,5%
Volume consommé autorisé (m3)	272 886	254 386	262 890	260 775	287 777	10,4%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	272 886	254 386	262 890	260 775	287 777	10,4%

Le volume « consommateurs sans comptage » correspond :

- À l'eau utilisée en toute connaissance par l'exploitant du service pour les essais de poteaux incendie : 18 contrôles hydrauliques effectués sur l'année 2021.
- Aux prises d'eau sur les hydrants, qu'elles soient autorisées ou illicites, estimées à 1 000 m³ ;

Soit total de volume consommateur sans comptage, pour l'exercice 2021 estimé à 1 090 m³.

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

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

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

Il est à noter un volume qui n'était pas compté au niveau de la STEP de Villandry représentant 4 041 m³. Nous recensons également 1 800 m³ de volume perdu en débordement du réservoir de Druye suite à un défaut sur le clapet anti-retour dans le réservoir ;

Le volume global est de 7 552 m³ à intégrer dans le volume de service « réseau » ;

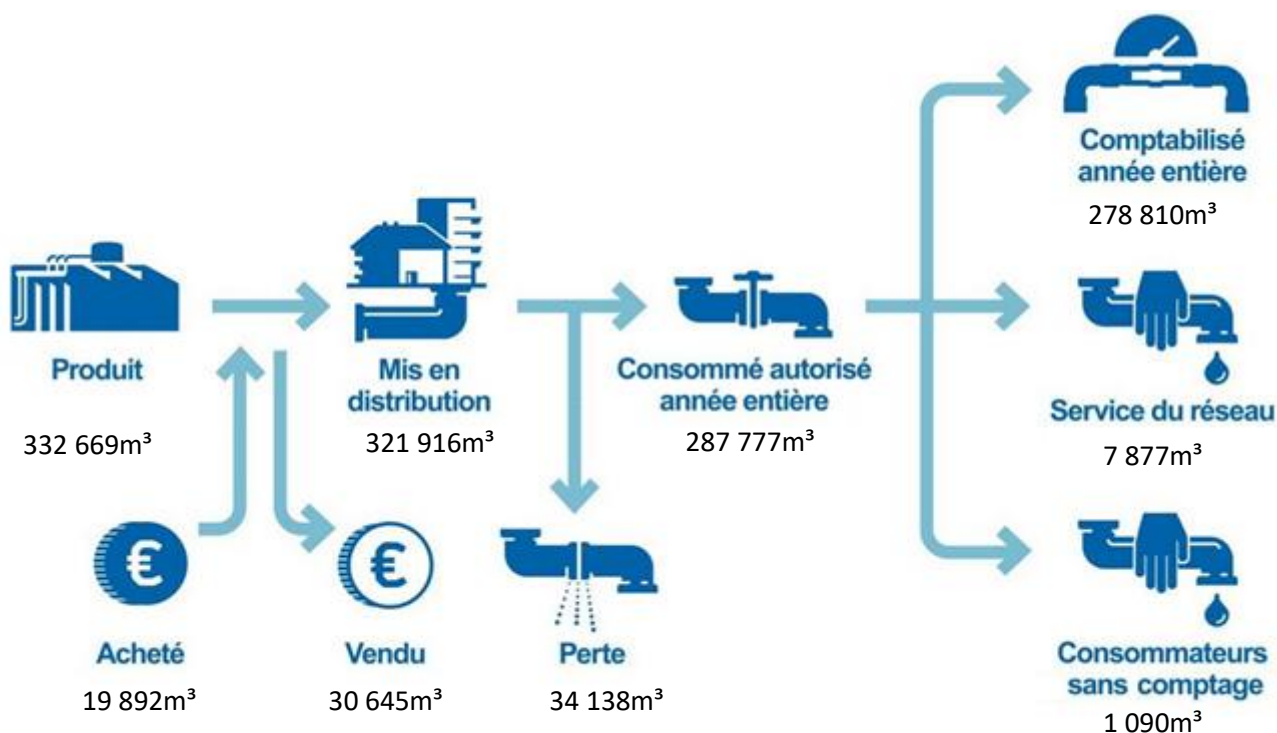
- Le volume non comptabilisé affecté à des contraintes d'exploitation correspond à l'eau utilisée en toute connaissance par l'exploitant du service pour les purges du réseau, les écoulements permanents volontaires et les volumes relevés aux bornes de lavage.

Le volume global est de 325 m³ à intégrer dans le volume de service « réseau » ;

Soit pour l'exercice 2021, un volume de service réseau de 7 877 m³.

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

Synthèse des flux de volumes



4.2.3 La maîtrise des pertes en eau

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

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

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

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

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2 (%)	ILP (m³/j/km)	ILVNC (m³/j/km)	ILC (m³/j/km)
2021	90,3	66,43	0,77	0,97	7,16

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

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

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

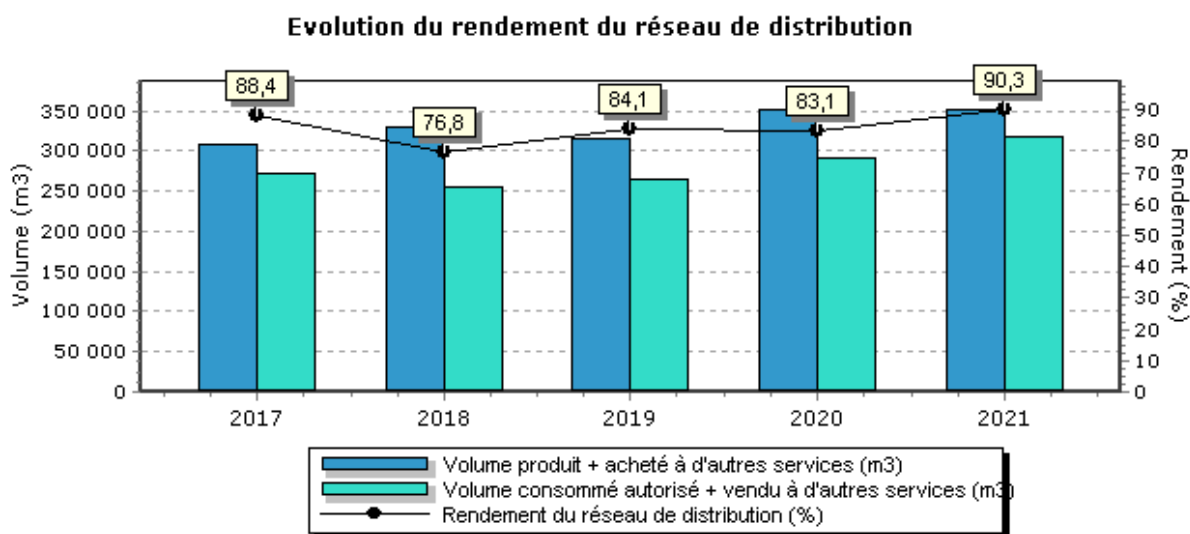
ILVNC (indice linéaire des volumes non-comptés (m³/j/km) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/ nombre de jours dans l'année)

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	88,4 %	76,8 %	84,1 %	83,1 %	90,3 %	8,7%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	272 886	254 386	262 890	260 775	287 777	10,4%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	0		2 686	30 926	30 645	-0,9%
Volume produit (m3) C	308 577	331 095	315 879	348 046	332 669	-4,4%
Volume acheté à d'autres services (m3) D			0	3 210	19 892	519,7%

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

(A = Volume consommé autorisé 365 jours ; B = Volume vendu à d'autres services ; C = Volume produit ; D = Volume acheté à d'autres services)
Calcul effectué selon la circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008



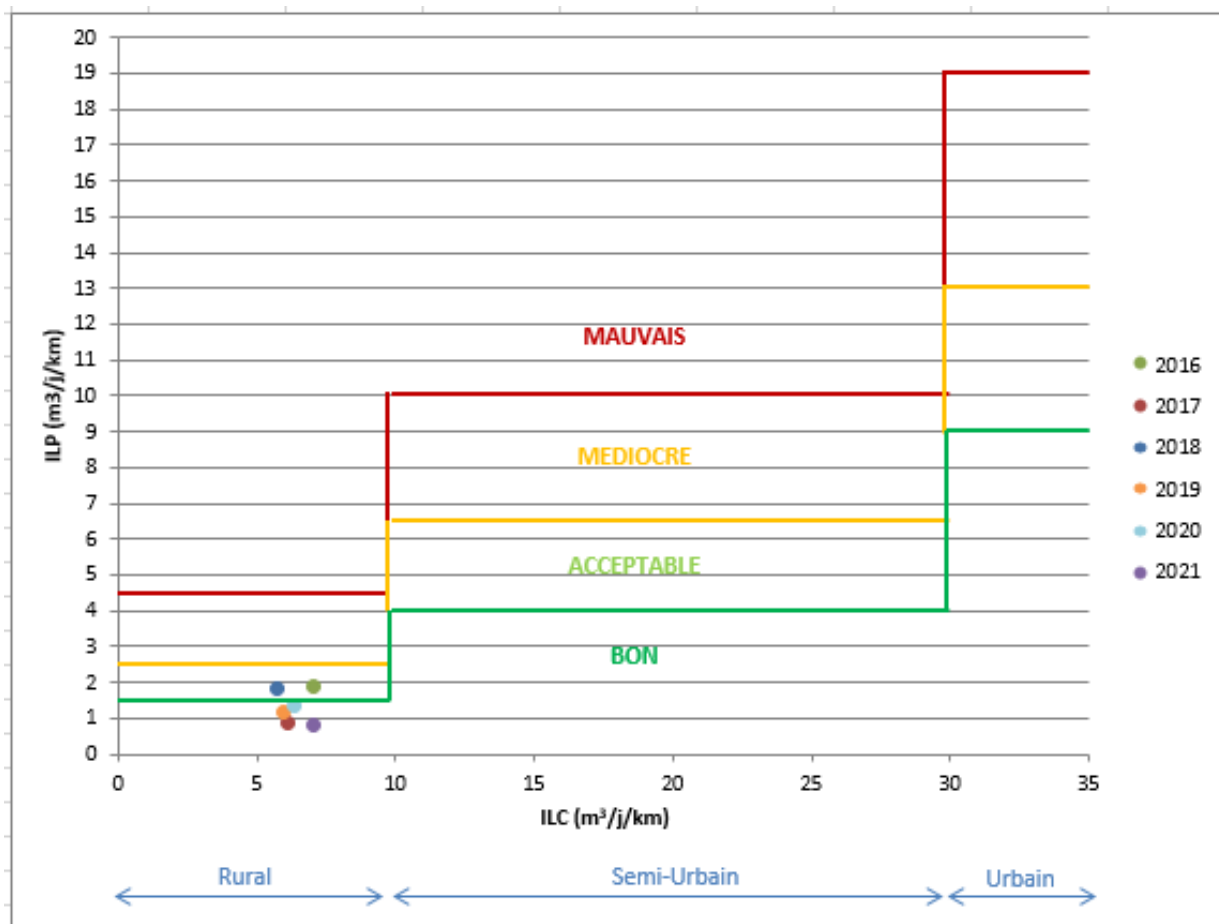
Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2021 étant supérieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'actions spécifique. Veolia poursuivra ses efforts pour améliorer la performance du réseau dans la continuité 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	10 < ILC < 30
Urbain	ILC > 30

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

Le graphique suivant représente la note du réseau depuis 2016 par rapport aux différentes catégories. L'Indice Linéaire de Pertes (ILP) de Savonnières – Villandry – Druye est dans la catégorie « bon »
 A noter une légère augmentation de l'ILC liée à l'alimentation de la commune de Berthenay.



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

	2017	2018	2019	2020	2021
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	1,30	1,95	1,33	1,47	0,97
Volume mis en distribution (m3) A	308 577	331 095	313 193	320 330	321 916
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	251 658	245 668	254 621	253 256	278 810
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	120 414	120 225	120 745	124 439	121 845

	2017	2018	2019	2020	2021
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	0,81	1,75	1,14	1,31	0,77
Volume mis en distribution (m3) A	308 577	331 095	313 193	320 330	321 916
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	272 886	254 386	262 890	260 775	287 777
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	120 414	120 225	120 745	124 439	121 845

4.3 La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

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

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



La gestion centralisée des interventions

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

4.3.1 Les opérations de maintenance des installations

Les installations

Interventions courantes :

Installation	Type d'intervention	Commentaires
Station de l'Audeverdière, Caves Gouttières, Réservoir de Druye, Réservoir des Bretonnières	Nettoyage, Entretien	Nettoyage local, équipements,
	Prélèvements & analyses	Prélèvements autosurveillance
	Relevés compteurs	
	Espace verts	Entretien Abords, nettoyage, tonte, haie
	Contrôles visuel et sonore	Anti-bélier, presse étoupe, pression
	Contrôle électrique et de levage réglementaires	
	Préparation réactifs	Approvisionnement, changement des bouteilles de chlore
	Pilotage installation	Fer, Manganèse, pH, turbidité, chlore
	Contrôles visuel, sonore	Visite de la tête de forage
	Conduite installation	Vérification injection d'air réglage Vidange et maintenance des compresseurs et surpresseur Entretien et maintenance turbidimètre d'air

Interventions ponctuelles :

Date	Installation	Commentaire
05/01/2021	RES SAVONNIÈRES BRETONNIÈRE	Arrêt pompage suite fuite hydrocarbure dans le cher
12/01/2021	RES SAVONNIÈRES BRETONNIÈRE	Raccordements électriques du CL17
12/01/2021	RES DRUYE	Raccordements électriques de la pompe chloration et du CL17
28/01/2021	RES DRUYE	Mise en route du javel pack (dosage progressif pour trouver le bon dosage)
04/02/2021	RES DRUYE	Calage mesure chlore entre le cl17 et le Lerne
15/03/2021	UP SAVONNIERES AUDEVERDIERE	Arrêt pompe surpression 4 suite défaut pression haute chez certains clients
16/03/2021	RES SAVONNIÈRES BRETONNIÈRE	Fermeture des 2 distributions dans réservoir pour lavage le 18 mars.
09/04/2021	RES SAVONNIÈRES BRETONNIÈRE	Purge canalisation de refoulement et remise en eau du rsv
04/05/2021	RES SAVONNIÈRES BRETONNIÈRE	Réglage débitmètre - Remplacement débitmètre refoulement
19/05/2021	RES DRUYE	Changement clapet by pass AL/PG et lavage rsv
26/05/2021	RES DRUYE	Remplacement ce jour de la détection d'intrusion par une fin de course sur la porte d'entrée
30/06/2021	RES SAVONNIÈRES BRETONNIÈRE	Arrêt caves gouttières cause pollution du cher
19/07/2021	UP SAVONNIERES AUDEVERDIERE	Nettoyage des plaques du plafond qui se décolle progressivement - Remise en route des caves gouttières
15/09/2021	RES SAVONNIÈRES BRETONNIÈRE	Balayage rsv + nettoyage tube débitmètre chlore
17/09/2021	UP SAVONNIERES AUDEVERDIERE	Exhaure en défaut d'isolement donc réalimentation par Ballan-miré.
30/09/2021	UP SAVONNIERES AUDEVERDIERE	Remplacement exhaure et mise en place d un jupage inox sur le moteur de la pompe
01/10/2021	UP SAVONNIERES AUDEVERDIERE	Nettoyage piquage , sonde et pressostat suite défaut pompage surpression
18/10/2021	UP SAVONNIERES AUDEVERDIERE	TRAVAUX ACTUEL DE CHANGEMENT DE GRILLAGE par TMVL
20/10/2021	UP SAVONNIERES AUDEVERDIERE	Remplacement des fusibles moteurs par disjoncteur moteur sur pompe exhaure
16/12/2021	UP SAVONNIERES AUDEVERDIERE	Remplacement dans le local filtration du porte fusible F9 pas un disjoncteur 16 ampères 30 mA pour protéger la prise 220V sur l'armoire électrique. Suite au contrôle Apave.

31/12/2021	UP SAVONNIERES AUDEVERDIERE	Remplacement électrovanne chloration + plomberie
------------	--------------------------------	--


Lavage annuel des réservoirs :

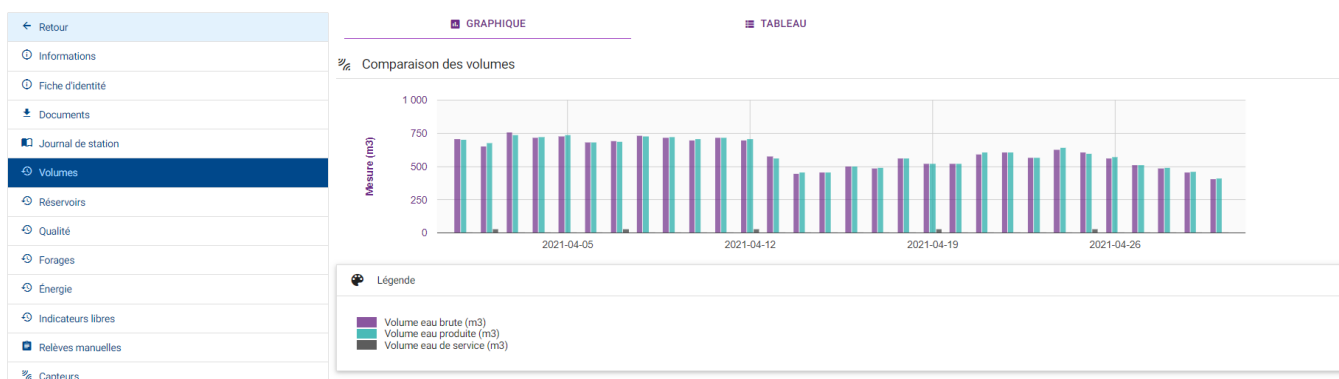
- La Bretonnière, le 18 mars 2021
- Druye, le 19 mai 2021
- L'Audeverdière, le 27 septembre 2021

Pour l'exploitation quotidienne, l'application Flux Aqua est utilisée pour les stations de production d'eau potable.

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

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

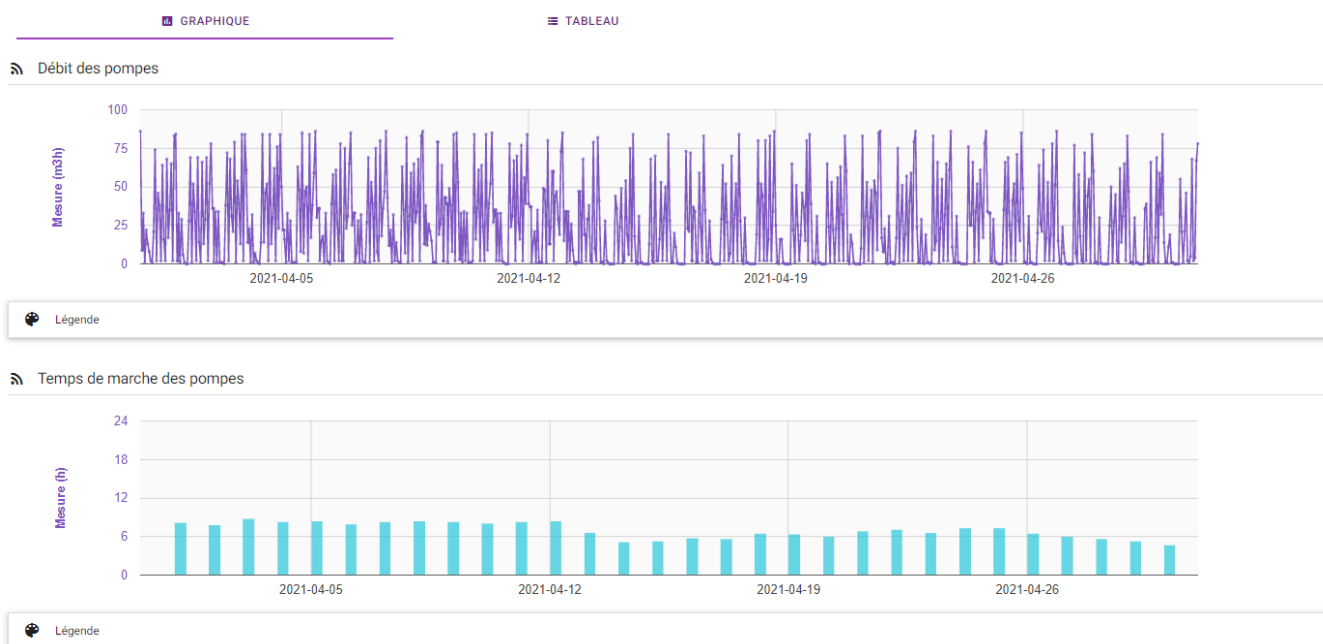
 UP SAVONNIERES AUDEV / Indicateurs



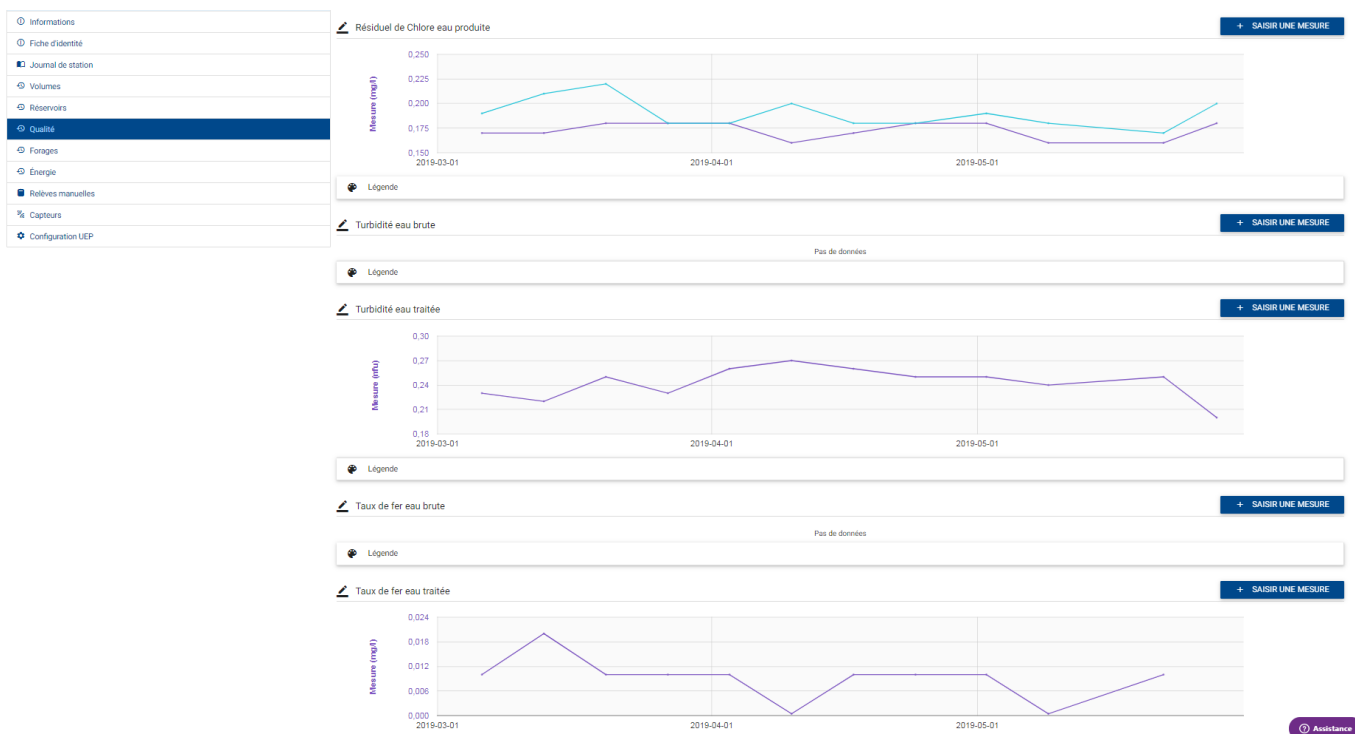
Le journal de bord permet de garder un historique des interventions, des renouvellements, des maintenances, accessible par l'ensemble des collaborateurs.

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

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



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



4.3.2 Les opérations de maintenance du réseau

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

Réseaux et branchements

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

Réparation de fuites sur canalisations et sur équipements

DATE	COMMUNE	ADRESSE	DÉTAILS
13/01/2021	VILLANDRY(37)	D7	80 FG
10/03/2021	VILLANDRY(37)	LE PORT	63 PVC
10/03/2021	VILLANDRY(37)	LE HOUSSAT	63 PVC
18/05/2021	VILLANDRY(37)	LA BASSE BERGERIE	60 FG
31/05/2021	SAVONNIÈRES(37)	RUE DU CLOS RIGOLET	110 PVC
07/09/2021	SAVONNIÈRES(37)	ROUTE DE TOURS(D7)	125 PVC
20/09/2021	SAVONNIÈRES(37)	RUE DES TILLEULS	63 PVC
06/10/2021	SAVONNIÈRES(37)	ROUTE DE L'AUDEVERDIÈRE	125 PVC
18/10/2021	SAVONNIÈRES(37)	ROUTE DE L'AUDEVERDIÈRE	110 PVC
15/11/2021	VILLANDRY(37)	LA BASSE BERGERIE	60 FG

Réparation de fuites sur branchements

DATE	COMMUNE	ADRESSE
27/04/2021	SAVONNIÈRES(37)	ROUTE DE LA PLANCHE
15/06/2021	SAVONNIÈRES(37)	ROUTE DU BOIS PLESSAU

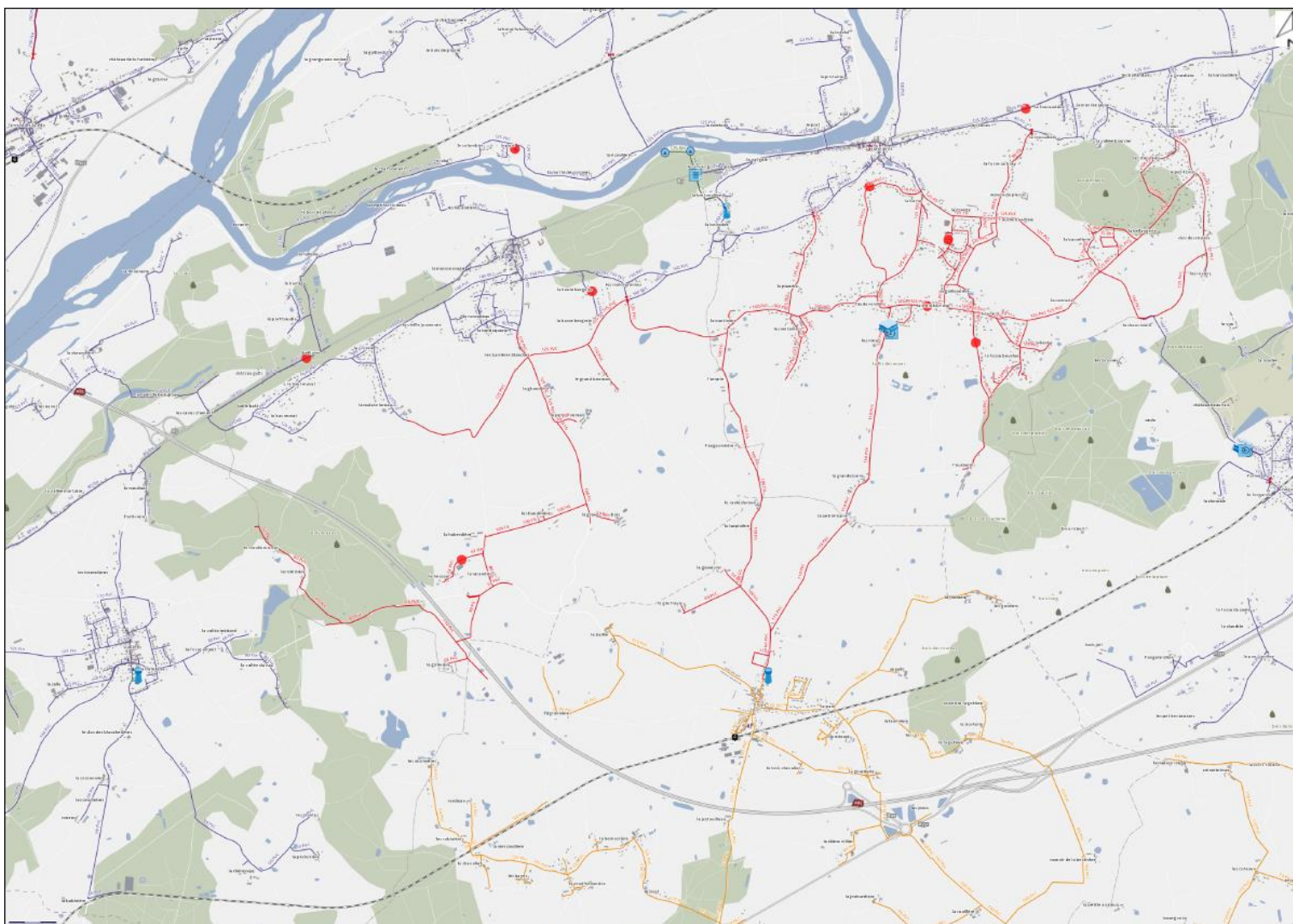
Réparation de fuites sur postes de comptages

Date	Commune	Voie
21/12/2021	DRUYE(37)	A85

Interventions clientèle diverses

SIAEP Savonnières Villandry Druye	Nombre d'interventions
Abonnement	31
Informé d'un arrêt d'eau	6
Enquêtes eau	114
Fuites sur installations	5
Fuites avant compteur	11
Qualité eau	5
Aspect	3
Goût et Couleur	2
Manque d'eau	10
Manque de pression	0
Surpression	0
Total	187

Ci-dessous le plan des fuites sur canalisation et équipements sur les commune de Savonnières, Villandry et Druye :



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	8	14	7	13	10	-23%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	11	7	3	9	2	-77%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,5	0,3	0,1	0,4	0,4	0,0%
Nombre de fuites sur compteur	18	9	32	4	16	300,0%
Nombre de fuites sur équipement	1	2	1	1	0	-100,0%
Nombre de fuites réparées	38	32	43	27	28	3,7%

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

- *Un logiciel d'exploitation des réseaux sectorisés*

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

- *Un service de gestion des alarmes*

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

La recherche de fuite sur le terrain

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

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

Les méthodes employées peuvent être :

- *La corrélation acoustique*

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



- *Le microphone de sol*

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

- *La recherche au gaz*

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



Sur les communes de Savonnières, Villandry et Druyes en 2021, les interventions suivantes ont été réalisées :

Date	Commune	voie
01/04/2021	Savonnières	Corrélation sur 30 ml face à 17 rue du Pied Fleuri
06/09/2021	Savonnières	Recherche sur le signalement d'une fuite au 13 Route de Savonnières (Problème eaux usées)
17/11/2021	Villandry	Sectorisation sur le débitmètre "Malcouronne" vers le Moulin de Beupous
18/11/2021	Villandry	Écoute sur la sectorisation, Moulin de Beupous, peau de loup et Filonnerie
19/11/2021	Villandry	Sectorisation sur le débitmètre "Malcouronne" jusqu'au Moulin de Beupous.
20/11/2021	Villandry	Suite de la sectorisation sur le débitmètre "Martinières"

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
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	69 %	71 %	70 %	72 %	71 %

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2017	2018	2019	2020	2021
L'Audeverdière	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
Les Caves Gouttières	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %

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
Energie relevée consommée (kWh)	230 520	268 777	220 893	262 166	236 585	-9,8%
Installation de production	228 542	266 641	218 882	260 344	234 872	-9,8%
Réservoir ou château d'eau	1 978	2 136	2 011	1 822	1 713	-6,0%

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 gazeux	300 kg	294 kg	280 kg

4.4.4 La valorisation des sous-produits

La valorisation des déchets liés au service



RESPONSABILITÉ

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

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

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

5.

RAPPORT
FINANCIER DU
SERVICE



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

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

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

Le CARE

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

CIE FERMIERE DE SERVICES PUBLICS

Version Finale

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

Collectivité: U0222 - SIAEP SAVONNIERES/VILLANDRY/DRUYE

Eau

LIBELLE	2020	2021	Ecart %
PRODUITS	709 311	762 395	7,48 %
Exploitation du service	471 573	507 204	
Collectivités et autres organismes publics	199 740	208 461	
Travaux attribués à titre exclusif	24 363	31 316	
Produits accessoires	13 635	15 414	
CHARGES	718 557	719 230	0,09 %
Personnel	79 692	79 781	
Energie électrique	26 222	24 138	
Achats d'eau	209	0	
Produits de traitement	78	156	
Analyses	- 307	7 502	
Sous-traitance, matières et fournitures	114 361	97 655	
Impôts locaux et taxes	5 220	5 925	
Autres dépenses d'exploitation	27 626	25 617	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	5 381	6 460	
<i>engins et véhicules</i>	8 860	10 090	
<i>informatique</i>	17 079	17 092	
<i>assurances</i>	3 084	2 683	
<i>locaux</i>	8 451	8 584	
<i>autres</i>	- 15 230	- 19 292	
Contribution des services centraux et recherche	29 259	30 935	
Collectivités et autres organismes publics	199 740	208 461	
Charges relatives aux renouvellements	234 248	234 255	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	26 074	26 830	
<i>programme contractuel (renouvellements</i>	1 570	1 104	
<i>fonds contractuel (renouvellements)</i>	206 604	206 321	
Charges relatives aux investissements	695	705	
<i>programme contractuel (investissements</i>	695	705	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux rec	1 518	4 101	
RESULTAT AVANT IMPOT	- 9 246	43 165	NS
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	0	11 439	
RESULTAT	- 9 248	31 726	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

24/03/2022

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.

CIE FERMIERE DE SERVICES PUBLICS

Version Finale

Etat détaillé des produits (1) Année 2021

Collectivité: U0222 - SIAEP SAVONNIERES/VILLANDRY/DRUYE

Eau

LIBELLE	2020	2021	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	461 300	494 430	7,18 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	456 956	478 567	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	4 344	15 863	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	10 273	12 774	24,35 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	10 273	12 774	
Exploitation du service	471 573	507 204	7,56 %
Produits : part de la collectivité contractante	131 426	139 889	6,44 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	130 771	135 350	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	655	4 540	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	12 076	6 545	-45,80 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	12 586	8 324	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 510	- 1 780	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	56 238	62 027	10,29 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	55 613	58 000	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	626	4 028	
Collectivités et autres organismes publics	199 740	208 461	4,37 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	24 363	31 316	28,54 %
Produits accessoires	13 635	15 414	13,05 %

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

29/03/22

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^{er} 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.

La situation des biens est consultable aux paragraphes 3.1 L'inventaire des installations et 3.2 L'inventaire des réseaux.

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.

Nature des biens	2021
Equipements (€)	4 398,37

5.4 Les engagements à incidence financière

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

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

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

5.4.1 Flux financiers de fin de contrat

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

Régularisations de TVA

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

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

Biens de retour

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

Biens de reprise

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

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

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

Autres biens ou prestations

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

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

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

5.4.2 Dispositions applicables au personnel

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

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

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

Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de Veolia

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Comptes entre employeurs successifs

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

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

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

6.

ANNEXES



6.1 La facture 120 m³

DRUYE	m ³	Prix au 01/01/2022	Montant au 01/01/2021	Montant au 01/01/2022	N/N-1
Production et distribution de l'eau			267,23	278,37	4,17%
Part délégataire			205,04	215,05	4,88%
Abonnement			81,51	86,60	6,24%
Consommation	120	1,0704	123,53	128,45	3,98%
Part syndicale			58,34	58,34	0,00%
Abonnement			23,30	23,30	0,00%
Consommation	120	0,2920	35,04	35,04	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0415	3,85	4,98	29,35%
Collecte et dépollution des eaux usées			141,60	141,60	0,00%
Part autre(s) collectivité(s)			141,60	141,60	0,00%
Consommation	120	1,1800	141,60	141,60	0,00%
Organismes publics et TVA			77,78	79,71	2,48%
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			32,18	32,91	2,27%
TOTAL € TTC			486,61	499,68	2,69%

SAVONNIERES	m ³	Prix au 01/01/2022	Montant au 01/01/2021	Montant au 01/01/2022	N/N-1
Production et distribution de l'eau			267,23	278,37	4,17%
Part délégataire			205,04	215,05	4,88%
Abonnement			81,51	86,60	6,24%
Consommation	120	1,0704	123,53	128,45	3,98%
Part syndicale			58,34	58,34	0,00%
Abonnement			23,30	23,30	0,00%
Consommation	120	0,2920	35,04	35,04	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0415	3,85	4,98	29,35%
Collecte et dépollution des eaux usées			141,60	141,60	0,00%
Part autre(s) collectivité(s)			141,60	141,60	0,00%
Consommation	120	1,1800	141,60	141,60	0,00%
Organismes publics et TVA			77,78	79,71	2,48%
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			32,18	32,91	2,27%
TOTAL € TTC			486,61	499,68	2,69%

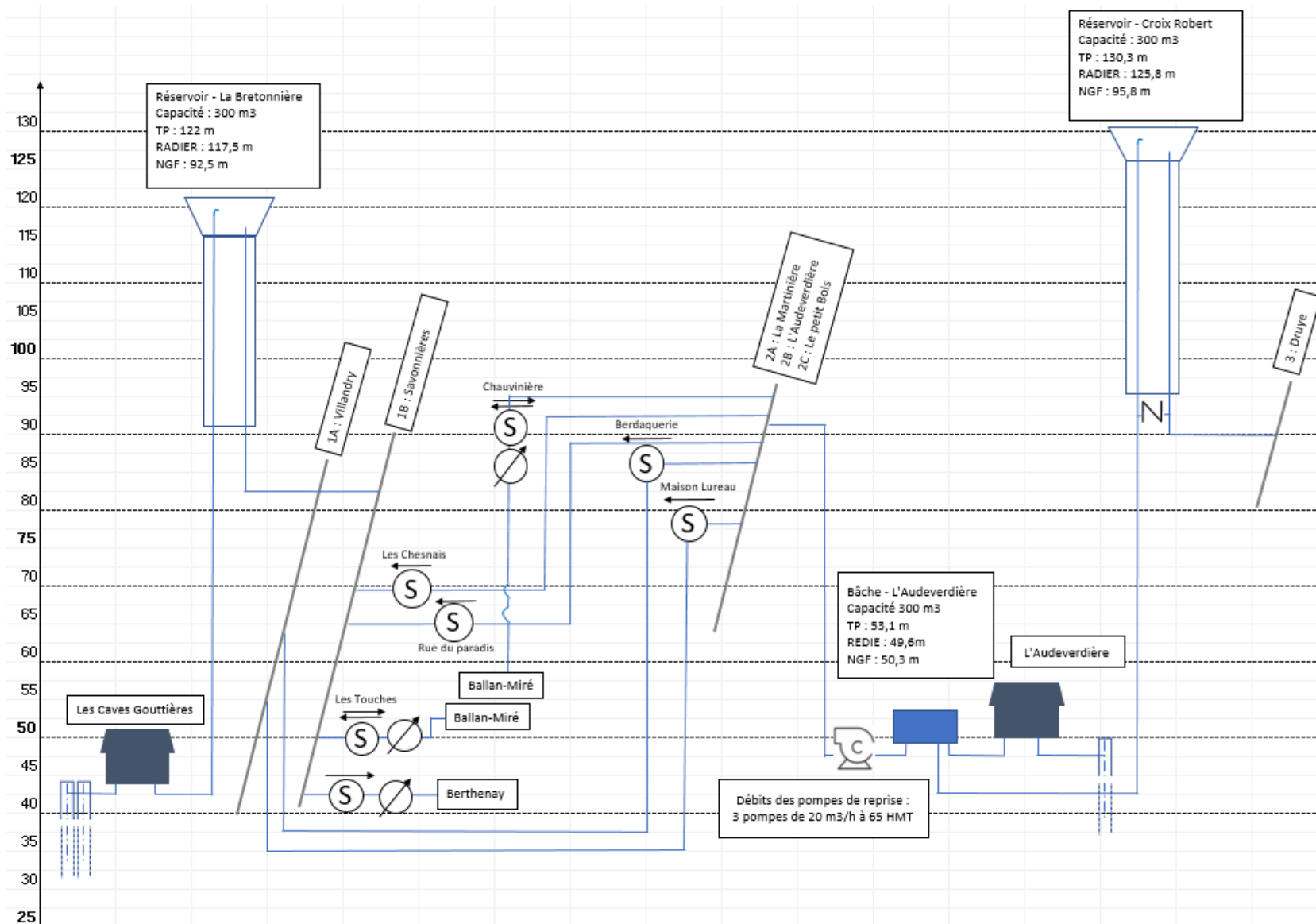
VALLERES	m ³	Prix au 01/01/2022	Montant au 01/01/2021	Montant au 01/01/2022	N/N-1
Production et distribution de l'eau			267,23	278,37	4,17%
Part délégataire			205,04	215,05	4,88%
Abonnement			81,51	86,60	6,24%
Consommation	120	1,0704	123,53	128,45	3,98%
Part syndicale			58,34	58,34	0,00%
Abonnement			23,30	23,30	0,00%
Consommation	120	0,2920	35,04	35,04	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0415	3,85	4,98	29,35%
Organismes publics et TVA			43,82	44,43	1,39%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
TVA			16,22	16,83	3,76%
TOTAL € TTC			311,05	322,80	3,78%

VILLANDRY	m ³	Prix au 01/01/2022	Montant au 01/01/2021	Montant au 01/01/2022	N/N-1
Production et distribution de l'eau			267,23	278,37	4,17%
Part délégataire			205,04	215,05	4,88%
Abonnement			81,51	86,60	6,24%
Consommation	120	1,0704	123,53	128,45	3,98%
Part syndicale			58,34	58,34	0,00%
Abonnement			23,30	23,30	0,00%
Consommation	120	0,2920	35,04	35,04	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0415	3,85	4,98	29,35%
Collecte et dépollution des eaux usées			141,60	141,60	0,00%
Part autre(s) collectivité(s)			141,60	141,60	0,00%
Consommation	120	1,1800	141,60	141,60	0,00%
Organismes publics et TVA			77,78	79,71	2,48%
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			32,18	32,91	2,27%
TOTAL € TTC			486,61	499,68	2,69%

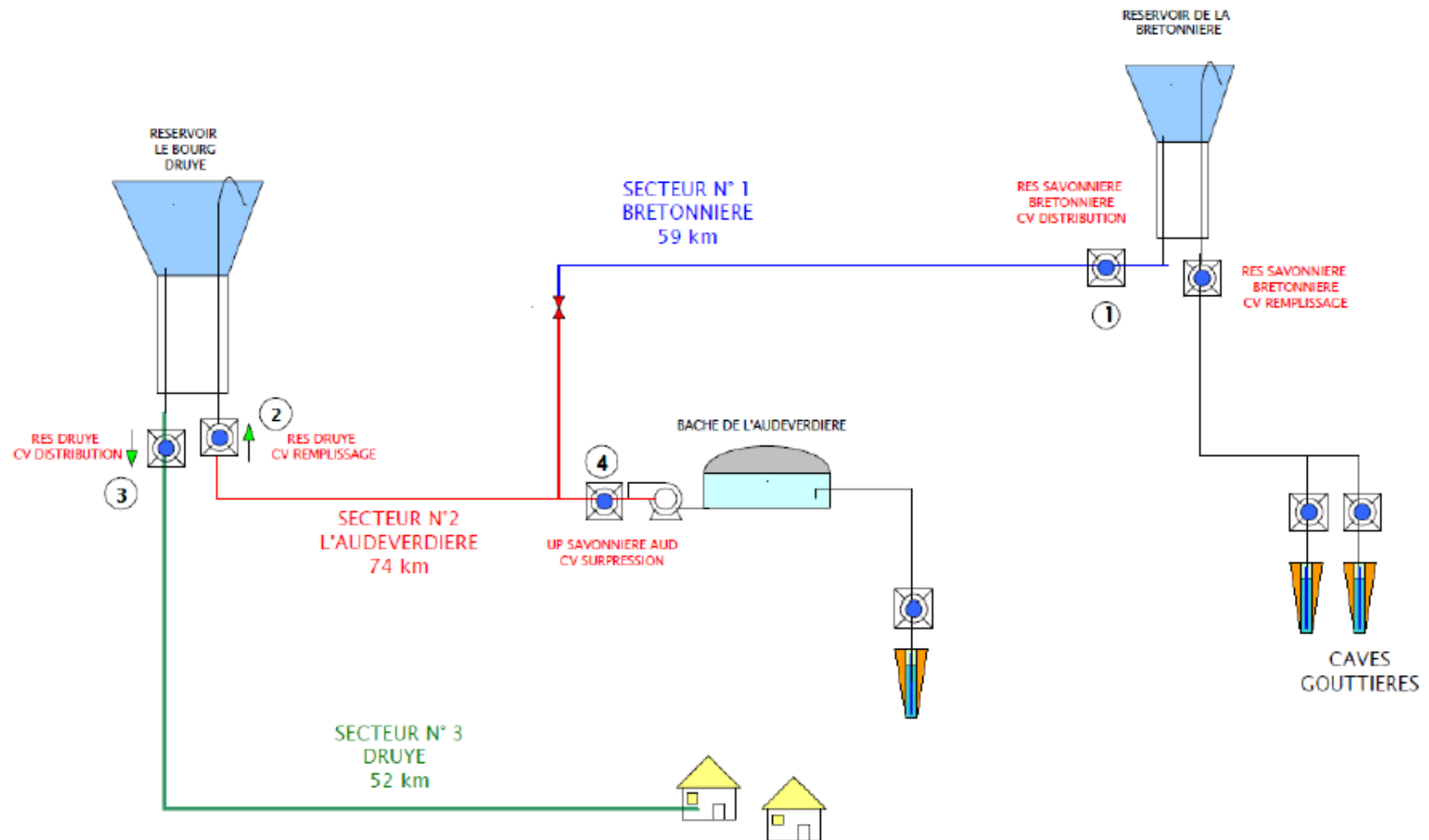
6.2 Les données consommateurs par commune

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
DRUYE						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 003	1 002	989	962	952	-1,0%
Nombre d'abonnés (clients)	416	424	426	429	444	3,5%
Volume vendu (m3)	38 189	40 130	41 258	38 990	47 622	22,1%
SAVONNIERES						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	3 185	3 202	3 204	3 196	3 195	-0,0%
Nombre d'abonnés (clients)	1 434	1 452	1 482	1 512	1 529	1,1%
Volume vendu (m3)	148 099	139 126	154 093	151 903	169 530	11,6%
VALLERES						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	12	12	12	13	13	0,0%
Nombre d'abonnés (clients)	3	4	4	3	4	33,3%
Volume vendu (m3)	229	227	252	138	229	65,9%
VILLANDRY						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 112	1 122	1 128	1 150	1 161	1,0%
Nombre d'abonnés (clients)	553	559	568	574	576	0,3%
Volume vendu (m3)	65 141	66 185	63 016	62 225	61 429	-1,3%
Autre(s)						
Volume vendu (m3)			0	874	1 090	24,7%

6.3 Le synoptique du réseau



SAVONNIERES -DRUYE -VILLANDRY



6.4 La qualité de l'eau

6.4.1 La ressource

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	6	6		
Physico-chimique	812	812	1	1

Détail des non-conformités sur la ressource :

Tous les résultats sont conformes.

6.4.2 L'eau produite et distribuée

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

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

Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du 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	24	24	12	12	36	36
Physico-chimie	28	26	3	3	31	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 Délégataire	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégataire
Microbiologique	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Physico-chimie	92,9 %	100,0 %	93,5 %

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

Conformité des paramètres analytiques

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	48	48	24	24
Physico-chimique	837	835	3	3
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	96	95	22	22
Physico-chimique	319	297	6	6
Autres paramètres analysés				
Microbiologique				
Physico-chimique	206		12	

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

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

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

PC - L'AUDEVERDIERE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	2		2	1	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	<= 10000
Pentachlorobenzène	0	0	0	1	µg/l	
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	13.04	13.04	13.04	1	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	251	251	251	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.5	7.5	7.5	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	20.6	20.6	20.6	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	26	26	26	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	22	22	22	1	mg/l Pt	<= 200
Couleur (0=RAS 1 sinon)	1		1	1	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	1		1	1	Qualitatif	
Turbidité	1.5	1.5	1.5	1	NFU	
Biphényle	0	0	0	1	µg/l	
Diéthylaniline-2,6	0	0	0	1	µg/l	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Température de l'eau	18.1	18.1	18.1	1	°C	<= 25
Fer dissous	530	530	530	1	µg/l	
Fer total	570	570	570	1	µg/l	
Manganèse total	13	13	13	1	µg/l	
Calcium	67	67	67	1	mg/l	
Chlorures	160	160	160	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 20°C	1034	1034	1034	1	µS/cm	
Conductivité à 25°C in situ	1154	1154	1154	1	µS/cm	
Magnésium	20	20	20	1	mg/l	
Potassium	8.6	8.6	8.6	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	12.6	12.6	12.6	1	mg/l	
Sodium	130	130	130	1	mg/l	<= 200
Sulfates	110	110	110	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0	0	1	mg/l C	<= 10
H2S Qualit.(0= RAS 1 présence)	1		1	1	Qualitatif	
Oxygène dissous	4	4	4	1	mg/l	
Ammonium	0.63	0.63	0.63	1	mg/l	<= 4
Nitrates	0	0	0	1	mg/l	<= 100
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	

Phosphore total (en P2O5)	0.051	0.051	0.051	1	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	
Arsenic	0.2	0.2	0.2	1	µg/l	<= 100
Bore	470	470	470	1	µg/l	
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Fluorures	711	711	711	1	µg/l	
Nickel	0.32	0.32	0.32	1	µg/l	
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	
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	
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	<= 2
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Trichlorofluorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Méthylisothiocyanate	0	0	0	1	µg/l	
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 2

PC - LES CAVES GOUTTIERES

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	0		0	1	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	<= 10000
ESA métolachlore	0.064	0.064	0.064	1	µg/l	<= 2
Metolachlor OXA	0.014	0.014	0.014	1	µg/l	<= 510
Metolachlore NOA	0.017	0.017	0.017	1	µg/l	<= 2
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	32.49	32.49	32.49	1	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	284	284	284	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.2	7.2	7.2	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	23.3	23.3	23.3	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	27	27	27	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 200
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0	0	0	1	NFU	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Température de l'eau	13.8	13.8	13.8	1	°C	<= 25
Fer dissous	4.5	4.5	4.5	1	µg/l	
Fer total	8.4	8.4	8.4	1	µg/l	
Manganèse total	1.4	1.4	1.4	1	µg/l	
Calcium	100	100	100	1	mg/l	
Chlorures	22	22	22	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 20°C	547	547	547	1	µS/cm	
Conductivité à 25°C in situ	610	610	610	1	µS/cm	
Magnésium	5.7	5.7	5.7	1	mg/l	
Potassium	2.9	2.9	2.9	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	20.6	20.6	20.6	1	mg/l	
Sodium	14	14	14	1	mg/l	<= 200
Sulfates	22	22	22	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	1.5	1.65	1.8	2	mg/l C	<= 10
H2S Qualit.(0= RAS 1 présence)	0		0	1	Qualitatif	
Oxygène dissous	4.4	4.4	4.4	1	mg/l	
Déséthylatrazine	0.019	0.019	0.019	1	µg/l	<= 2
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 4
Nitrates	17	17	17	1	mg/l	<= 100
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0.13	0.13	0.13	1	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	
Arsenic	0.66	0.66	0.66	1	µg/l	<= 100
Bore	25	25	25	1	µg/l	
Cadmium	0.01	0.01	0.01	1	µg/l	<= 5

Fluorures	247	247	247	1	µg/l	
Nickel	1.5	1.5	1.5	1	µg/l	
Sélénium	3.6	3.6	3.6	1	µg/l	<= 10
Dibromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	
Hexachlorobutadiène	0	0	0	1	µg/l	<= 2
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
ESA metazachlore	0.039	0.039	0.039	1	µg/l	<= 240
Pesticides totaux	0.17	0.17	0.17	1	µg/l	<= 5
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 2

UP - USINE LA BRETONNIERE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	1	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		1	4	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		40	5	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		1	5	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	4	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	1	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	1	n/100ml	= 0
ESA métolachlore	0.065	0.1	0.17	5	µg/l	<= 0.1
Metolachlor OXA	0.011	0.042	0.096	5	µg/l	<= 510
Metolachlore NOA	0.013	0.016	0.019	2	µg/l	<= 0.1
Propyzamide	0	0.006	0.031	5	µg/l	<= 0.1
Chlorobenzène	0	0	0	1	µg/l	
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	24.4	24.4	24.4	1	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	283	283	283	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.1	7.343	7.6	7	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	18.6	22.4	25.4	3	°F	
Titre Hydrotimétrique	22	25	28	3	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	2.467	7.4	3	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	

Odeur (0=RAS, 1 sinon)	1		1	3	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	1		1	3	Qualitatif	
Turbidité	0	0	0	3	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	9.7	13.529	16.8	7	°C	<= 25
Fer total	11	36.333	73	3	µg/l	<= 200
Manganèse total	6.4	10.967	18	3	µg/l	<= 50
Calcium	95	95	95	1	mg/l	
Chlorures	20	22.333	25	3	mg/l	<= 250
Conductivité à 20°C	445	522.833	560	6	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	497	583.5	625	6	µS/cm	<= 1100
Magnésium	5	5	5	1	mg/l	
Potassium	2.7	2.7	2.7	1	mg/l	
Sodium	14	14	14	1	mg/l	<= 200
Sulfates	21	22	23	3	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.2	1.583	3.4	6	mg/l C	<= 2
Déséthylatrazine	0.016	0.016	0.016	1	µg/l	<= 0.1
Ammonium	0	0	0	4	mg/l	<= 0.5
Nitrates	12	15.333	20	3	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0	0	4	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	<= 0.2
Arsenic	1	1	1	1	µg/l	<= 10
Baryum	0.063	0.063	0.063	1	mg/l	<= 0.7
Bore	28	28	28	1	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Fluorures	251	251	251	1	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Sélénium	3.2	3.2	3.2	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	
ESA metazachlore	0.02	0.047	0.12	5	µg/l	<= 240
OXA metazachlore	0	0.011	0.044	5	µg/l	<= 240
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1

Activité alpha totale	0.09	0.09	0.09	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	75	75	75	1	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0.14	0.14	0.14	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0.22	0.22	0.22	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	0.13	0.22	0.39	7	mg/l	
Chlore total	0.15	0.246	0.41	7	mg/l	
Bromates	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Bromoforme	1.3	1.3	1.3	1	µg/l	
Chlorite	0	0	0	1	µg/l	<= 200
Chloroforme	2.7	2.7	2.7	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	5.4	5.4	5.4	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	4.1	4.1	4.1	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	14	14	14	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Butyl benzène sec	0	0	0	1	µg/l	
Ethylbenzène	0	0	0	1	µg/l	
Toluène	0	0	0	1	µg/l	
Triméthylbenzène-1,2,3	0	0	0	1	µg/l	
Xylènes (somme O+M+P)	0	0	0	1	µg/l	

UP - USINE L'AUDEVERDIERE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	1	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	4	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		70	4	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		1	4	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	3	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	1	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	1	n/100ml	= 0
Chlorobenzène	0	0	0	1	µg/l	
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	13.26	13.26	13.26	1	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	250	250	250	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.5	7.567	7.6	3	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	20.1	20.6	21.2	3	°F	
Titre Hydrotimétrique	24	25.333	26	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
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	16.7	17.6	18.8	3	°C	<= 25
Fer total	8.8	17.7	21	4	µg/l	<= 200
Manganèse total	2.4	4.3	5.7	3	µg/l	<= 50
Calcium	72	72	72	1	mg/l	
Chlorures	160	163.333	170	3	mg/l	<= 250
Conductivité à 20°C	1014	1037.667	1079	3	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	1132	1158	1204	3	µS/cm	<= 1100
Magnésium	21	21	21	1	mg/l	
Potassium	8.6	8.6	8.6	1	mg/l	
Sodium	130	130	130	1	mg/l	<= 200
Sulfates	100	103.333	110	3	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.186	0.5	5	mg/l C	<= 2
Ammonium	0.16	0.198	0.23	4	mg/l	<= 0.5
Nitrates	1.3	1.4	1.6	3	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0.019	0.03	3	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Baryum	0.005	0.005	0.005	1	mg/l	<= 0.7
Bore	500	500	500	1	µg/l	<= 1000

Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Fluorures	634	634	634	1	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Dibromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	<= 3
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
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	
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	238	238	238	1	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0.15	0.15	0.15	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0.39	0.39	0.39	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	0.08	0.15	3	mg/l	
Chlore total	0	0.113	0.18	3	mg/l	
Bromates	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Bromoforme	0	0	0	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	0	0	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 - DRUYE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	3	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	7	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		3	7	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		60	7	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	8	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	3	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	8	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	8	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	3	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.8	7.957	8.1	7	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	7	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	7	Qualitatif	
Turbidité	0	0	0	7	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	8.4	15.214	22.4	7	°C	<= 25
Fer total	6.3	10.2	15	7	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Chlorures	160	166.667	170	3	mg/l	<= 250
Conductivité à 20°C	999	1021.429	1052	7	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	1115	1140	1174	7	µS/cm	<= 1100
Sodium	120	123.333	130	3	mg/l	<= 200
Ammonium	0	0	0	7	mg/l	<= 0.5
Nitrates	2	2.129	2.3	7	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Cadmium	0.01	0.01	0.01	1	µg/l	<= 5
Fluorures	722	757.333	808	3	µg/l	<= 1500
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Acénaphène	0	0	0	1	µg/l	
Anthracène	0	0	0	1	µg/l	
Benzanthracène	0	0	0	1	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Chrysène	0	0	0	1	µg/l	
Dibenzo(a,h)anthracène	0	0	0	1	µg/l	
Fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	
Fluoranthène Méthyl-2	0	0	0	1	µg/l	
Fluorène	0	0	0	1	µg/l	
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1

Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Naphtalène	0	0	0	1	µg/l	
Phénantrène	0	0	0	1	µg/l	
Pyrène	0	0	0	1	µg/l	
Chlore libre	0.03	0.056	0.08	7	mg/l	
Chlore total	0.05	0.079	0.1	7	mg/l	
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	<= 100

ZD - SAVONNIERES

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	5	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	15	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		200	10	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		240	10	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	11	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	5	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	11	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	11	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	5	n/100ml	= 0
ESA métolachlore	0	0.063	0.084	7	µg/l	<= 0.1
Metolachlor OXA	0	0.018	0.037	7	µg/l	<= 510
Metolachlore NOA	0.013	0.016	0.019	4	µg/l	<= 0.1
pH à température de l'eau	7.3	7.458	7.7	12	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	10	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0.84	8.4	10	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	10	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	10	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	10	Qualitatif	
Turbidité	0	0	0	10	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	10.8	15.317	19.8	12	°C	<= 25
Fer total	2.6	11.04	29	10	µg/l	<= 200
Manganèse total	18	18	18	1	µg/l	<= 50
Conductivité à 20°C	459	654.833	1225	12	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	512	730.583	1367	12	µS/cm	<= 1100
Déséthylatrazine	0.019	0.019	0.019	2	µg/l	<= 0.1
Ammonium	0	0.011	0.11	10	mg/l	<= 0.5
Nitrates	1.6	10.99	20	10	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Cadmium	0.01	0.01	0.01	1	µg/l	<= 5
Chrome total	0.61	0.61	0.61	1	µg/l	<= 50
Cuivre	0.44	0.44	0.44	1	mg/l	<= 2
Nickel	2.7	2.7	2.7	1	µg/l	<= 20
Plomb	2.3	2.3	2.3	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Acénaphène	0	0	0	1	µg/l	
Anthracène	0	0	0	1	µg/l	
Benzanthracène	0	0	0	1	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Chrysène	0	0	0	1	µg/l	

Dibenzo(a,h)anthracène	0	0	0	1	µg/l	
Fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	
Fluoranthène Méthyl-2	0	0	0	1	µg/l	
Fluorène	0	0	0	1	µg/l	
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Naphtalène	0	0	0	1	µg/l	
Phénantrène	0	0	0	1	µg/l	
Pyrène	0	0	0	1	µg/l	
ESA metazachlore	0	0.026	0.046	7	µg/l	<= 240
OXA metazachlore	0	0.004	0.014	7	µg/l	<= 240
Pesticides totaux	0.147	0.15	0.153	2	µg/l	<= 0.5
Chlore libre	0	0.044	0.09	12	mg/l	
Chlore total	0	0.074	0.11	12	mg/l	
Bromoforme	0	0.433	0.66	3	µg/l	
Chloroforme	0	1.9	4.6	3	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	1.767	2.8	3	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	2.5	5.7	3	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0	6.613	13.74	3	µg/l	<= 100

6.5 Le bilan énergétique du patrimoine

Installation de production

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
L'Audeverdière						
Energie relevée consommée (kWh)	137 089	182 471	135 890	167 784	149 861	-10,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)	939	996	825	828	817	-1,3%
Volume produit refoulé (m3)	146 038	183 123	164 722	202 705	183 342	-9,6%
Les Caves Gouttières						
Energie relevée consommée (kWh)	91 453	84 170	82 992	92 560	85 011	-8,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	563	569	549	637	569	-10,7%
Volume produit refoulé (m3)	162 539	147 972	151 157	145 341	149 327	2,7%

Réservoir ou château d'eau

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
La Bretonnière - réservoir						
Energie relevée consommée (kWh)	1 615	1 771	1 635	1 822	1 713	-6,0%

6.6 Reconnaissance et certification de service

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

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

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

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



Certificat
Certificate

N° 2015/69288.4

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 50001 : 2011

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

Adresse
Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

N° SIREN
572025526

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

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

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

2018-11-11

Jusqu'au
until

2021-08-20

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

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



Flashez ce QR Code
pour vérifier la validité
du certificat



Certificat

Certificate

N° 2015/69288.9

Page 1 / 10

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 50001 : 2018

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

Adresse

Siège : 21 RUE LA BOETIE-75008 PARIS

N° SIREN

572025526

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

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

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

2021-11-11

Jusqu'au
until

2024-11-10

SignatureFournisseur

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



Flashez ce QR Code
pour vérifier la validité
du certificat

Seul le certificat électronique, consultable sur www.afnor.org, fait foi en temps réel de la certification de l'entreprise.
The electronic certificate only, available at www.afnor.org, shows in real time that the company is certified.
 Association COPRAC (19102) - Certification de Systèmes de Management, Partie Spéciale au norme ISO 9001.
 COPRAC accrédité par AFNOR, Management System Certification, Scope available on www.afnor.org.
 AFNOR est une marque déposée. AFNOR a le numéro d'identification C28711 P 1811.8 010202.



Certificat

Certificate

N° 2015/69287.5

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 9001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au
Until

2021-11-09

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

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



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Real certificate electronic, consultable on www.afnor.org, set to an original of the certification of the signatory. The electronic certificate is available on www.afnor.org
Attesté à cet effet que la compagnie a certifié. Attestation COPRAC n°14 0001. Certification de Systèmes de Management. Partie disponible sur www.afnor.org
COPRAC - Association n°14 0001. Management System Certification. Partie disponible sur www.afnor.org
AFNOR est une marque déposée. AFNOR is a registered trademark. ©2017 2021 AFNOR



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(ces)

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



SignatureFournisseur

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

Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Seul le certificat électronique, consultable sur www.afnor.org, est le seul valide de la certification de l'organisme. The electronic certificate only, available at www.afnor.org,
affiché le seul valide de la certification de l'organisme. AFNOR Certification COPRAC n° 2001, Certification de Systèmes de Management, Pointe de la Plaine, France déposée au www.afnor.org.
COPRAC n° 2001, Management System Certification, Pointe de la Plaine, France déposée au www.afnor.org.
AFNOR est une marque déposée. AFNOR is a registered trademark. CERTI F0816 S,012021

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 078 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION



Certificat

Certificate

N° 2015/69286.5

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 14001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au
Until

2021-11-09

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

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



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Red is certificate electronic, consultable at www.afnor.org. Del for all temps del de la certification de l'organisme. The electronic certificate only, available at www.afnor.org
also is available that the company is certified. Accreditation COFRAC n° 19 002. Certification de l'organisme de Management. For the description see www.afnor.org
COFRAC n° 19 002. Management System Certification. Scope available at www.afnor.org
AFNOR est une marque déposée. AFNOR is a registered trademark. ©2017 AFNOR Certification

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION



Certificat

Certificate

N° 2015/69286.8

Page 1 / 10

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 14001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE -75008 PARIS

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

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

SignatureFournisseur



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

Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Read the electronic certificate, consultable on www.afnor.org. See for an example that of the certification of the organization. The electronic certificate only, available on www.afnor.org.
Lisez le certificat électronique, consultable sur www.afnor.org. Voir pour un exemple celui de la certification de l'organisme. Le certificat électronique uniquement, disponible sur www.afnor.org.
AFNOR, accrédité n° 4.0001, Management System Certification, Scope certified on www.afnor.org.
AFNOR est une marque déposée. AFNOR is a registered trademark. CERTIF 1.00003.001.2004

6.7 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^{er} 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^{er} 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^{er} 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^{er} 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^{er} 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^{er} 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) 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^{er} 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^{er} juillet 2024 pour les grandes entités, à compter du 1^{er} janvier 2025 pour les entités de taille intermédiaire, et du 1^{er} 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^{er} 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^{er} janvier 2023. Ainsi, les communautés de communes qui ont reporté au 1^{er} 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^{er} 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^{er} janvier 2022 au 1^{er} janvier 2030. Les obligations de justification du tri des déchets avant élimination entrent en vigueur le 1^{er} 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 m³
- Produisant de sédiments issus d'une opération de dragage < à 500 m³
- Effectuant une opération de valorisation de terres excavées et sédiments < à 500 m³

● **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^{er} avril 2021 relatif à la sortie du statut de déchet

Arrêté du 1^{er} 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^{er} 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^{er} 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^{er} 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 ...

6.8 Glossaire

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

Abonnement :

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

Abonnés domestiques ou assimilés :

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

Capacité de production :

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

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification ISO 50001 :

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

Certification OHSAS 18001 :

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

Consommateur – abonné (client) :

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

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

Consommation individuelle unitaire :

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

Consommation globale unitaire :

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

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

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

Développement durable :

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

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

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

Eau souterraine influencée :

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

HACCP :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

Prix du service [D102.0] :

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

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

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

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

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

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

Avec :

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

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

Nombre de coupures d'eau, par millier d'abonnés, survenues au cours de l'année pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été informés au moins 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 m³/j : nombre de prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

Ressourcer le monde

Veolia

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

www.veolia.com