

**RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE**

**TOURS MÉTROPOLE - VILLE DE CHAMBRAY LÈS  
TOURS**

## RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

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

### REPÈRES DE LECTURE

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

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

<b>Gestion du document</b>	<b>Auteur</b>	<b>Date</b>
Validation	L.GODILLON - N.CORRUE - R.COLLIN	30/04/2023

# Avant-propos



## Veolia – Rapport annuel du délégataire 2022

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous adresser le **Rapport Annuel du Délégué** de votre service de l'eau de l'année 2022. A travers ses différentes composantes techniques, économiques et environnementales, vous pourrez ainsi apprécier la performance de votre service.

2022 a été une année singulière, marquée par le déclenchement de plusieurs crises majeures bouleversant durablement le cours de nos activités et de nos ressources.

L'actualité géopolitique et notamment la guerre en Ukraine nous a rappelé la fragilité de nos systèmes énergétiques, amplifiée par un contexte fortement inflationniste à travers les tensions sur l'approvisionnement et les prix de fourniture de l'énergie et des matières premières.

En réponse, Veolia s'est mobilisé rapidement pour atténuer les conséquences de cette crise : mobilisation des équipes achats pour sécuriser l'approvisionnement en énergie et réduire la volatilité des prix, partenariat avec le programme Ecowatt, solutions concrètes pour réduire sa consommation d'énergie ainsi que celle de ses clients, renouvellement d'appareils les plus énergivores ou la flexibilité électrique.

Afin de contribuer à la souveraineté énergétique des territoires, nous nous sommes fixé comme objectif de rendre autonomes en énergie d'ici 5 ans les services que nous gérons grâce notamment à la généralisation de la **production de biogaz** à travers la méthanisation des boues des stations d'épuration que nous opérons ou l'installation de **panneaux photovoltaïques**.

Plus encore que la crise énergétique, l'année 2022 a été marquée par une des sécheresses les plus prononcées depuis 1959 et inédite par sa durée et sa précocité, ayant pour effets un fort accroissement des feux de forêt et une tension encore jamais rencontrée sur la ressource en eau impactant l'ensemble des usages de l'eau : domestique, industrie, tourisme, agriculture, avec à la clef une pression supplémentaire sur la biodiversité.

Ces manifestations du dérèglement climatique vont se répéter et s'amplifier dans les prochaines décennies. C'est pourquoi nous souhaitons accompagner plus encore nos clients dans l'adaptation aux effets du changement climatique afin d'anticiper les crises hydriques futures et réduire les risques opérationnels.

Disposer de solutions de plus en plus efficaces pour lutter contre les fuites et les gaspillages mais aussi pour promouvoir la sobriété auprès des différents consommateurs est une priorité pour nous. Nous nous sommes également mobilisés aux côtés de nos clients pour la protection de la ressource en développant, par exemple, des solutions de **réutilisation des eaux usées** grâce à un plan d'équipement de 100 stations d'épurations à horizon 2024, ce qui représentera une économie d'environ 3 millions de m<sup>3</sup> d'eau potable, soit l'équivalent de la consommation moyenne annuelle d'une ville de 180 000 habitants.

Au regard de l'urgence climatique, nous souhaitons plus que jamais **construire avec vous l'avenir de l'eau** et faire face aux enjeux de raréfaction des ressources, d'énergie et de pollution, afin d'assurer un développement durable et harmonieux de **votre territoire**.

Les femmes et les hommes de l'activité Eau France, représentés par notre directeur de Territoire, seront à vos côtés pour vous permettre de répondre à ces défis et d'anticiper ceux à venir.

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.

## **Apporter les solutions pour faire face au bouleversement du cycle de l'eau**

La France va bientôt entrer dans un rapport nouveau à l'eau. Les experts estiment en effet que d'ici 25 ans, le débit moyen de nos cours d'eau diminuera de 10 à 40 % ; et le niveau des nappes phréatiques de 10 à 25 %.

Les événements climatiques vont s'intensifier, faisant toujours plus pression sur l'accès à la ressource et sur l'activité humaine. Cela se traduira par des crises sanitaires et environnementales de plus en plus fréquentes : rejets non maîtrisés dans le milieu, pollutions, micropolluants, dégradation de la biodiversité...

Chez Veolia Eau France, notre mission est de prendre soin de l'Eau de sa source à sa restitution à la nature, pour assurer le bien-être des femmes et des hommes.

Pour préserver la ressource, nous mobilisons le meilleur de nos expertises, nous déployons des outils de pilotage dynamiques et des réseaux intelligents Hubgrade qui assurent un usage mesuré et maîtrisé de l'Eau.

Pour lutter contre le changement climatique, nous accompagnons nos clients dans le déploiement de solutions de valorisation du cycle de l'eau.

Nous favorisons aussi toutes les solutions permettant de récupérer l'énergie pour accompagner la Transformation écologique des territoires, par la production de biogaz, les calories dans les réseaux d'assainissement et le photovoltaïque.

Pour permettre l'émergence d'une économie circulaire, nous recyclons les eaux usées traitées pour l'irrigation agricole, pour les usages industriels et demain pour la consommation de tous ?

Pour protéger chacun, face à l'accroissement des menaces, notre ambition est d'assurer un service toujours plus sûr par le développement d'outils numériques de supervision, de gestion de crise ou de cyber sécurisation avancée.

Pour réussir à relever ces défis, nous devons faire émerger les projets adaptés à chaque territoire, à l'évolution des ressources locales et des usages, en réunissant et mobilisant l'ensemble des parties prenantes. C'est notre engagement, aux côtés des usagers du services de l'eau et des décideurs politiques.

Aujourd'hui, plus solide que jamais sur nos fondamentaux, nous sommes prêts avec notre feuille stratégique « Impact Eau France » à faire de l'eau un accélérateur de la transformation écologique au même titre que l'énergie ou le déchet.

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



Veolia, premier opérateur de service d'eau et d'assainissement attesté « **Relation Client 100% France** »

*Attestation délivrée par l'Association Française de la Relation Client (AFRC) et l'Association Pro France.*

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

- **25,5** millions de personnes desservies en eau potable
- **2000** usines de dépollution des eaux usées gérées
- **6,9** millions de clients abonnés
- **17,3** millions d'habitants raccordés en assainissement
- **1,7** milliard de m<sup>3</sup> d'eau potable distribués
- **1,3** milliard de m<sup>3</sup> d'eaux usées collectées et dépolluées
- **2051** usines de production d'eau potable gérées
- **103** GWh d'énergie renouvelables produite
- **600** kt d'empreinte équivalent CO2

# 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.

**REUT BOX** REUT BOX, la solution innovante de Veolia pour répondre au stress hydrique liés au dérèglement climatique.  
by VEOLIA

**C'est quoi ?** Une combinaison de technologies éprouvées et robustes nécessitant un minimum de maintenance - un équipement standardisé prêt à l'emploi (mode Plug and Play) qui produit de l'eau de qualité A adaptée pour tous les usages, même les plus contraignants. Elle permet de se substituer à une partie de l'eau potable du site pour des usages internes (nettoyages, préparation polymères, ...) et également de faire de l'irrigation de cultures.

**Elle ressemble à quoi ?** Unité sur skid ou en container de 5 à 25 m<sup>3</sup>



**La Reut BOX** est composée d'un filtre garni de billes de verre, d'une désinfection UV et d'une chloration avant stockage, La Reut Box a un faible encombrement au sol sur site. C'est une solution intégralement automatisée avec un minimum d'exploitation. Solution modulaire et évolutive qui permet de s'adapter au besoin.

**La REUT BOX** permet de traiter les eaux usées en sortie de station d'épuration. Elle élimine les MES ainsi que les virus et bactéries présents dans l'eau.

**Les usages de l'eau usée traitée, affinée par la REUT BOX :**

- 1 : Substitution de l'eau potable sur une station d'épuration urbaine pour ses usages internes
- 2 : Irrigation de cultures (vignes, oliviers, maraichages...)
- 3 : Arrosage de stades, espaces verts et golfs
- 4 : Protection incendie, fontaines, nettoyage de voiries, hydrocurage,
- 5 : Utilisation en industries : complément eau de chaudière, eau de process,



**DIABOLO<sup>®</sup>, Choisir 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 ».

La transposition de la nouvelle directive européenne sur les eaux destinées à la consommation humaine applicable au 1<sup>er</sup> janvier 2023 vient d'autre part rajouter des nouvelles molécules à surveiller avec des nouvelles concentrations limites d'ici 2026.

Un nouvel arrêté vient par ailleurs préciser la responsabilité de la collectivité Personne Responsable de la Production et de la Distribution de l'Eau (PRPDE) dans la surveillance de la qualité de l'eau auprès des populations.

Toutes ces nouvelles réglementations entraînent une dynamique d'évolution du contrôle sanitaire dans les collectivités et peuvent faire émerger des nouvelles situations de non-conformités de pesticides ou de molécules chimiques.

Bien que la réduction des pollutions à la source soit à privilégier, un traitement de l'eau peut-être nécessaire. Le charbon actif est le traitement recommandé pour la plupart des métabolites de pesticides.

Pour choisir en toute confiance, **le meilleur charbon actif** adapté à chaque problématique locale, **Veolia a développé Diabolo<sup>®</sup>, une solution unique, mobile, rapide et peu onéreuse** pour tester sur place avec l'eau du territoire.

## **TÉLÉO : TÉLÉO Alarmes constitue la tour de contrôle 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.

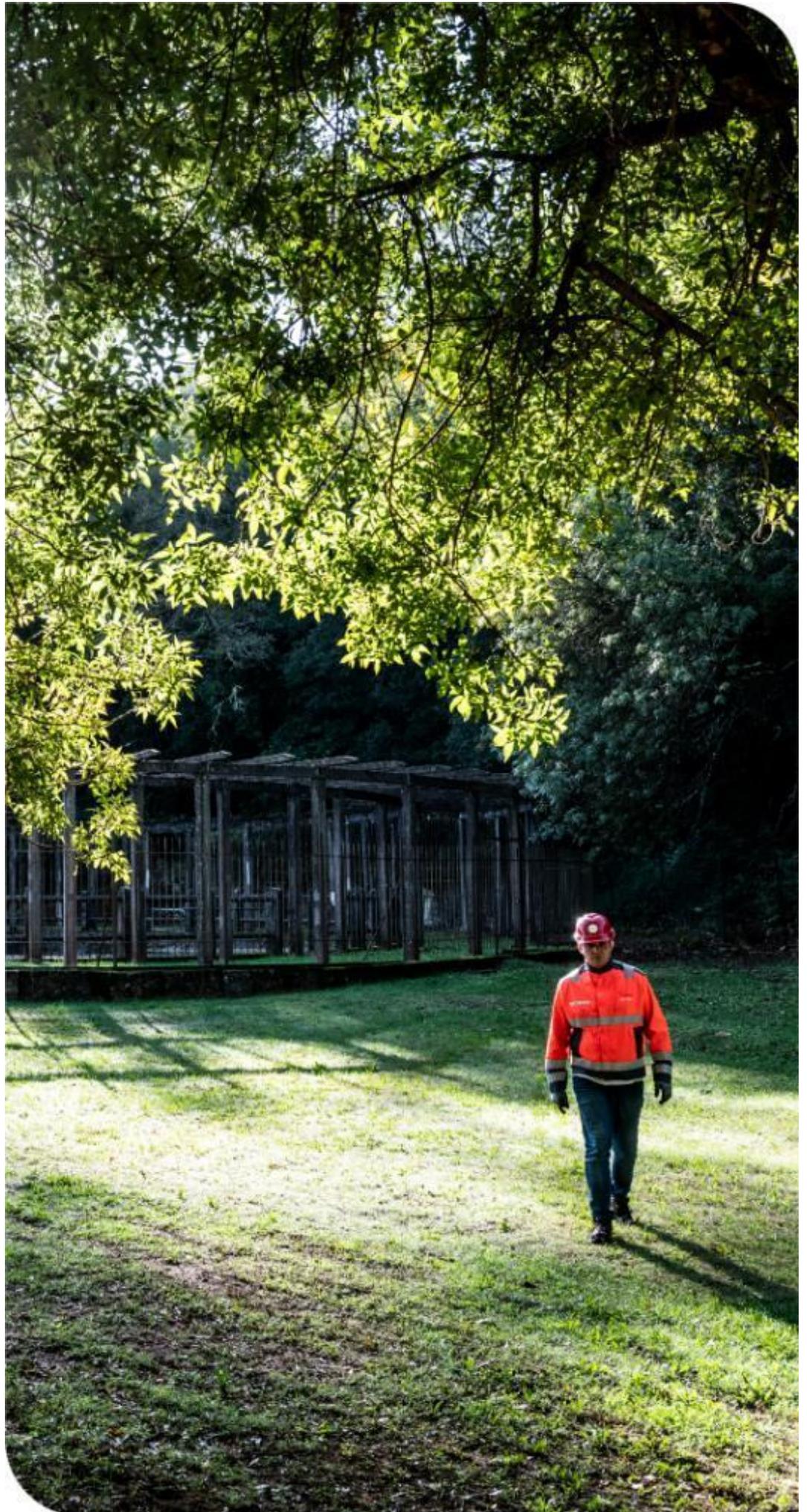
En 2022, grâce aux alarmes « suspicion de fuite » poussées par mail, courriel ou courrier, 72 000 fuites ont été réparées par nos consommateurs, pour une économie globale de 4,1 millions de m<sup>3</sup> (environ 1 300 piscines olympiques). Un geste utile tant pour la planète que pour le portefeuille des consommateurs !

# Sommaire

<b>1. L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE</b>	<b>10</b>
1.1 Un dispositif à votre service	11
1.2 Présentation du contrat	18
1.3 Les chiffres clés	19
1.4 Les indicateurs réglementaires 2022	20
1.5 Autres chiffres clés de l'année 2022	21
1.6 Le prix du service public de l'eau	23
1.7 L'essentiel de l'année 2022	24
<b>2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION</b>	<b>46</b>
2.1 Les consommateurs abonnés du service	47
2.2 La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous	48
2.3 Données économiques	51
<b>3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE</b>	<b>53</b>
3.1 L'inventaire des installations	54
3.2 L'inventaire des réseaux	55
3.3 Les indicateurs de suivi du patrimoine	57
3.4 Gestion du patrimoine	59
<b>4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE</b>	<b>64</b>
4.1 La qualité de l'eau	65
4.2 La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau	69
4.3 La maintenance du patrimoine	77
4.4 L'efficacité environnementale	88
<b>5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE</b>	<b>90</b>
5.1 Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	91
5.2 Situation des biens	95
5.3 Les investissements et le renouvellement	96
5.4 Les engagements à incidence financière	99
<b>6. ANNEXES</b>	<b>102</b>
6.1 La facture 120 m3	103
6.2 Les données consommateurs par commune	104
6.3 Le synoptique du réseau	105
6.4 La qualité de l'eau	107
6.5 Le bilan énergétique du patrimoine	114
6.6 Reconnaissance et certification de service	115
6.7 Actualité réglementaire 2022	119
6.8 Glossaire	132

# 1.

L'ESSENTIEL DE  
L'ANNÉE



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

## 1.1 Un dispositif à votre service

### VOTRE LIEU D'ACCUEIL

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



### TOUTES VOS DÉMARCHES SANS VOUS DÉPLACER



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

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

#### **NOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE :**

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

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



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

## LES INTERLOCUTEURS VEOLIA À VOS CÔTÉS

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

## NOTRE ORGANISATION

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



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

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

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

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

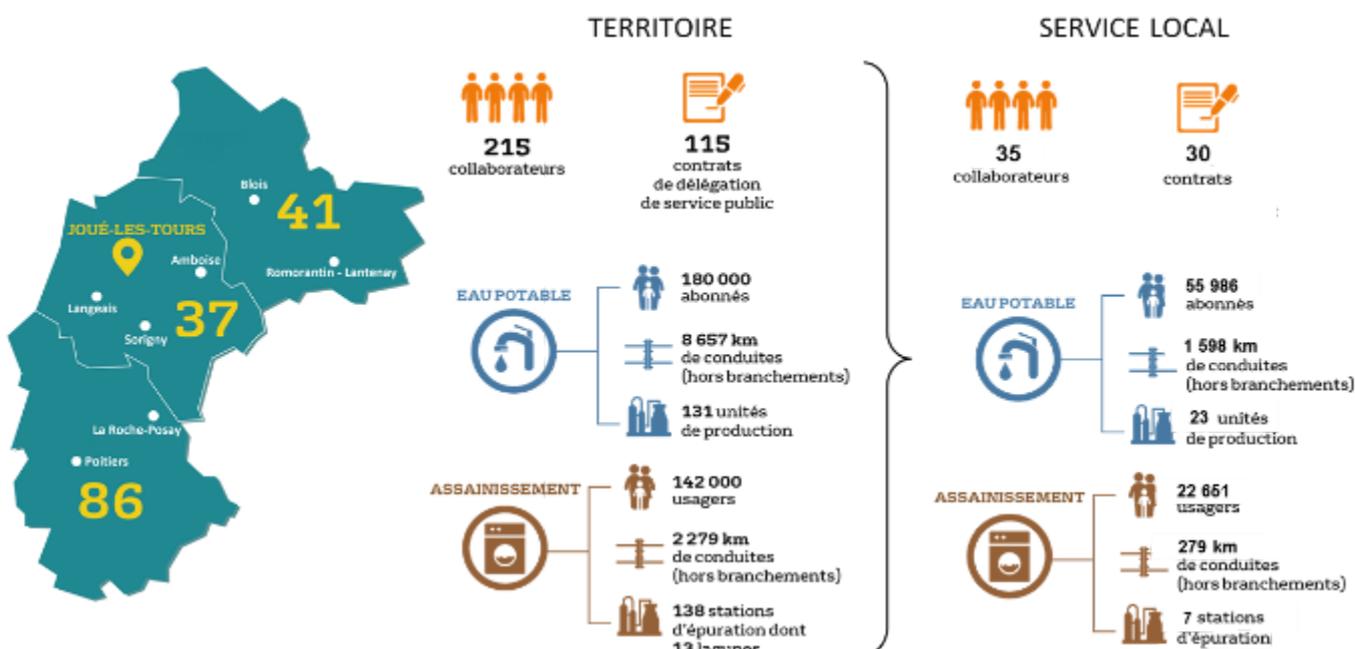
Son siège est basé à JOUÉ LÈS TOURS (Indre et Loire).

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

## LE TERRITOIRE VAL DE LOIRE SOLOGNE

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 OPÉRATIONS



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 DÉVELOPPEMENT



## LA RÉGION CENTRE-OUEST

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

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

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

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



## LA DIRECTION NATIONALE

La direction nationale assiste les RÉGIONS et leurs TERRITOIRES.

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

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

## 1.2 Présentation du contrat

### Données clés

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

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

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	CA Tours Plus	Achat d'eau à TMVL - Joué lès Tours
achat	CA Tours Plus	Achat d'eau externe TMVL - Ville de Tours
vente	ESVRES	Vente d'eau - Esvres
vente	SIVOM DE MONTBAZON-VEIGNE	Vente au SIVM

#### ✓ Liste des avenants

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

## 1.3 Les chiffres clés

### Chiffres clés



**12 021**

Nombre d'habitants desservis



**5 126**

Nombre d'abonnés  
(clients)



**1**

Nombre d'installations de  
production



**2**

Nombre de réservoirs



**135**

Longueur de réseau  
(km)



**100,0**

Taux de conformité  
microbiologique (%)



**90,2**

Rendement de réseau (%)



**188**

Consommation moyenne (l/hab/j)

## 1.4 Les indicateurs réglementaires 2022

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2021	VALEUR 2022
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	11 881	12 021
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m <sup>3</sup> TTC	Délégataire	1,42 €/m <sup>3</sup>	1,60 €/m <sup>3</sup>
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2021	VALEUR 2022
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	110	108
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	91,6 %	90,2 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	2,51 m <sup>3</sup> /jour/km	2,78 m <sup>3</sup> /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	1,87 m <sup>3</sup> /jour/km	2,41 m <sup>3</sup> /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,71 %	0,89 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	80 %	80 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	2	5
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	73	312
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	0,41 u/1000 abonnés	0,00 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,77 %	0,67 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	1,84 u/1000 abonnés	0,59 u/1000 abonnés

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

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

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

## 1.5 Autres chiffres clés de l'année 2022

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2021	VALEUR 2022
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	817 100 m <sup>3</sup>	827 239 m <sup>3</sup>
VP.059	Volume produit	Délégataire	806 274 m <sup>3</sup>	819 839 m <sup>3</sup>
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	84 257 m <sup>3</sup>	169 450 m <sup>3</sup>
	Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> )	Délégataire	890 531 m <sup>3</sup>	989 289 m <sup>3</sup>
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	20 593 m <sup>3</sup>	6 383 m <sup>3</sup>
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	815 617 m <sup>3</sup>	891 906 m <sup>3</sup>
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	92	86
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2021	VALEUR 2022
	Nombre d'installations de production	Délégataire	1	1
	Capacité totale de production	Délégataire	4 000 m <sup>3</sup> /j	4 000 m <sup>3</sup> /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	2	2
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	3 000 m <sup>3</sup>	3 000 m <sup>3</sup>
	Longueur de réseau	Délégataire	134 km	135 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	110 km	111 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	860 ml	1 220 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	4 359	4 392
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	16	33
	Nombre de compteurs	Délégataire	5 100	5 317
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	295	287
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2021	VALEUR 2022
	Nombre de communes	Délégataire	1	1
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	4 902	5 126
	- Abonnés domestiques	Délégataire	4 900	5 124
	- Abonnés non domestiques	Délégataire		
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	2	2
	Volume vendu	Délégataire	795 024 m <sup>3</sup>	885 523 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	795 024 m <sup>3</sup>	885 523 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	0 m <sup>3</sup>	0 m <sup>3</sup>
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	0 m <sup>3</sup>	0 m <sup>3</sup>
	Consommation moyenne	Délégataire	167 l/hab/j	188 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	124 m <sup>3</sup> /abo/an	111 m <sup>3</sup> /abo/an

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

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

<b>LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2021</b>	<b>VALEUR 2022</b>
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Déléataire	Mesure statistique d'entreprise	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Déléataire	77 %	81 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Déléataire	Oui	Oui
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Déléataire	Oui	Oui
<b>LES CERTIFICATS</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2021</b>	<b>VALEUR 2022</b>
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Déléataire	En vigueur	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Déléataire	Oui	Oui
<b>L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2021</b>	<b>VALEUR 2022</b>
Energie relevée consommée	Déléataire	645 478 kWh	669 952 kWh

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

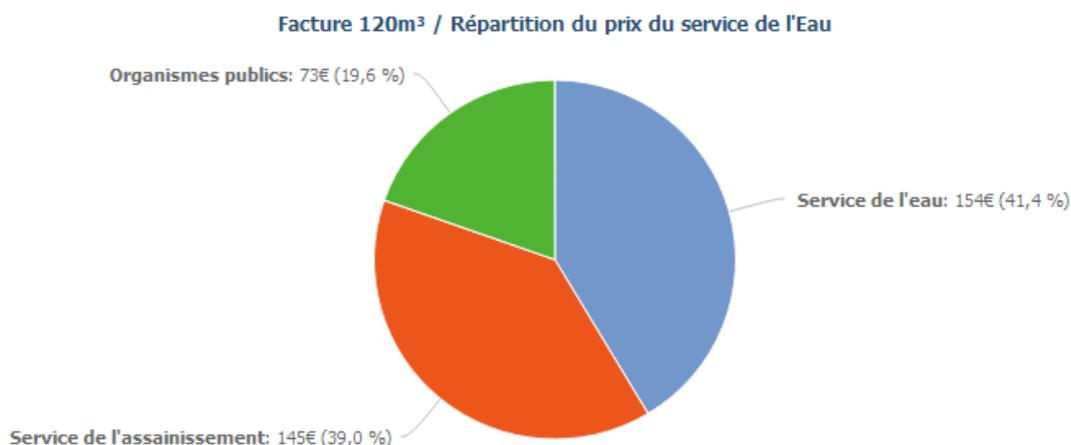
### LA FACTURE 120 M<sup>3</sup>

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

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

CHAMBRAY LÈS TOURS Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2023	Montant Au 01/01/2022	Montant Au 01/01/2023	N/N-1
<b>Part délégataire</b>			<b>98,54</b>	<b>110,31</b>	<b>11,94%</b>
Abonnement			23,82	24,85	4,32%
Consommation	120	0,7122	74,72	85,46	14,37%
<b>Part communale</b>			<b>29,82</b>	<b>33,60</b>	<b>12,68%</b>
Consommation	120	0,2800	29,82	33,60	12,68%
<b>Part communautaire</b>			<b>0,00</b>	<b>5,00</b>	<b>100%</b>
Abonnement				5,00	
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0424</b>	<b>5,09</b>	<b>5,09</b>	<b>0,00%</b>
<b>Organismes publics</b>			<b>27,60</b>	<b>27,60</b>	<b>0,00%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
<b>Total € HT</b>			<b>161,05</b>	<b>181,60</b>	<b>12,76%</b>
TVA			8,86	9,99	12,75%
<b>Total TTC</b>			<b>169,91</b>	<b>191,59</b>	<b>12,76%</b>
<b>Prix TTC du service au m3 pour 120 m3</b>			<b>1,42</b>	<b>1,60</b>	<b>12,68%</b>

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



Les factures types sont présentées en annexe.

# 1.7 L'essentiel de l'année 2022

## 1.7.1 Principaux faits marquants de l'année

### CONTRACTUELS :

#### Uniformisation des contrats :

Tours Métropole Val de Loire et Veolia ont mené une réflexion commune pour uniformiser, via des avenants, certains éléments contractuels de manière à les mettre en cohérence par rapport aux contrats les plus récents.

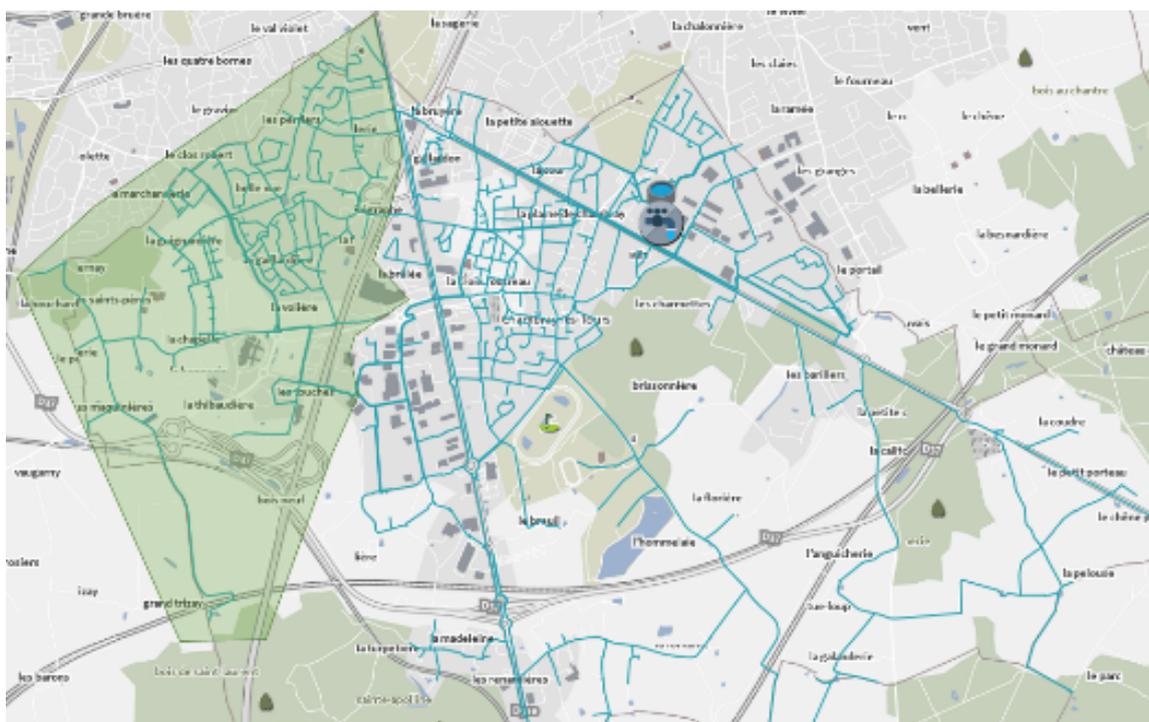
Les principaux éléments intégrés aux avenants sont notamment :

- L'uniformisation du Bordereau de Prix Unitaire (BPU) utilisé pour la réalisation de travaux auprès des usagers et pour le fonds de travaux des contrats concernés. Cette harmonisation permet l'application d'un tarif unique sur les travaux facturés à l'échelle du périmètre délégué ainsi qu'une meilleure lisibilité et gestion de suivi des travaux ;
- L'uniformisation du suivi des fonds de travaux ;
- L'intégration de l'Hypervision 360 permettant d'améliorer le suivi des données par la collectivité pour l'ensemble des contrats (voir extrait dans la partie "Opérations de maintenance des Installations") ;
- La suppression de redevance spécifiques existantes tels que les frais de contrôle ;
- Les impacts liés à l'instruction de la direction générale de la santé du 29 avril 2020 relative au Chlorure de Vinyle Monomère dans l'eau destinée à la consommation humaine modifiant la gestion préventive des risques prévue dans l'instruction du 18 octobre 2012 en positionnant la Collectivité au centre du dispositif de gestion des risques de Chlorure de Vinyle Monomère. A l'issue des campagnes de contrôles réalisées par la Collectivité, une réunion sera réalisée avec le délégataire pour contractualiser par voie d'avenant les modalités de mise en oeuvre de la gestion des risques sanitaires liés aux dépassement de la limite de qualité au robinet des consommateurs ;
- L'intégration des évolutions des conditions d'exploitation (échanges d'eau, suppression d'ouvrage)

#### Achat d'eau - Joué-lès-Tours :

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

Cet import de 220 000 m<sup>3</sup>/an a également pour but de maintenir la préservation de la nappe sensible du Cénomaniens avec une eau provenant majoritairement des eaux de surface du Cher.



La sectorisation présentée ci-dessus en vert a ainsi été mise en place sur les précédents exercices et en 2022 de manière à assurer un achat d'eau continu.

A noter dans le projet la mise en place d'un stabilisateur de pression une fois que les secteurs seront figés. Ces derniers ne sont pas totalement figés et devront être adaptés en fonction des volumes contractuels. Ainsi en 2022, 170 000 m<sup>3</sup> ont transité de Joué-lès-Tours vers la commune de Chambray-lès-Tours soit une différence de 50 000 m<sup>3</sup> par rapport à l'objectif contractuel. Une étude est en cours en 2023 pour réadapter les secteurs.

#### RENDEMENT / EXPLOITATION :

Le rendement pour l'exercice 2022 est de 90,16 %, cet indicateur est stable avec un maintien depuis plusieurs années d'un rendement > 90 %.

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



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

### Fluksaqua :

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



- le volume distribué chaque jour en 2022 en m<sup>3</sup> (histogramme bleu) ;
- le débit minimum enregistré pendant la nuit en m<sup>3</sup>/h (courbe jaune).

Il est constaté une hausse de la distribution ainsi que du débit minimum pendant la période estivale. Un point également sur les fuites importantes en 2022 sur ce contrat dont une remarquable en début d'année rue Pasteur. On distingue également les périodes d'ouvertures et fermetures de l'interconnexion avec la commune de Joué-lès-Tours.

### RÉSEAU :

#### Renouvellement du débitmètre interconnexion Joué-lès-Tours / Chambray-lès-Tours :

Le compteur existant au niveau de l'interconnexion entre la commune de Joué-lès-Tours et la commune de Chambray-les-Tours a été renouvelé par un débitmètre au cours de l'exercice 2022. Le compteur a été remplacé par un débitmètre et un coffret de télégestion a été mis en place de manière à pouvoir récupérer en direct les volumes transitant entre les deux communes.

Cela s'avère notamment essentiel dans le cadre où la commune de Joué-lès-Tours alimente un secteur entier de la commune de Chambray-lès-Tours (voir paragraphe précédent sur l'achat d'eau).

Ci-dessous une photos avant et après le renouvellement et la pose de la télégestion :

AVANT TRAVAUX



APRÈS TRAVAUX



### **Fuite canalisation - 70 Avenue de la république**

Appel d'astreinte de la mairie de Chambray-lès-Tours pour signalement d'une importante fuite avenue de la République à Chambray-lès-Tours.

Après réparation, il s'avère que la fuite résulte d'une défaillance sur le collier de prise en charge du branchement, la boulonnerie ayant cédé le collier ne faisait plus étanchéité avec la conduite.



### **Fuite canalisation - Avenue du Grand Sud (face IXINA)**

Fuite sur canalisation 150 Fonte Grise avenue du Grand Sud nécessitant une intervention rapide des équipes et mise en sécurité du chantier.



## Fuite canalisation - Rue Guillaume Louis

En 2022, il y a eu deux fuites sur la conduite 300 Acier rue Guillaume Louis. A deux reprises, il s'agissait du collier de prise en charge qui avait cédé suite à la corrosion.



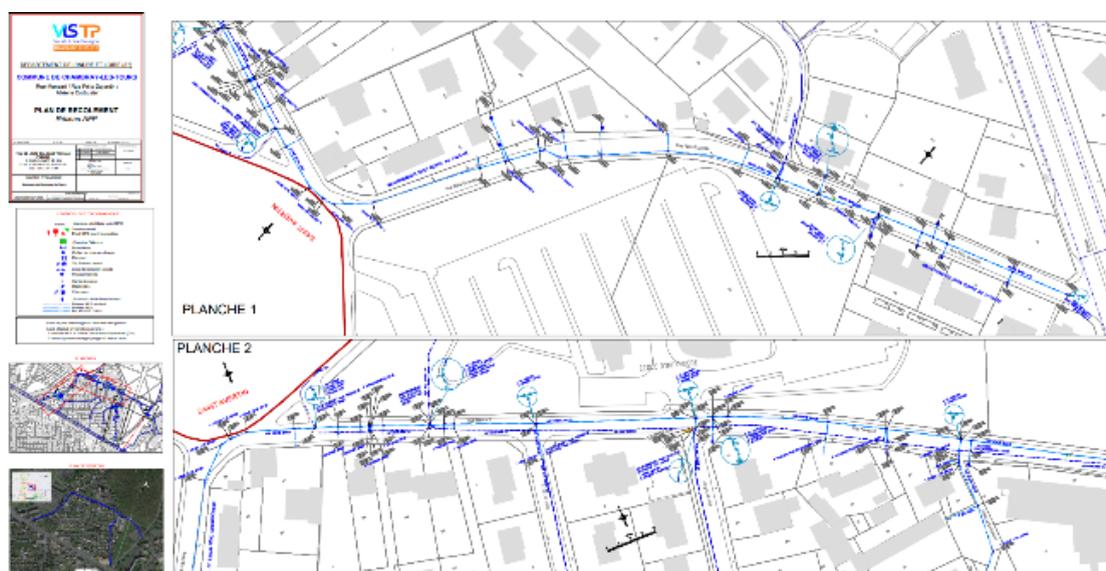
## RÉSEAUX – TRAVAUX

Le délégataire a réalisé la pose de 550 m de Fonte Ductile DN 125 mm et au renouvellement de 670 m de conduite PVC DN 110 mm et 50 m en Fonte Ductile DN 125 mm dans le secteur de la Rue Mansart, Rue Dujardin et Rue de la Barillerie.

L'objectif des travaux est de créer une conduite unique d'interconnexion entre Tours et Chambray-lès-Tours en reprenant les branchements et les conduites existantes sur une conduite neuve DN 125 Fonte Ductile intégralement dédiée à l'alimentation du réseau de Chambray-lès-Tours.

Pour rappel des faits de 2020/2021, en période d'alimentation de Chambray-lès-Tours par Tours, le secteur était régulièrement sujet aux problèmes de qualités d'eau (goût / odeur) et de problème de pression.

Extrait du plan de recollement - Mansart, Dujardin, Barillerie \_ CHAMBRAY lès TOURS



## HYDRANT

Les prises d'eaux illicites ont des impacts sur :

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

En 2022, le volume de prise d'eau illicite est estimé à 8 500 m3. Ce volume est estimé à partir d'autres communes / contrats équipés sur certains hydrants d'un système comptabilisant les temps d'ouvertures des hydrants ainsi que le débit estimé à partir du nombre de tours réalisés pour l'ouverture du poteau.

## USINES :

### Fuite sur la conduite de refoulement du forage :

Lors d'une vérification de l'état de la tête de forage, il a été constaté une fuite au niveau de la bride du forage. Un terrassement a donc été effectué dans le but de remplacer la conduite traversant le mur. Une reprise de l'étanchéité du regard a été faite. La vanne présente à l'origine dans le regard du forage est intégrée au regard du débitmètre d'exhaure dont les travaux ont été réalisés au premier trimestre 2023.



### Débordement eau dans le château d'eau :

Pendant plusieurs semaines, régulièrement le sol du château d'eau était recouvert d'eau. Des investigations ont été menées pour comprendre d'où provient cette eau : une fuite ?

Il s'avère qu'après chaque lavage de filtre de la station de traitement, lavage automatique réalisé souvent la nuit, de l'eau recouvrait le château d'eau.



Un diagnostic a été mené sur le réseau pluvial du terrain, certainement bouché. Un passage caméra a été effectué sur 31 mètres linéaires. Il a été découvert des fissures dans le réseau et donc des amas racinaires à l'intérieur des canalisations d'évacuation.

Extrait du rapport :

DISTANCE : 9.11 m	PHOTO : 7/8	
OBSERVATIONS : <b>Présence d'un ensemble complexe de racines - Réduction de la section de 50%</b> <b>Inspection abandonnée à cause d'une obstruction - Reprise de l'inspection dans le sens inverse impossible.</b> <b>Niveau d'eau trouble de 20%</b>		
<b>ABANDON INSPECTION</b>		

De plus, lorsque les agents ont levé les regards, ils ont découvert qu'une plaque obstruait le passage de l'eau. Ces différents obstacles sont un frein pour l'écoulement de l'eau et provoquent alors des débordements du réseau en partie privée (dans le château d'eau). Depuis ces deux interventions, plus aucun débordement n'a été remarqué.

#### Lagune de décantation des eaux de lavages :

Construction d'une lagune de décantation pour éviter d'envoyer le fer, issu du forage du Cénomaniens et capté sur les filtres à sables, dans le pluvial et donc dans la nature.

Le terrassement de la lagune a commencé en fin d'année 2022 et elle sera fonctionnelle début 2023. Des travaux d'hydraulique sont à prévoir pour relier la station à la lagune puis la lagune au pluvial pour rejeter les eaux claires au milieu naturel. Par décantation, les boues ferrugineuses seront stockées dans la lagune avant un pompage pour évacuation.



## Bilan/impacts de l'actualité climatique 2022 en France

L'année 2022 **est la plus chaude** que la France métropolitaine ait jamais mesurée, loin devant 2020 qui détenait le record. Ponctuée d'extrêmes climatiques, 2022 est un symptôme du changement climatique en France, selon Météo France.

En effet, **8 des 10 années les plus chaudes** depuis le début du XXe siècle **sont postérieures à 2010**.

**Une année marquée par une période de sécheresse d'une précocité, longévité et intensité exceptionnelle !**

L'année 2022 a également été **exceptionnellement sèche**, marquée par un déficit pluviométrique record de 25 %.

2022 se classe au **2e rang des années les moins arrosées** (depuis le début des mesures en 1959 - données météo France).

A titre d'exemple, 2022 a été jalonnée de mois records : les mois **de mai** avec un déficit de **60 %** et de **juillet** avec un déficit de **85 % sont les plus secs jamais enregistrés** à l'échelle de la France métropolitaine depuis le début des mesures en 1959.

- 2022 a connu la **2<sup>ème</sup> plus longue période de sécheresse des sols** de son histoire. L'année a été marquée par un déficit persistant de précipitations depuis la fin de l'hiver 2021-2022.
- La surface affectée par cette sécheresse des sols superficiels a atteint **les trois quarts de la France**. C'est l'une des 5 sécheresses ayant touché la surface du territoire la plus importante. La sécheresse a ainsi été moins généralisée qu'en 1976 ou 2011 mais plus qu'en 2003.
- 2022 a été marquée par un **ensoleillement exceptionnel** sur la plupart des régions, le plus souvent **excédentaire de 15 %**, avec de nombreux records, notamment sur la moitié nord du pays (Rennes +18 %, Bourges +17 %, Colmar +24 %).
- Une année sèche mais régulièrement chaude également avec de nombreuses vagues de chaleur ; tous les mois de l'année ont été plus chauds que la normale, à l'exception des mois de janvier et d'avril.

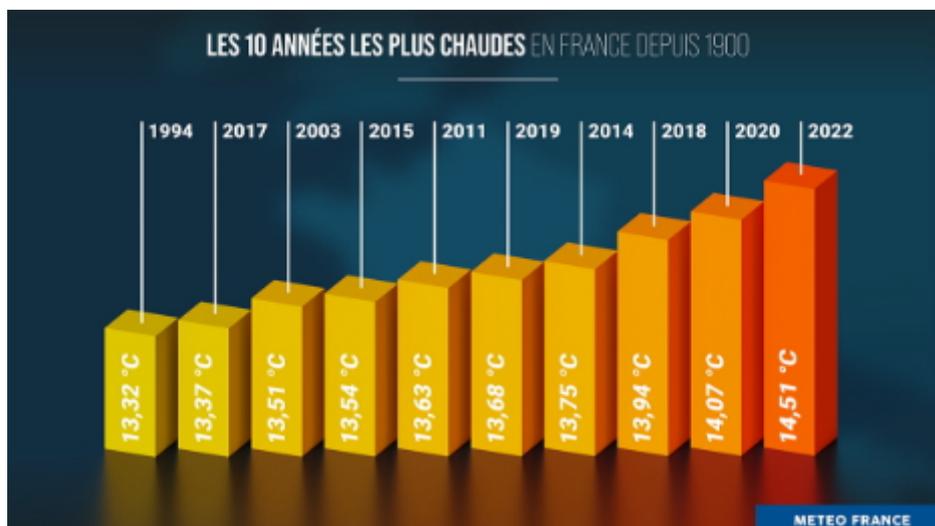
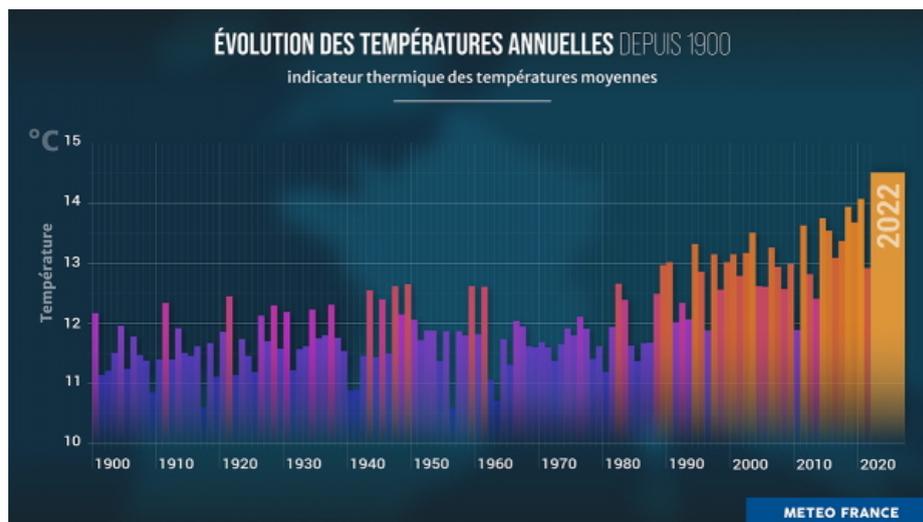
Il en est résulté un **été 2022 classé Extrême** par Météo France.

Trois vagues de chaleur ont concerné la France l'été 2022, la première dès le mois de juin. De nombreux records de chaleur ont été battus. On a par exemple mesuré les 40 °C les plus précoces jamais relevés, avec plus de 40 °C à Saint-Jean-de-Minervois (34) le 16 juin. Jamais auparavant une telle chaleur n'avait duré aussi longtemps et démarré si tôt dans la saison en France continental ayant établi quelques records :

- **33 jours** de canicule au niveau national.
- Canicule **la plus précoce** (depuis le 15 juin) et la plus longue jamais enregistrée
- **+2,3 degrés** au-dessus de la normale (période 1990-2020), juste derrière celle de 2003 (+2,7 degrés).
- **87 records de températures** battus cette année en France ; 43°C à Arcachon, 39,9 °C au Touquet en juillet !!!
- Sécheresse et feux de forêt : **62 000 hectares brûlés** contre 8 500 habituellement, avec des feux en Bretagne (Brocéliande)
- Des pertes agricoles inquiétantes : -20 % pour le maïs et la pomme de terre
- Dans le même temps, les orages sont plus intenses avec des phénomènes climatiques exceptionnels : 5 morts en Corse le 18 août avec des dommages importants sur les infrastructures...

Vers 2050 les projections indiquent que 1 été sur 2 pourrait ressembler à celui de 2022...

## Annexe - infographie Météo France



## 1.7.2 Propositions d'amélioration

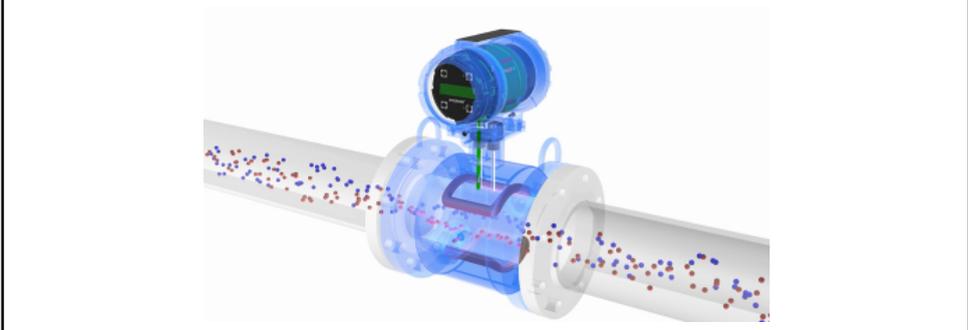
Lieu ou ouvrage	Voie
Renouvellement / renforcement de conduites	<p>Il est nécessaire de poursuivre le remplacement voire le renforcement des canalisations les plus vétustes en fonte grise.</p>  <p>Il est observé une quantité importante de fuites sur les vieilles conduites avenue du Grand Sud et avenue de la République. L'épaisseur d'enrobés et la circulation sur ces axes routiers majeurs rendent très difficiles les opérations de recherche de fuite acoustique et les réparations de fuite.</p> <p>D'autres secteurs comportant ce type de conduites sont extrêmement fuyards :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Derrière le Pôle Santé : sur le chemin de Chambray-lès-Tours à Monts, les Georgets, les Maquinieres, les Saints-Pères (le restant), la rue Guillaume Louis, le Clos Robert, la rue des Perriers, La Bouchardiere ;</li> <li>- En centre-ville sur la rue de la Marnière, la place des Erables, la rue de l'hippodrome, l'allée des fusains, l'allée des Vignes, la rue des Buissons, l'allée des mésanges, l'allée de la petite Branchoire, la rue des Petites Maisons ;</li> <li>- A proximité du château d'eau sur l'avenue de la Branchoire, le rue des Chardonnerets, la rue des Roitelets, la rue des Vanneaux, allée des Bouvreuils, la rue Augustin Fresnel, l'allée des Charmettes, la Petite Charpraie ;</li> <li>- Au Sud de la rocade : la Madeleine et au Petit Porteau.</li> </ul>
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"> <li>- Détérioration des poteaux incendie</li> <li>- Trouble de la qualité de l'eau pour les riverains</li> <li>- Risque de provocation de fuites</li> <li>- Pertes en eau</li> </ul>  <p>L'installation de bornes de puisage permet de limiter ces inconvénients. Ces appareils sont destinés aux prises d'eau ponctuelles, par exemple pour les entreprises de Travaux Publics. De diamètre plus petit, elles génèrent moins de désagrément, et étant équipées de compteurs d'eau, il est possible de mesurer la quantité d'eau prélevée.</p> <p>La mise en place d'un système de comptage permettrait d'estimer les volumes perdus sur la commune sur les hydrants sujets aux prises d'eaux illicites et ainsi affiner les volumes sans comptage du contrat.</p>



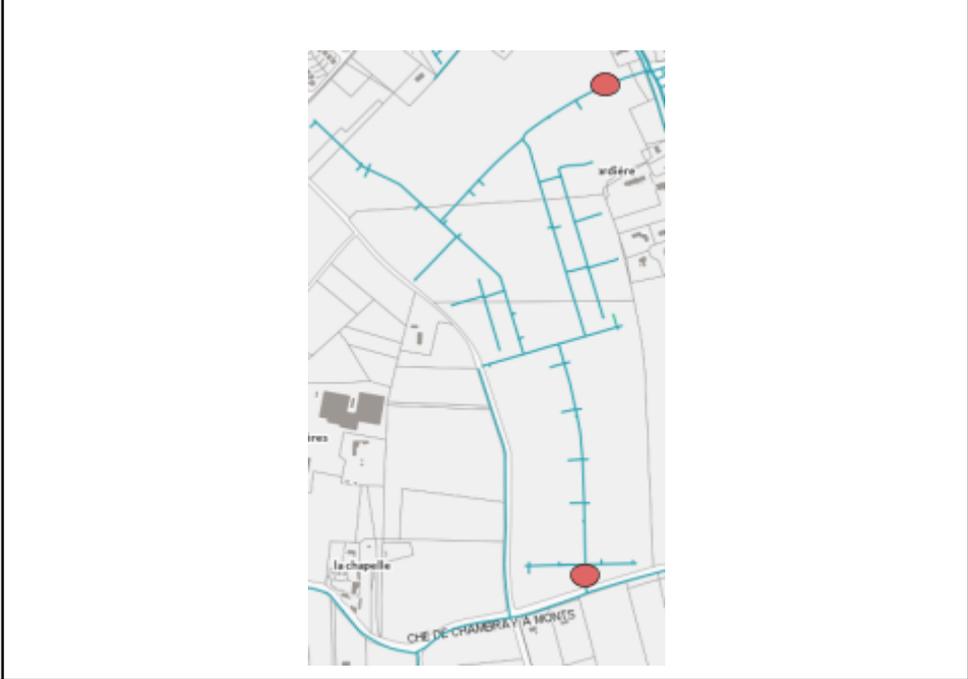
Recherche de fuites

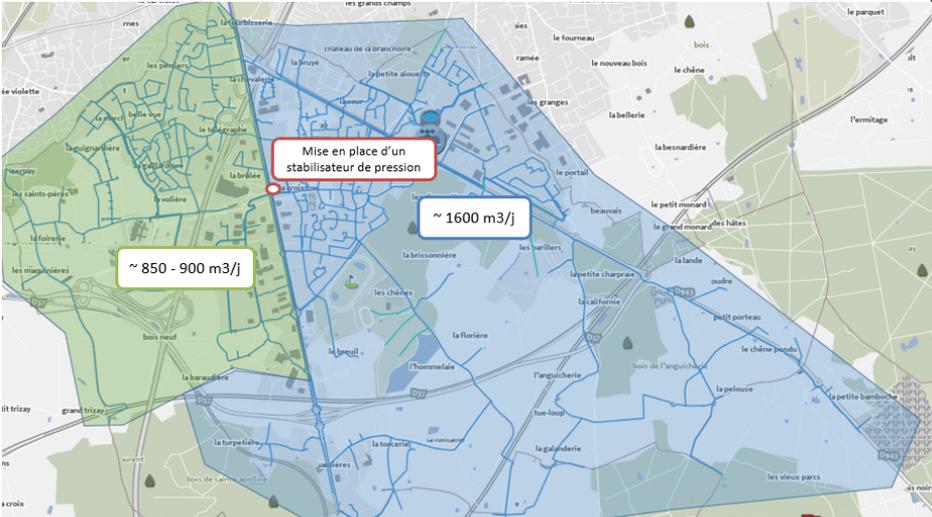
Afin d'optimiser les campagnes de recherche de fuites, l'installation de débitmètres à des points clés du réseau permettrait de suivre les débits de nuit avec beaucoup plus de précision.

Le réseau de Chambray-lès-Tours étant composé sur 35 km de conduites métalliques, l'installation de prélocalisateurs acoustique fixes permettrait de détecter les fuites plus rapidement.



A noter que des débitmètres ont été posés en 2020 sur la commune permettant de sectoriser plus aisément le réseau d'eau potable. Il conviendrait de poursuivre cette démarche notamment sur l'écoquartier de la Guignardière où des branchements sont effectués sans pose de compteur conduisant à des pertes de volumes sèches. La sectorisation de cet écoquartier en devient donc prioritaire.



<p>Gestion patrimoniale</p>	<p>En France, les réseaux représentent environ 70 % de la valeur patrimoniale des infrastructures d'eau potable (les 30 % restants sont constitués des usines de production et des infrastructures de stockage). Afin de garantir la qualité du service, il est nécessaire de remplacer les parties du réseau les plus problématiques de façon optimisée et lissée dans le temps.</p> <p>La mise en place d'un outil de gestion patrimoniale permet de répondre parfaitement à cette problématique, car il permet de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sélectionner des travaux de renouvellement à réaliser en priorité sur le réseau, en fonction des priorités de la collectivité et d'une analyse du risque associé à chaque tronçon ;</li> <li>- Construire un programme pluriannuel d'interventions en optimisant l'ordonnancement des chantiers.</li> </ul> 
<p>Alimentation en eau de Chambray</p>	<p>Le mélange avec la ville de Tours a été arrêté courant 2020 pour une alimentation par Joué lès Tours pendant les périodes de travaux du château d'eau. Ce nouveau schéma d'alimentation a porté ses fruits puisqu'aucune plainte n'a été recensée suite au basculement.</p> <p>A noter qu'une partie de la commune de Chambray-lès-Tours est alimenté par la commune de Joué-les-Tours de manière à préserver la ressource au Cénomaniens de la commune.</p>  <p>Un stabilisateur de pression sera à poser entre les deux secteurs (Joué-lès-Tours vers Chambray-lès-Tours) de manière à sécuriser l'alimentation sur l'ensemble de la commune en cas de défaillance sur la ressource du Cénomaniens.</p>

Lieu ou Ouvrage	Description
Château d'eau (Bois Cormier)	La pose d'une rambarde de sécurité autour de la trappe d'accès au niveau du premier palier dans le réservoir permettrait de mieux sécuriser le site.
	Une réfection du génie civil du château d'eau pourrait être envisagée car des morceaux de béton sont retrouvés au sol régulièrement.
Bâche de stockage (Bois Cormier)	Le renouvellement des fixations de la crosse à l'intérieur de la bâche serait à prévoir car elles sont complètement oxydées et pourraient s'arracher à tout moment. 
Unité de production (Bois Cormier)	La mise en place d'un second compresseur d'oxydation permettrait d'avoir un secours en cas de défaillance de celui qui est en place.

### 1.7.3 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.

Dans le cas du présent contrat, les indicateurs suivants ont été atteints :

- ✓ Tous les cinq ans à partir de la date d'entrée en vigueur du présent contrat ;
- ✓ En cas de variation du volume annuel global vendu, calculé sur la moyenne des trois dernières années ;
- ✓ En cas de révision du périmètre du contrat,
- ✓ Si l'application du coefficient  $K_n$  a pour effet de majorer ou de minorer le tarif de rémunération du fermier de plus de xxx % par rapport au tarif de base, ou au tarif fixé lors de la dernière révision.
- ✓ 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 :

- Transposition de la Directive Eau potable (directive (UE) n° 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine) :
  - Concernant la qualité de l'eau : De nouvelles exigences de qualité pour 6 nouveaux paramètres, effectives depuis le 1er janvier 2023, dont les composés perfluorés (PFAS ou 'polluants éternels') ; Le contrôle sanitaire des ARS évoluera au plus tard le 1er janvier 2026 pour intégrer ces nouveaux paramètres ;
  - de nouvelles précisions sur les modalités de mise en œuvre du Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire des Eaux (PGSSE) : démarche de gestion préventive des risques sanitaires de la zone de captage jusqu'aux installations privatives
  - de nouvelles modalités de surveillance de la qualité de l'eau par la PRPDE (la Collectivité) : outre des paramètres 'non-négociables', cette surveillance doit être adaptée selon les dangers identifiés dans le PGSSE et comporter une dimension prospective vis-à-vis des risques émergents, le cas échéant, via le recours à la métrologie en continu.
  - Concernant l'accès à l'eau :
    - Recenser les populations sans accès à l'eau, évaluer les solutions pour y remédier, les déployer, informer les populations et reporter à l'Europe ;
    - Recenser les insuffisances d'accès à une eau potable (24h/7j) : desserte, insuffisances de la ressource (quantité & qualité) et/ou des infrastructures.
- L'instruction CVM
- Le diagnostic permanent issu de l'arrêté modificatif du 21 juillet 2020
- L'analyse des risques et défaillances
- Décret socle commun pour la valorisation des boues
- Révision de la note technique RSDE
- 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 conformité des silos à boues vis-à-vis du risque ATEX. et notamment l'approche en termes de zonage ATEX telle que définie dans l'Arrêté du 8 juillet 2003 relatif à la protection des travailleurs susceptibles d'être exposés à une atmosphère explosive, en s'appuyant sur la norme NF EN 60079-10-1

- 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 leurs conséquences particulières pour votre service.

### **Les crises en cascades : pénurie et flambée des prix des matières premières et de l'énergie.**

Les crises successives affectant l'exécution des contrats de la commande publique depuis 2020 et en particulier la pénurie et la hausse des prix des matières premières et de l'énergie ont conduit le ministre de l'économie à solliciter l'avis du Conseil d'Etat sur les modifications des prix et tarifs des contrats de la commande publique et les conditions d'application de la théorie de l'imprévision.

Le Conseil d'Etat a ainsi rendu un avis le 15 septembre 2022 (avis n°405540) sur les possibilités de modification du prix ou des tarifs des contrats de la commande publique et sur les conditions d'application de la théorie de l'imprévision, rapidement complété par une circulaire du Premier Ministre en date du 29 septembre 2022 (n° 6374/SG) et par une fiche technique de la Direction des Affaires Juridiques de Bercy en date du 21 septembre 2022.

Ces textes font l'objet de commentaires spécifiques dans l'annexe de ce document dédiée à l'actualité réglementaire 2022.

### **Délestage de la consommation de gaz naturel et d'électricité**

En sus de la hausse conséquente des prix de l'énergie, au cours des prochains hivers, des coupures de gaz et d'électricité sont susceptibles d'affecter les services d'eau et d'assainissement, activités ne relevant pas des services prioritaires prévus par l'arrêté du 5 juillet 1990.

Le décret n° 2022-495 du 7 avril 2022, l'instruction du Gouvernement du 16 septembre 2022 et circulaire du Premier Ministre en date du 30 novembre 2022 sont venus préciser les mesures de préparation et de gestion de crise en cas de survenue d'une mesure de délestage électrique programmée. Il est notamment souligné la nécessité de mobiliser les gestionnaires de services publics d'eau et d'assainissement afin d'anticiper l'impact du délestage sur leurs services.

Ces trois textes font l'objet de commentaires spécifiques dans l'annexe de ce document dédiée à l'actualité réglementaire 2022.

### **Résilience des territoires et des réseaux**

En application de la loi du 22 août 2021 « climat et résilience », le décret 2022-1077 du 28 juillet 2022 (JO du 30 juillet 2022) précise le champ d'application du dispositif prévu à l'article L. 732-2-1 du code de la sécurité intérieure visant à améliorer la résilience des réseaux aux risques naturels, de même que les prescriptions pouvant être faites par les préfets dans ce cadre.

Les exploitants de services ou réseaux essentiels à la population (eau potable, assainissement, électricité, gaz, réseaux de télécommunication) situés dans les territoires présentant une exposition à un risque naturel important peuvent ainsi être enjoins par arrêté préfectoral à établir certains documents afin d'anticiper la gestion en cas de crise et favoriser un retour rapide à la normale.

Le décret du 2022-907 du 20 juin 2022 (JO du 21 juin 2022) et le décret 2022-1532 du 8 décembre 2022 (JO du 9 décembre 2022) ont précisé l'obligation et les modalités de réalisation et de mise en œuvre des plans communaux (PCS)

Ces textes font l'objet de commentaires spécifiques dans l'annexe de ce document dédiée à l'actualité réglementaire 2022.

## **Verdissement de la commande publique**

Pris en application de la loi « climat et résilience » d'août 2021, le décret n° 2022-767 du 2 mai 2022 (JO du 3 mai 2022) portant diverses modifications du code de la commande publique vise au « verdissement de la commande publique ». Il prévoit pour les marchés et concessions dont l'avis d'appel public à concurrence ou la consultation est lancé à compter du 21 août 2026 :

- La suppression du critère d'attribution unique fondé sur le prix (le critère du coût devra en effet prendre en compte les caractéristiques environnementales de l'offre),
- Et la description dans le rapport annuel du concessionnaire des mesures mises en œuvre pour garantir la protection de l'environnement et l'insertion par l'activité économique.

Le décret prévoit par ailleurs pour une entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2024 :

- Un abaissement du seuil annuel des achats à partir duquel les collectivités territoriales doivent adopter un schéma de promotion des achats publics socialement et écologiquement responsables (Spaser) à 50 millions d'euros,
- Et de nouvelles modalités de recensement économique des marchés et de publication des données essentielles de la commande publique sur un portail national de données ouvertes.

## **Loi relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale (dite 3DS)**

La loi 3DS (Loi n° 2022-217 du 21 février 2022) entend favoriser l'association des communes et le maintien des syndicats infra-communautaires à la gouvernance des compétences « eau » et « assainissement ». Cette loi vient notamment préciser :

- Les modalités du maintien du transfert de compétences eau, assainissement et gestion des eaux pluviales urbaines aux communautés de communes d'ici à 2026, sauf délibération contraire.
- La création de nouvelles exceptions à l'interdiction de subventionner les services publics industriels et commerciaux explicitement relatives aux EPCI.

La loi 3DS fait l'objet de commentaires spécifiques dans l'annexe de ce document dédiée à l'actualité réglementaire 2022.

## **La directive européenne 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine est transposée : 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 de 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, à savoir, le Bisphénol A, l'Uranium, les composés perfluorés (ou PFAS), les acides Haloacétiques, les chlorates, les chlorites, le nonylphénol et la bêta estradiol ;
3. Elle instaure une approche de gestion préventive des risques sanitaires, qui rend obligatoires les plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux (PGSSE). Cette approche passe par une meilleure maîtrise du patrimoine des services d'eau, et la compréhension de leur vulnérabilité ;
4. Elle vise à garantir l'accès à l'eau pour tous, notamment pour les populations vulnérables (sans abris, réfugiés, squats...),

Cette directive a été transposée en droit français à la toute fin de l'année 2022 à travers une ordonnance, deux décrets et une quinzaine d'arrêtés.

Nombre des dispositions de ces nouveaux textes entreront en vigueur au cours des cinq prochaines années et sont porteuses de nouvelles obligations et responsabilités pour les services d'eau.

L'évolution majeure du nouveau cadre réglementaire réside dans la mise en œuvre, sous la responsabilité de la PRPDE (la Collectivité), d'une gestion résolument préventive des risques sanitaires.

Ainsi, à travers un nouvel arrêté dédié, la PRPDE (la collectivité) est responsable de la surveillance de la qualité de l'eau, complémentaire du contrôle sanitaire de l'ARS et conforme au plan de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau (PGSSE), intégrant des paramètres susceptibles de faire apparaître des risques émergents.

Ce nouveau cadre réglementaire fait l'objet de commentaires spécifiques dans l'annexe de ce document dédiée à l'actualité réglementaire 2022.

Cette nouvelle réglementation est susceptible d'entraîner un impact contractuel et financier sur le service d'eau.

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

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

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

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

Se fondant sur de nouvelles études, dans deux avis publiés le 30 septembre 2022, l'Anses a déclassé comme « non-pertinents » deux métabolites du S-métolachlore, à savoir, le NOA Métolachlore et l'ESA Métolachlore, ce dernier étant fréquemment observé dans les ressources en eau et les eaux produites au-delà des normes réglementaires. Dans ses avis du 30 septembre 2022, l'Anses mentionne toutefois l'évaluation européenne en cours du caractère perturbateur endocrinien du S-Métolachlore susceptible de la conduire à reclasser de nouveau comme « pertinents » ces deux métabolites.

Pour les seuls métabolites non-pertinents, l'arrêté du 30 décembre 2022 (JO du 31 décembre 2022) modifiant l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine fixe la valeur indicative de 0,9 µg/L comme seuil à partir duquel un plan d'action préventif sur la zone de captage est nécessaire. Ce faisant, cet arrêté abroge les modalités de gestion prévues, pour les métabolites non-pertinents, dans l'instruction du 18 décembre 2020.

Cette situation nouvelle est susceptible d'évoluer de nouveau au cours des prochains mois. En effet, les progrès des techniques d'analyse de l'eau conjugués à l'acquisition de nouvelles connaissances scientifiques et à l'application du principe de précaution constituent désormais des facteurs pouvant impacter très directement les services d'eau dans leur gestion des métabolites de pesticides

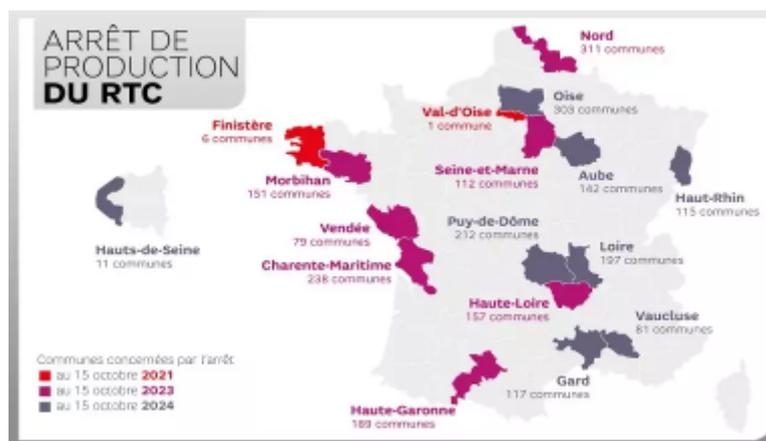
Dans ce contexte évolutif, vos interlocuteurs Veolia sont à votre disposition pour répondre à vos différentes questions et échanger de manière approfondie sur les moyens d'action visant à garantir la qualité du service pour l'ensemble des abonnés de votre service.

## Fin du Réseau Téléphonique Commuté (RTC) et du support filaire cuivre

Le **réseau filaire cuivre** en France a connu son véritable essor au début des **années 1970**. Dans un premier temps réservé à la téléphonie fixe, il a également porté la naissance de l'internet haut débit avec l'ADSL. Désormais moins adapté aux usages des Français, le cuivre est de plus en plus concurrencé par la **fibres optique**, plus *performante*, moins *énergivore*, et surtout *moins sensible aux aléas météorologiques*. **Le numérique s'installe durablement dans notre paysage.**

### Les dates clés

A partir de 2023, Orange commencera à démonter les infrastructures RTC par plaques.



### Impact sur les installations d'eau

Les installations d'eau de tous types utilisent des équipements destinés à communiquer et partager des informations aux collectivités et aux délégataires. Elles reflètent l'état de santé des ouvrages, et alertent en cas de dysfonctionnement. Pour vous parvenir, ces données circulent sur des réseaux téléphoniques filaires de type RTC ou des lignes internet de type IP gérés par les opérateurs télécom.

Les services RTC et xDSL seront progressivement fermés.

A la résiliation automatique des abonnements par les opérateurs téléphoniques, **les ouvrages d'eau potable ne pourront plus faire remonter d'information à distance. Plus aucune alerte ne parviendra pour prévenir d'un manque d'eau dans un réservoir, ou d'un débordement du réseau d'eaux usées sur la voie publique.**

## **La Valeur Ajoutée VEOLIA**

- Diagnostic sur les installations et plan d'action
- Renouvellement des installations impactées afin d'utiliser le mode de transfert IP
- Traitement de l'obsolescence et montée en gamme des télétransmetteurs
- Baisse du coût de l'abonnement et des communications

Cette évolution de conditions techniques d'exécution du service est susceptible d'entraîner un impact contractuel et financier sur le service des eaux.

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

# 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 :

	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1
<b>Nombre total d'abonnés (clients)</b>	<b>4 633</b>	<b>4 729</b>	<b>4 803</b>	<b>4 902</b>	<b>5 126</b>	<b>4,6%</b>
domestiques ou assimilés	4 632	4 727	4 801	4 900	5 124	4,6%
autres services d'eau potable	1	2	2	2	2	0,0%

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

	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	766	442	401	534	429	-19,7%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	351	500	441	450	581	29,1%
Taux de clients mensualisés	31,4 %	32,6 %	35,3 %	37,4 %	38,2 %	2,1%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	25,4 %	26,3 %	28,2 %	27,6 %	27,8 %	0,7%
Taux de mutation	7,8 %	10,8 %	9,4 %	9,4 %	11,6 %	23,4%

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.



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

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

Cette certification garantit que :

- 100 % des 11 Centres de Relation Client sont implantés en France ;
- 100 % des 1 500 collaborateurs et conseillers clientèle impliqués dans cette relation bénéficient de contrats de droit français ;
- 100 % des consommateurs de services publics d'eau et d'assainissement, dont la relation usagers est confiée à Veolia bénéficient d'une proximité et d'une qualité « made in France »

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 de 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.

	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1
Satisfaction globale	86	84	84	77	81	+4
La continuité de service	95	94	98	92	91	-1
La qualité de l'eau distribuée	83	76	85	77	75	-2
Le niveau de prix facturé	61	60	64	54	57	+3
La qualité du service client offert aux abonnés	79	77	84	73	74	+1
Le traitement des nouveaux abonnements	88	85	85	76	74	-2
L'information délivrée aux abonnés	73	69	77	71	72	+1

### 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 24h avant.

	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)</b>	<b>3,02</b>	<b>2,11</b>	<b>0,62</b>	<b>0,41</b>	<b>0,00</b>
Nombre d'interruptions de service	14	10	3	2	0
Nombre d'abonnés (clients)	4 633	4 729	4 803	4 902	5 126

## 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 2022 sur les factures émises au titre de l'année précédente. Le taux d'impayés correspond aux retards de paiement.

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

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

	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Taux d'impayés</b>	<b>1,19 %</b>	<b>1,74 %</b>	<b>0,57 %</b>	<b>0,77 %</b>	<b>0,67 %</b>
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	11 005	17 686	11 687	15 000	14 191
Montant facturé N - 1 en € TTC	926 446	1 016 438	2 056 080	1 953 812	2 113 639

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.

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social	10	4	4	2	5
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité (€)	605,92	150,66	119,41	73,00	312,39
Volume vendu selon le décret (m3)	822 825	820 082	758 967	795 024	885 523

Ces éléments permettent à la Collectivité de calculer l'indicateur du décret **[P109.0]**, en ajoutant à ce montant ses propres versements et en divisant par le volume vendu.

*▣ Les échéanciers de paiement*

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	68	46	109	105	107

# 3.

LE PATRIMOINE DE  
VOTRE SERVICE



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

## 3.1 L'inventaire des installations

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

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

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
Le Bois Cormier - bache	1 000
Le Bois Cormier - réservoir	2 000
<b>Capacité totale</b>	<b>3 000</b>

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



## 3.2 L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

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

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

Un travail de fond a été effectué au cours de l'année 2022 sur le SIG faisant notamment suite aux relevés réalisés par Tours Métropole Val de Loire et pouvant induire une baisse ou une hausse conséquente des linéaires contenus dans le SIG.

### □ Les réseaux, équipements, branchements et outils de comptage

	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1
<b>Canalisations</b>						
Longueur totale du réseau (km)	132,3	129,7	138,1	133,6	135,0	1,0%
Longueur d'adduction (ml)		0	0	0	32	100%
Longueur de distribution (ml)	132 339	129 770	138 064	133 599	134 963	1,0%
<i>dont canalisations</i>	108 409	105 966	114 162	109 585	110 718	1,0%
<i>dont branchements</i>	23 930	23 804	23 902	24 014	24 245	1,0%
<b>Equipements</b>						
Nombre d'appareils publics	226	226	226	236	236	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	220	220	220	224	224	0,0%
<i>dont bouches d'incendie</i>	2	2	2	4	4	0,0%
<i>dont bouches de lavage</i>	2	2	2	2	2	0,0%
<i>dont bornes fontaine</i>	0	0	0	6	6	0,0%
<i>dont bornes de paysage</i>	2	2	2	2	2	0,0%
<b>Branchements</b>						
Nombre de branchements	4 315	4 329	4 343	4 359	4 392	0,8%

	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1	Qualificatio n
<b>Compteurs</b>							
Nombre de compteurs	4 868	4 950	5 022	5 100	5 317	4,3%	Bien de retour



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

<b>Matériau</b>	<b>INC</b>	<b>25</b>	<b>40</b>	<b>50</b>	<b>60</b>	<b>63</b>	<b>75</b>	<b>80</b>	<b>90</b>	<b>100</b>	<b>110</b>	<b>125</b>	<b>140</b>	<b>150</b>	<b>160</b>	<b>200</b>	<b>225</b>	<b>250</b>	<b>300</b>	<b>350</b>	<b>Total général</b>	
INC	2150	44									8	16			4			24			<b>2246</b>	
Acier												181		82		89				1535		<b>1887</b>
Amiante Ciment												80						362				<b>442</b>
Fonte Ductile			1	1	55			391		1152		5327		4324	13	1510		542	2373	1190		<b>16879</b>
Fonte Grise			115		2784			1574	75	7053		1918		2075		361		174				<b>16131</b>
Fonte indeterminée								178						1				56	257	6		<b>497</b>
Polychlorure de Vinyle			116	1399		5770	2908	174	9625		18900	3557	11189		16195	406	1301					<b>71541</b>
Polyéthylène HD			86	445		2			133		69	30			141							<b>906</b>
Polyéthylène ind.			8												56							<b>63</b>
PVC Bi-Orienté																125						<b>125</b>
<b>Linéaire Total</b>	<b>2150</b>	<b>44</b>	<b>327</b>	<b>1845</b>	<b>2839</b>	<b>5772</b>	<b>2908</b>	<b>2317</b>	<b>9833</b>	<b>8204</b>	<b>18977</b>	<b>11110</b>	<b>11189</b>	<b>6483</b>	<b>16408</b>	<b>2491</b>	<b>1301</b>	<b>1159</b>	<b>4165</b>	<b>1195</b>		<b>110718</b>

## 3.3 Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

### 3.3.1 Le taux moyen de renouvellement des réseaux

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

	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)</b>	<b>0,42</b>	<b>0,36</b>	<b>0,45</b>	<b>0,71</b>	<b>0,89</b>
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	108 409	105 966	114 162	109 585	110 686
Longueur renouvelée totale (ml)	375	435	1 150	1 721	1 220
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	375	44	750	860	1 220

### 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 2022 est de :

<b>Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau</b>	2018	2019	2020	2021	2022
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	88	88	98	110	108

## Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau

		Barème	Valeur ICGPR
<b>Code VP</b>	<b>Partie A : Plan des réseaux (15 points)</b>		
<b>VP.236</b>	Existence d'un plan des réseaux	10	10
<b>VP.237</b>	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
<b>Code VP</b>	<b>Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)</b>		
<b>VP.238</b>	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
<b>VP.239</b>	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		97,97 %
<b>VP.240</b>	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres		Oui
<b>Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240</b>	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
<b>VP.241</b>	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	13
<b>Total Parties A et B</b>		<b>45</b>	<b>43</b>
<b>Code VP</b>	<b>Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)</b>		
<b>VP.242</b>	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
<b>VP.243</b>	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
<b>VP.244</b>	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	10
<b>VP.245</b>	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
<b>VP.246</b>	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
<b>VP.247</b>	Localisation des autres interventions	10	10
<b>VP.248</b>	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	0
<b>VP.249</b>	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
<b>Total:</b>		<b>120</b>	<b>108</b>

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2022 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation. Toutefois, un plan d'action visant à compléter l'inventaire des canalisations pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Veolia se tient à la disposition de vos services pour établir ce plan d'action.

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

## 3.4 Gestion du patrimoine

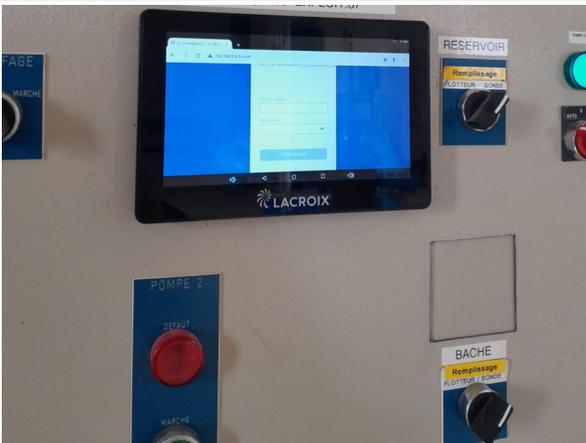
### 3.4.1 Les renouvellements réalisés

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

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

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

#### ▣ *Les installations*

Chambray – Réservoir	
Détendeur de chlore	
Télégestion S4W	 

Chambray – UP de traitement	
Débitmètre d'exhaure	
Télégestion S4W	<i>Voir les photos de l'encadré Chambray Réservoir - Télégestion S4W</i>

Chambray – Bâche eau traitée	
Vanne de vidange	<i>Photos présentes sur le Rapport Annuel du Délégué de l'année 2021.</i>

## □ Les compteurs

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

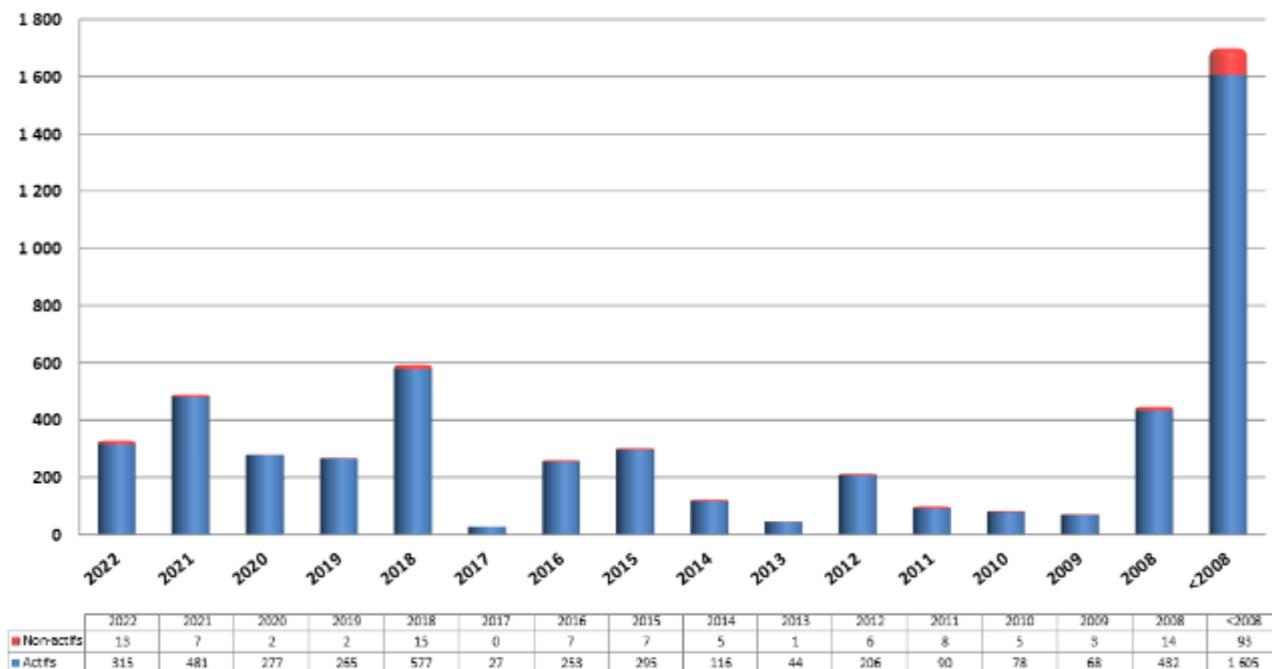
En France, le « contrôle en service des compteurs d'eau froide potable » est réglementé par l'arrêté du 6 mars 2007. Parmi les méthodes proposées par cet arrêté, Veolia a choisi celle qui donne la meilleure connaissance du parc : la mise en place d'un système qualité pour utiliser ses propres moyens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

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

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

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

Pyramide compteurs 2022 (par année de fabrication)



### Renouvellement des compteurs

	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1
Nombre de compteurs	4 868	4 950	5 022	5 100	5 317	4,3%
Nombre de compteurs remplacés	473	336	210	295	287	-2,7%
Taux de compteurs remplacés	9,7	6,8	4,2	5,8	5,4	-6,9%

□ **Les réseaux**

**Travaux de renouvellements réalisés en 2022 :**

Commune	Voie	Détails
CHAMBRAY lès TOURS	RUES MANSART, DUJARDIN et BARILLERIE MOA : VEOLIA MOE : VEOLIA Entreprise : VLS TP	Renouvellement de 1220 ml de canalisation en Fonte Ductile DN 125 Renouvellement de 54 branchements

□ **Les branchements**

	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1
Nombre de branchements	4 315	4 329	4 343	4 359	4 392	0,8%

**3.4.2 Les travaux neufs réalisés**

□ **Les réseaux, branchements et compteurs**

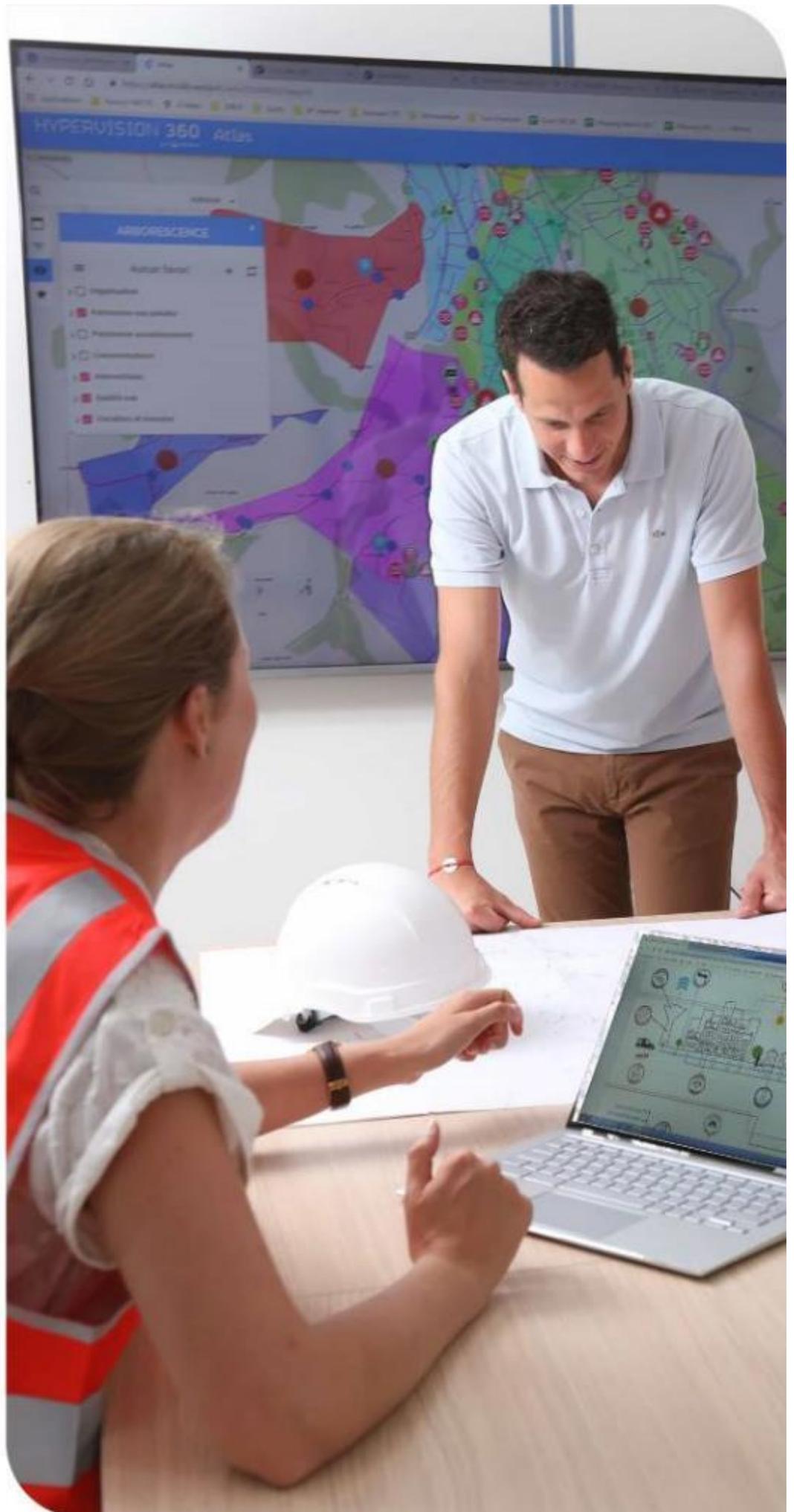
Les principales opérations réalisées en 2022 par le délégataire figurent au tableau suivant :

Commune	Date	Voie	Détails
CHAMBRAY-lès-TOURS	18/02/2022	8 ALLEE CESAR	1 branchement
CHAMBRAY-lès-TOURS	23/02/2022	8T RUE JEAN PERRIN	1 branchement
CHAMBRAY-lès-TOURS	16/03/2022	RUE ROLAND PILAIN - Bat A	1 branchement
CHAMBRAY-lès-TOURS	17/03/2022	RUE ROLAND PILAIN - Bat B	1 branchement
CHAMBRAY-lès-TOURS	21/03/2022	AVENUE DE LA RÉPUBLIQUE - Bat C	1 branchement
CHAMBRAY-lès-TOURS	22/03/2022	6 AVENUE DU GRAND SUD	1 branchement
CHAMBRAY-lès-TOURS	24/03/2022	LA MADELEINE	1 branchement
CHAMBRAY-lès-TOURS	24/03/2022	RUE DU BOIS LOPIN	1 branchement
CHAMBRAY-lès-TOURS	20/04/2022	22 RUE DE SAINT LAURENT	1 branchement
CHAMBRAY-lès-TOURS	25/04/2022	69 AVENUE DE LA RÉPUBLIQUE	1 branchement
CHAMBRAY-lès-TOURS	25/04/2022	71 AVENUE DE LA RÉPUBLIQUE	1 branchement
CHAMBRAY-lès-TOURS	18/05/2022	41 RUE DE LA FONTAINE BLANCHE	1 branchement

CHAMBRAY-lès-TOURS	16/06/2022	LA GUIGNARDIERE	1 branchement
CHAMBRAY-lès-TOURS	23/06/2022	85 AVENUE DU GRAND SUD (Rue Marcel Dassault)	1 branchement
CHAMBRAY-lès-TOURS	07/07/2022	15 RUE BAD CAMBERG	1 branchement
CHAMBRAY-lès-TOURS	05/09/2022	6 RUE DE LA HAUTE CHEVALERIE	1 branchement
CHAMBRAY-lès-TOURS	20/09/2022	6 ROUTE DE L'ANGUICHERIE	1 branchement
CHAMBRAY-lès-TOURS	25/10/2022	RUE ETIENNE COSSON	1 branchement
CHAMBRAY-lès-TOURS	26/11/2022	FACE À L'HÔPITAL TROUSSEAU	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'autocontrôle de la qualité de l'eau sur la ressource et sur l'eau produite ainsi que distribuée. Les prélèvements sont réalisés sur les points de captage, dans les usines de production d'eau potable et sur le réseau de distribution jusqu'au robinet du consommateur. Le contrôle réglementaire réalisé par l'ARS porte sur l'ensemble des paramètres réglementaires microbiologiques et physico-chimiques. L'autocontrôle est adapté à chaque service et cible davantage les paramètres réglementés pour un suivi du bon fonctionnement des installations et de la qualité de l'eau distribuée.

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

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire
Microbiologique	171	66
Physico-chimique	1247	19

### 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-conformité Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformité Surveillance Délégataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégataire	Valeur du seuil et unité
Chlorure de vinyl monomère	0	1,1	0	2	4	17	0,5 µg/l

*Ces teneurs en chlorure de vinyle monomère ne valent que pour le point d'utilisation où elles ont été effectivement mesurées. Compte tenu de l'influence du réseau de distribution d'eau (réseau public et éventuellement réseau privé) sur la cinétique de migration du CVM dans l'eau, ces valeurs ne sont pas représentatives de la qualité de l'eau pour l'ensemble des consommateurs.*

Le sujet CVM est abordé plus en détails dans la partie 4.1.3.

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Déléguataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Déléguataire	Valeur du seuil et unité
Bact. coliformes (kit quanti)	0	62	0	1	0	14	0 n/100ml
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0	2	1	0	2	0	2 Qualitatif

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

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	25	27	2	mg/l	Sans objet
Chlorures	88	91,10	5	mg/l	250
Fluorures	800	810	2	µg/l	1500
Magnésium	9,80	11	2	mg/l	Sans objet
Nitrates	2	13	28	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0	2	µg/l	0,5
Potassium	11	12	2	mg/l	Sans objet
Sodium	140	150	2	mg/l	200
Sulfates	47,70	49	5	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	10	11	5	°F	Sans objet

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

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

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

	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Paramètres microbiologiques</b>					
<b>Taux de conformité microbiologique</b>	<b>100,00 %</b>				
Nombre de prélèvements conformes	20	26	23	26	28
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	20	26	23	26	28
<b>Paramètres physico-chimique</b>					
<b>Taux de conformité physico-chimique</b>	<b>100,00 %</b>				
Nombre de prélèvements conformes	20	23	22	25	28
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	20	23	22	25	28

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



## □ **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.

### **Situation sur votre service :**

Dans deux avis publiés le 30 septembre 2022, l'Anses a déclassé comme « non-pertinents » deux métabolites du S-Métolachlore, à savoir, le NOA Métolachlore et l'ESA Métolachlore. Ces deux avis se fondent sur de nouvelles études venues compléter les deux précédentes évaluations (janvier 2019 et janvier 2021) qui avaient amené l'Anses à considérer ces métabolites comme « pertinents ».

Aussi, les non-conformités qui auraient pu être observées sur ces deux paramètres au cours de la première partie de l'année 2022 ne sont plus effectives depuis le 1er octobre 2022.

Nous ne recensons pas de non conformités sur les métabolites Métolachlore sur l'exercice 2022.

A noter toutefois que, dans ses avis du 30 septembre 2022, l'Anses mentionne l'évaluation européenne en cours du caractère perturbateur endocrinien du S-Métolachlore susceptible de la conduire à reclasser de nouveau comme « pertinents » ces deux métabolites.

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

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

#### □ *L'origine de l'eau alimentant le service*

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

#### □ *Le volume prélevé*

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

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

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

	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>781 015</b>	<b>630 889</b>	<b>477 330</b>	<b>817 100</b>	<b>827 239</b>	<b>1,2%</b>
<b>Volume prélevé par ressource (m3)</b>						
Le Bois Cormier	781 015	630 889	477 330	817 100	827 239	1,2%

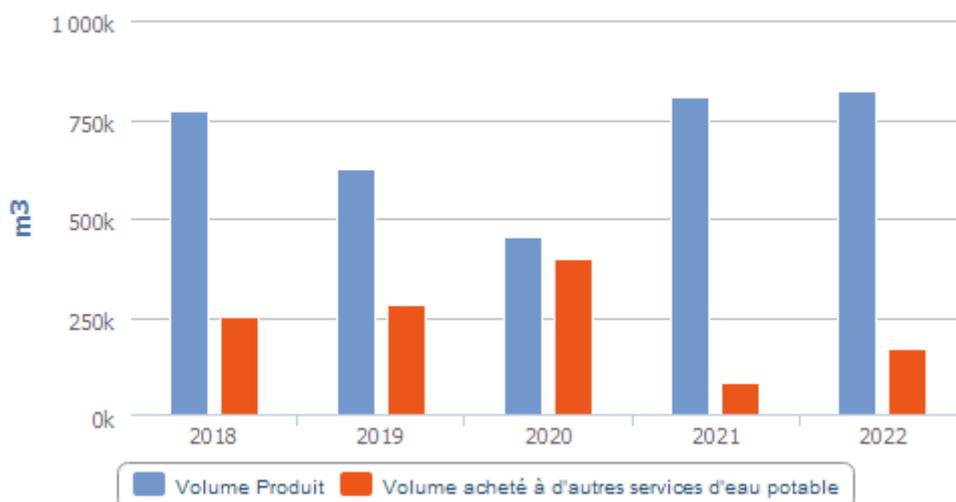
#### □ *Le volume produit et mis en distribution*

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 :

	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>781 015</b>	<b>630 889</b>	<b>477 330</b>	<b>817 100</b>	<b>827 239</b>	<b>1,2%</b>
Besoin des usines	9 990	8 253	27 310	10 826	7 400	-31,6%
<b>Volume produit (m3)</b>	<b>771 025</b>	<b>622 636</b>	<b>450 020</b>	<b>806 274</b>	<b>819 839</b>	<b>1,7%</b>
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	248 800	282 101	396 435	84 257	169 450	101,1%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	5 291	0	0	0	0	0%
<b>Volume mis en distribution (m3)</b>	<b>1 014 534</b>	<b>904 737</b>	<b>846 455</b>	<b>890 531</b>	<b>989 289</b>	<b>11,1%</b>

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

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



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

	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1
<b>Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>248 800</b>	<b>282 101</b>	<b>396 435</b>	<b>84 257</b>	<b>169 450</b>	<b>101,1%</b>
CA Tours Plus	248 800	282 101	396 435	84 257	169 450	101,1%

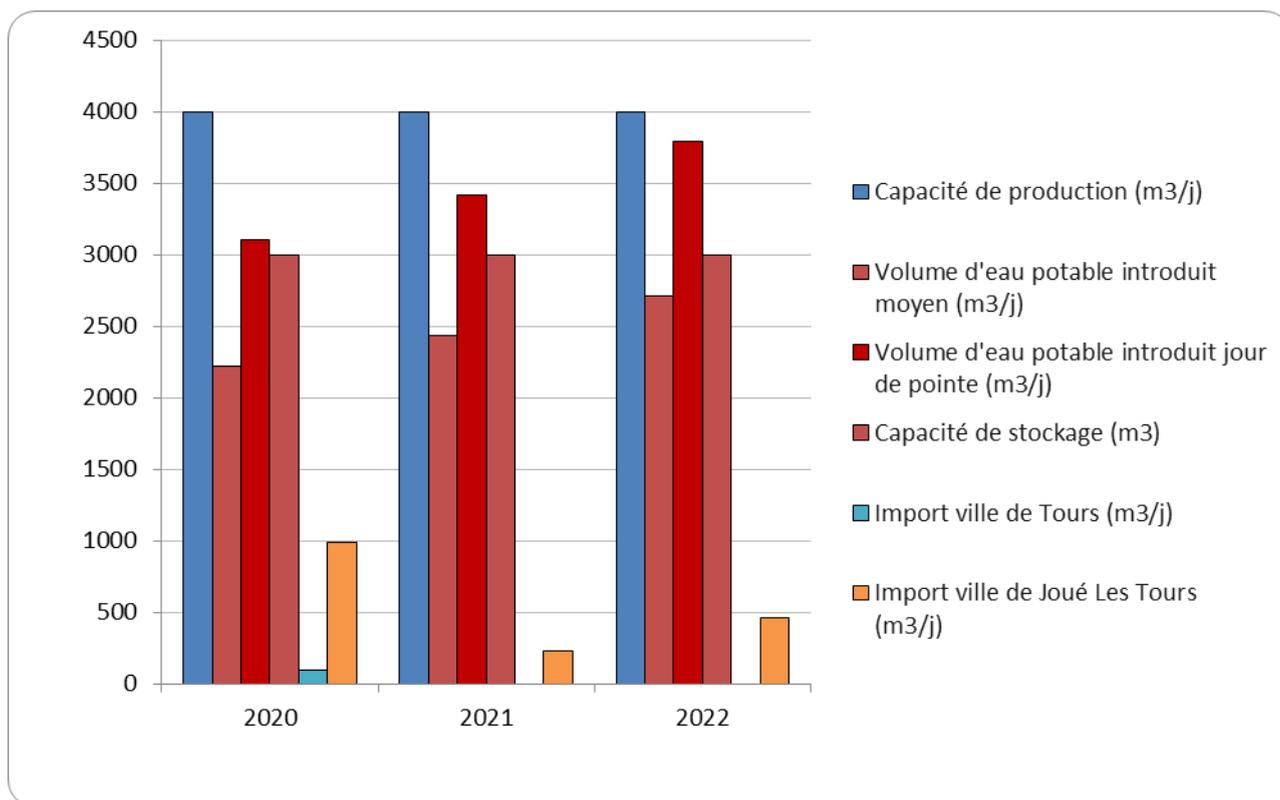
**Le volume « besoin usines » se décompose de la manière suivante :**

- Déferrisation de Bois Cormier :
  - o Volume de lavage des filtres à sables : 6 600 m<sup>3</sup> (compteur de lavage)
  - o Volume de lavage la bâche : 150 m<sup>3</sup> (estimation)
  - o Volume analyseurs de chlore et turbidité : 500 m<sup>3</sup>
- Réservoir de Bois Cormier :
  - o Volume de lavage du réservoir + travaux d'hydraulique : 150 + 150 m<sup>3</sup> (estimation)

Soit en 2022 un volume de service total pour les usines, de l'ordre de 7 400 m<sup>3</sup>.

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

	2020	2021	2022
Capacité de production (m <sup>3</sup> /j)	4000	4000	4000
Volume d'eau potable introduit moyen (m <sup>3</sup> /j)	2216	2438	2709
Volume d'eau potable introduit jour de pointe (m <sup>3</sup> /j)	3103	3413	3792
Capacité de stockage (m <sup>3</sup> )	3000	3000	3000
Import ville de Tours (m <sup>3</sup> /j)	94,5	0	0
Import ville de Joué Les Tours (m <sup>3</sup> /j)	991	231	464



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

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

La tendance de 2022 en période de pointe a retrouvé celle de 2019 et 2021 et elle ne permet pas le stockage de la totalité de la production journalière.

Concernant le SDAGE, l'évolution entre les volumes prélevés de 2022 et la moyenne des années 2004 à 2006, met en évidence une baisse du prélèvement de 10% sur le forage de Bois Cormier (Cénomaniens). La baisse devrait être significative dans les années à venir car une partie de la ville de Chambray-lès-Tours est, depuis 2022, alimentée par la commune de Joué-lès-Tours dans le but de réduire la production sur le forage du Cénomaniens.

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

### □ Le volume vendu

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

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

	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1
<b>Volume vendu selon le décret (m3)</b>	<b>822 825</b>	<b>820 082</b>	<b>758 967</b>	<b>795 024</b>	<b>885 523</b>	<b>11,4%</b>
<b>Sous-total volume vendu aux abonnés du service</b>	<b>817 534</b>	<b>820 082</b>	<b>758 967</b>	<b>795 024</b>	<b>885 523</b>	<b>11,4%</b>
domestique ou assimilé	817 534	820 082	758 967	795 024	885 523	11,4%
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable</b>	<b>5 291</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

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

	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1
<b>Volume vendu (m3)</b>	<b>828 115</b>	<b>820 082</b>	<b>751 470</b>	<b>789 959</b>	<b>877 023</b>	<b>11,0%</b>
<i>dont clients individuels</i>	520 852	534 203	527 074	519 064	490 600	-5,5%
<i>dont clients domestiques SRU</i>	923	1 095	1 207	1 393	1 578	13,3%
<i>dont clients industriels</i>	140 695	140 512	6 222	3 743	2 749	-26,6%
<i>dont clients collectifs</i>	73 393	67 588	182 040	203 171	331 398	63,1%
<i>dont irrigations agricoles</i>	0	1 708	0	216	226	4,6%
<i>dont volume vendu autres collectivités</i>	5 291	0	0	0	0	0%
<i>dont bâtiments communaux</i>	43 442	35 474	27 430	45 233	38 547	-14,8%
<i>dont appareils publics</i>	38 229	39 502	14 994	22 204	20 425	-8,0%

Il n'y a pas eu de volume vendu à une autre commune / contrat depuis 2018.

## □ **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.

	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	817 534	820 082	751 470	789 959	877 023	11,0%
<b>Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)</b>	<b>817 534</b>	<b>820 082</b>	<b>751 470</b>	<b>789 959</b>	<b>877 023</b>	<b>11,0%</b>
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	365	366	365	365	0,0%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	7 758	8 310	7 497	5 065	8 500	67,8%
Volume de service du réseau (m3)	93 339	12 155	10 518	20 593	6 383	-69,0%
<b>Volume consommé autorisé (m3)</b>	<b>918 631</b>	<b>840 547</b>	<b>769 485</b>	<b>815 617</b>	<b>891 906</b>	<b>9,4%</b>
<b>Volume consommé autorisé 365 jours (m3)</b>	<b>918 631</b>	<b>840 547</b>	<b>769 485</b>	<b>815 617</b>	<b>891 906</b>	<b>9,4%</b>

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

- À l'eau utilisée en toute connaissance par l'exploitant du service pour les essais de poteaux incendie : 0 contrôle hydraulique effectué sur l'année 2022.
- Au vol d'eau sur les hydrants estimé à 8 500 m<sup>3</sup> ;

**Soit total de volume consommateur sans comptage, pour l'exercice 2022 estimé à 8 500 m<sup>3</sup>.**

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

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

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

Le volume global est de 3 725 m<sup>3</sup> à intégrer dans le volume de service « réseau » ;

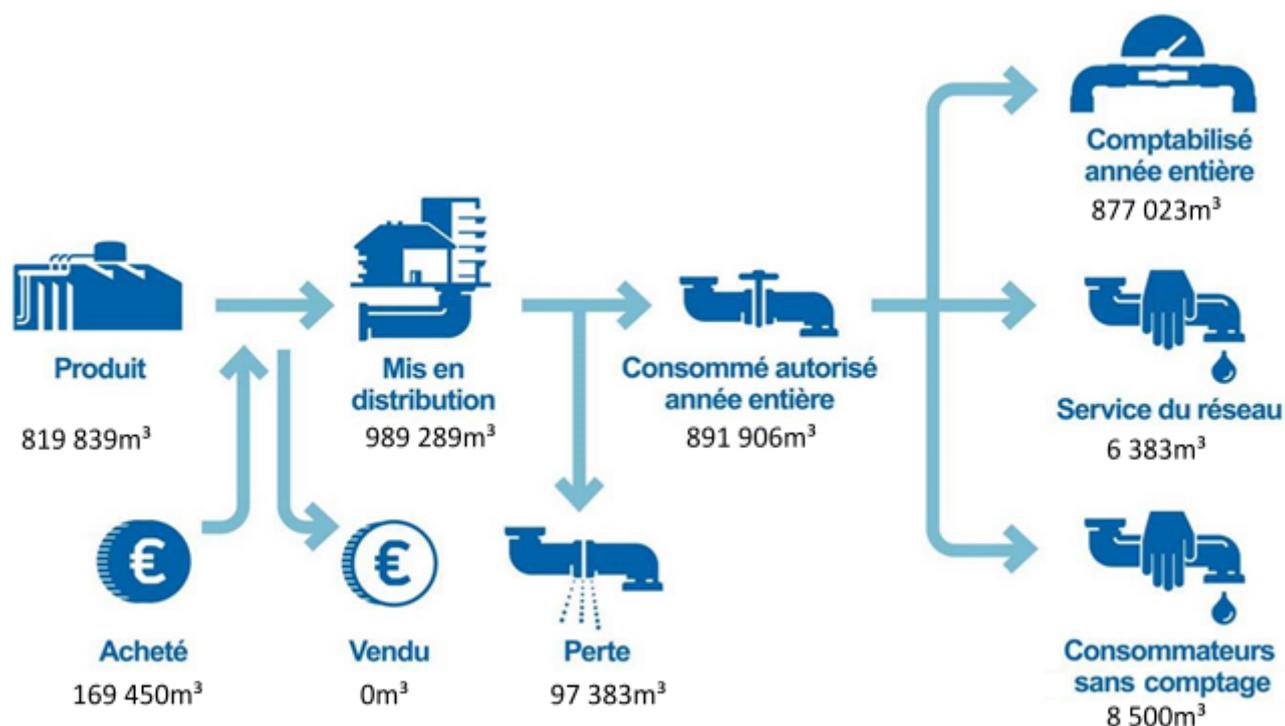
- Le volume non comptabilisé affecté à des contraintes d'exploitation correspond à l'eau utilisée en toute connaissance par l'exploitant du service pour les purges du réseau, les écoulements permanents volontaires et les volumes relevés aux bornes de lavage.

Le volume global est de 2 658 m<sup>3</sup> à intégrer dans le volume de service « réseau » ;

**Soit pour l'exercice 2022, un volume de service réseau de 6 383 m<sup>3</sup>.**

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

## □ Synthèse des flux de volumes



### 4.2.3 La maîtrise des pertes en eau

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

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

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

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2022 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m <sup>3</sup> /j/km)	ILVNC (m <sup>3</sup> /j/km)	ILC (m <sup>3</sup> /j/km)
2022	90,2	69,42	2,41	2,78	22,08

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

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

**ILP** (indice linéaire des pertes (m<sup>3</sup>/j/km)) : (volume mis en distribution – volume consommé autorisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/nombre de jours dans l'année)

**ILVNC** (indice linéaire des volumes non-comptés (m<sup>3</sup>/j/km)) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/ nombre de jours dans l'année)

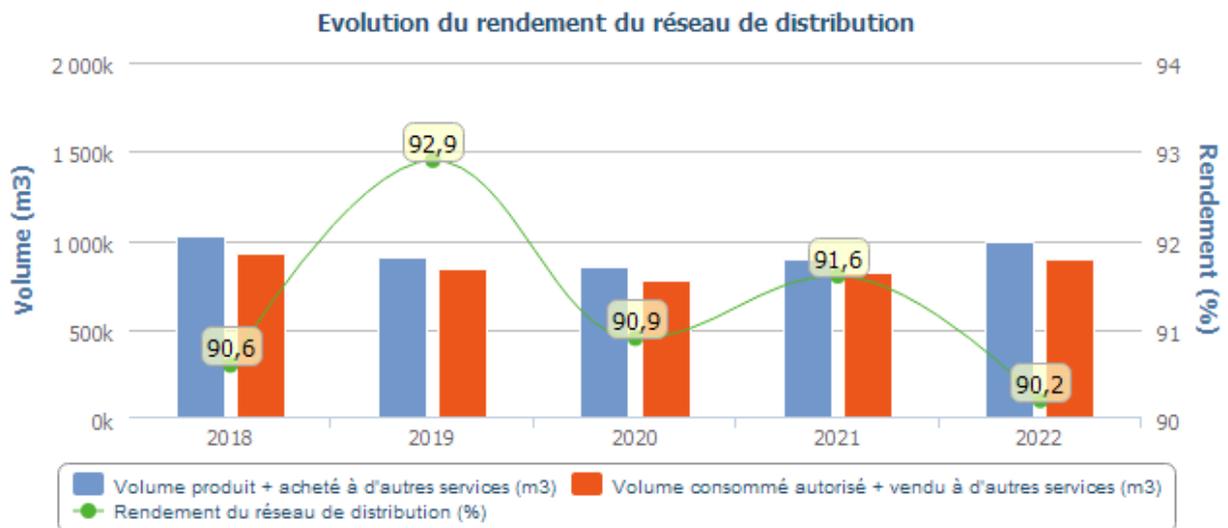
**ILC** (indice linéaire de consommation (m<sup>3</sup>/j/km)) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)

	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1
<b>Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)</b>	<b>90,6 %</b>	<b>92,9 %</b>	<b>90,9 %</b>	<b>91,6 %</b>	<b>90,2 %</b>	<b>-1,5%</b>
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . A	918 631	840 547	769 485	815 617	891 906	9,4%
Volume vendu à d'autres services (m3) . . . . . B	5 291	0	0	0	0	0%
Volume produit (m3) . . . . . C	771 025	622 636	450 020	806 274	819 839	1,7%
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	248 800	282 101	396 435	84 257	169 450	101,1%

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

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

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



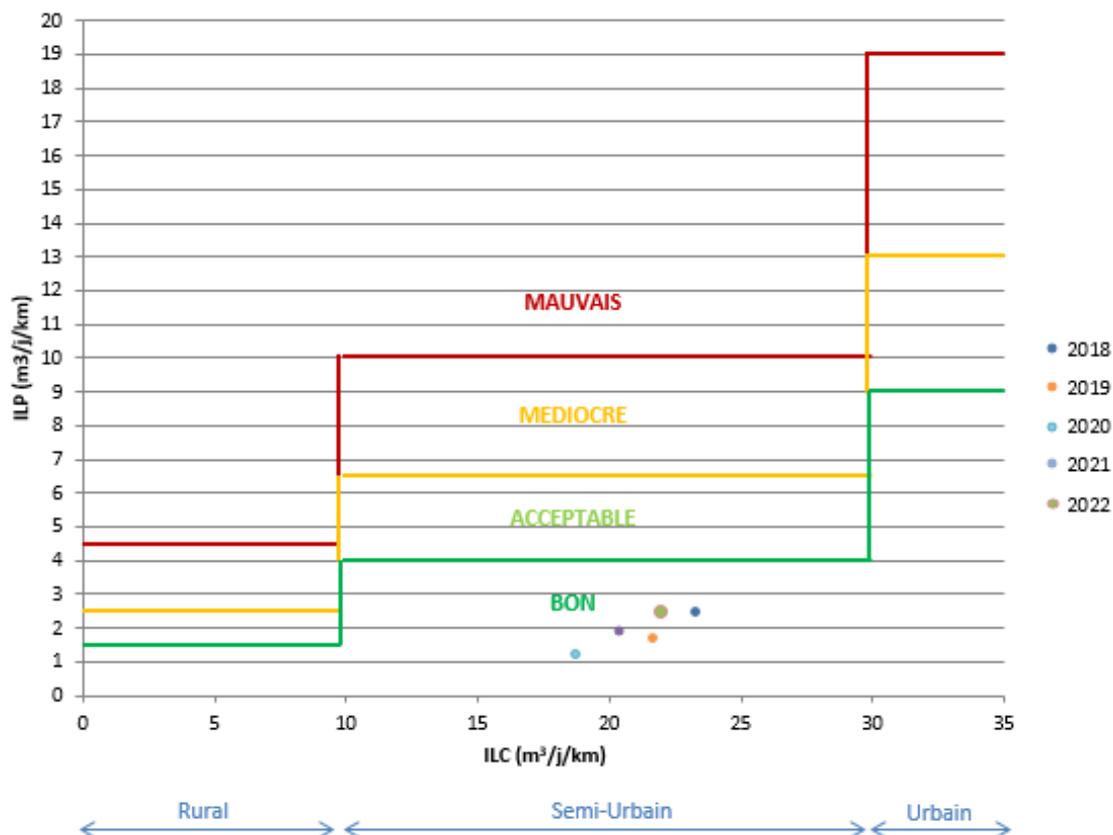
Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2022 étant supérieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'actions spécifique. Veolia poursuivra ses efforts pour améliorer la performance du réseau dans la continuité des actions mises en œuvre en 2022.

La classification du réseau se fait selon les critères suivants :

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

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

Le graphique suivant représente la note du réseau depuis 2018 par rapport aux différentes catégories. L'Indice Linéaire de Pertes (ILP) de Chambray-lès-Tours est dans la catégorie « bon » depuis plusieurs années. Il est caractérisé par un réseau semi-urbain.



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

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

	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>4,98</b>	<b>2,19</b>	<b>2,27</b>	<b>2,51</b>	<b>2,78</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	1 014 534	904 737	846 455	890 531	989 289
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . B	817 534	820 082	751 470	789 959	877 023
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	108 409	105 966	114 162	109 585	110 686

	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>2,42</b>	<b>1,66</b>	<b>1,84</b>	<b>1,87</b>	<b>2,41</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	1 014 534	904 737	846 455	890 531	989 289
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B	918 631	840 547	769 485	815 617	891 906
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	108 409	105 966	114 162	109 585	110 686

## 4.3 La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

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

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



### *La gestion centralisée des interventions*

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

### 4.3.1 Les opérations de maintenance des installations

#### □ *Les installations*

Interventions courantes

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

## Interventions ponctuelles :

Date	Installation	Commentaire
04/01/2022	UP CHAMBRAY LÈS TOURS	Renouvellement éclairages escalier et réservoir Château d'eau
15/02/2022	UP CHAMBRAY LÈS TOURS	Remplacement de jour du câble du débitmètre de distribution et remise en service du débitmètre. Vidange et remplacement des filtres à huile ainsi que le filtre à air du compresseur remise à zéro du compteur entretien remise en service
24/05/2022	UP CHAMBRAY LÈS TOURS	Curage pluvial et enlèvement des racines de notre côté.
12/08/2022	UP CHAMBRAY LÈS TOURS	Remplacement bouteille de chlore
21/10/2022	UP CHAMBRAY LÈS TOURS	Ouverture tranchée à côté du regard d'eau brute par l'équipe réseaux pour prochains travaux (pose débitmètre). Réparation câble intrusion.
03/11/2022	UP CHAMBRAY LÈS TOURS	Remplacement détendeur de chlore (fuite à l'événement) et tuyaux chlore. Changement de bouteille de chlore. Remplacement morceau de conduite au niveau du forage par STS.

## Lavages annuels :

- Réservoir Bois Cormier, le 19 octobre 2022
- Bâche Bois Cormier, le 24 février 2022

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

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

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



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

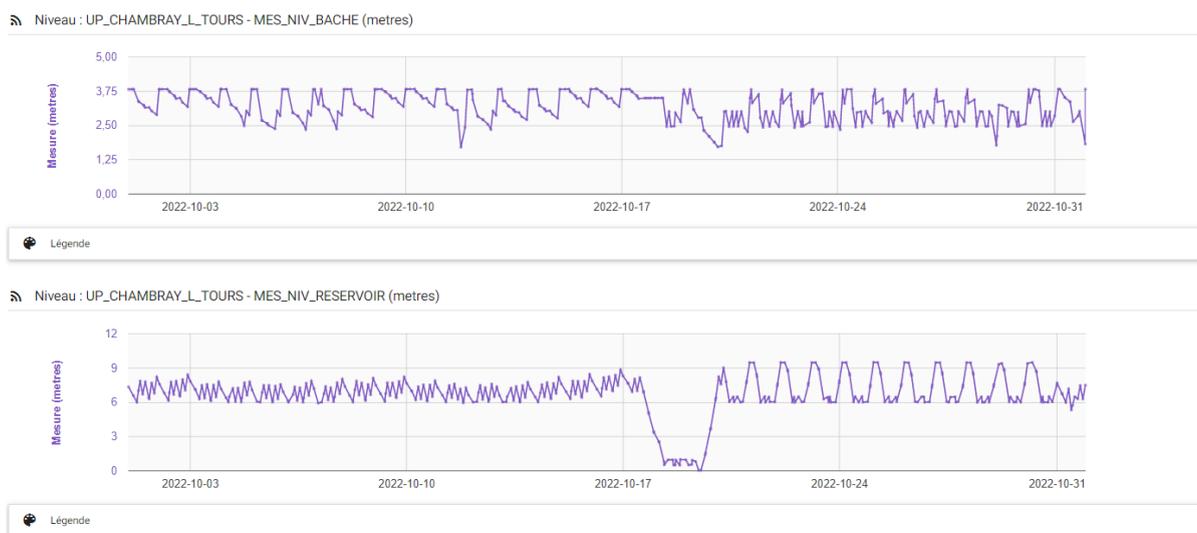
← Retour
ⓘ Informations
ⓘ Fiche d'identité
<b>📅 Journal de station</b>
📊 Volumes
🌊 Réservoirs
📊 Qualité
📊 Forages
⚡ Énergie
📁 Relèves manuelles
📊 Capteurs
⚙️ Configuration UEP

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

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

	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	20	8	4	13	14	7,7%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,2	0,1	0,0	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	13	6	20	11	24	118,2%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,3	0,1	0,5	0,3	0,6	100,0%
Nombre de fuites sur compteur	33	52	36	68	48	-29,4%
Nombre de fuites sur équipement	3	0	2	0	0	0%
Nombre de fuites réparées	69	66	62	92	86	-6,5%

### 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
29/01/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	RUE GUILLAUME LOUIS	100 FG
01/02/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	AVENUE DU GRAND SUD	100 FG
03/02/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	CHEMIN DES AGNEAUX	125 PVC
24/04/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	PLACE DES ERABLES	60 FG
26/06/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	RUE DES TAMARIS	110 PVC
21/07/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	RUE DE JOUE	50 PVC
29/07/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	RUE DES PERRIERS	100 FG
01/08/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	CHEMIN DE LA BRISSONNIÈRE	110 PVC
27/10/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	RUE CLAUDE BERNARD	50 PEHD
14/11/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	RUE GUILLAUME LOUIS	100 FG
09/12/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	RUE GUILLAUME LOUIS	300 Acier
12/12/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	RUE GUILLAUME LOUIS	300 Acier
13/12/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	AVENUE DU GRAND SUD	100 FG
29/12/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	AVENUE DES PLATANES	125 PVC

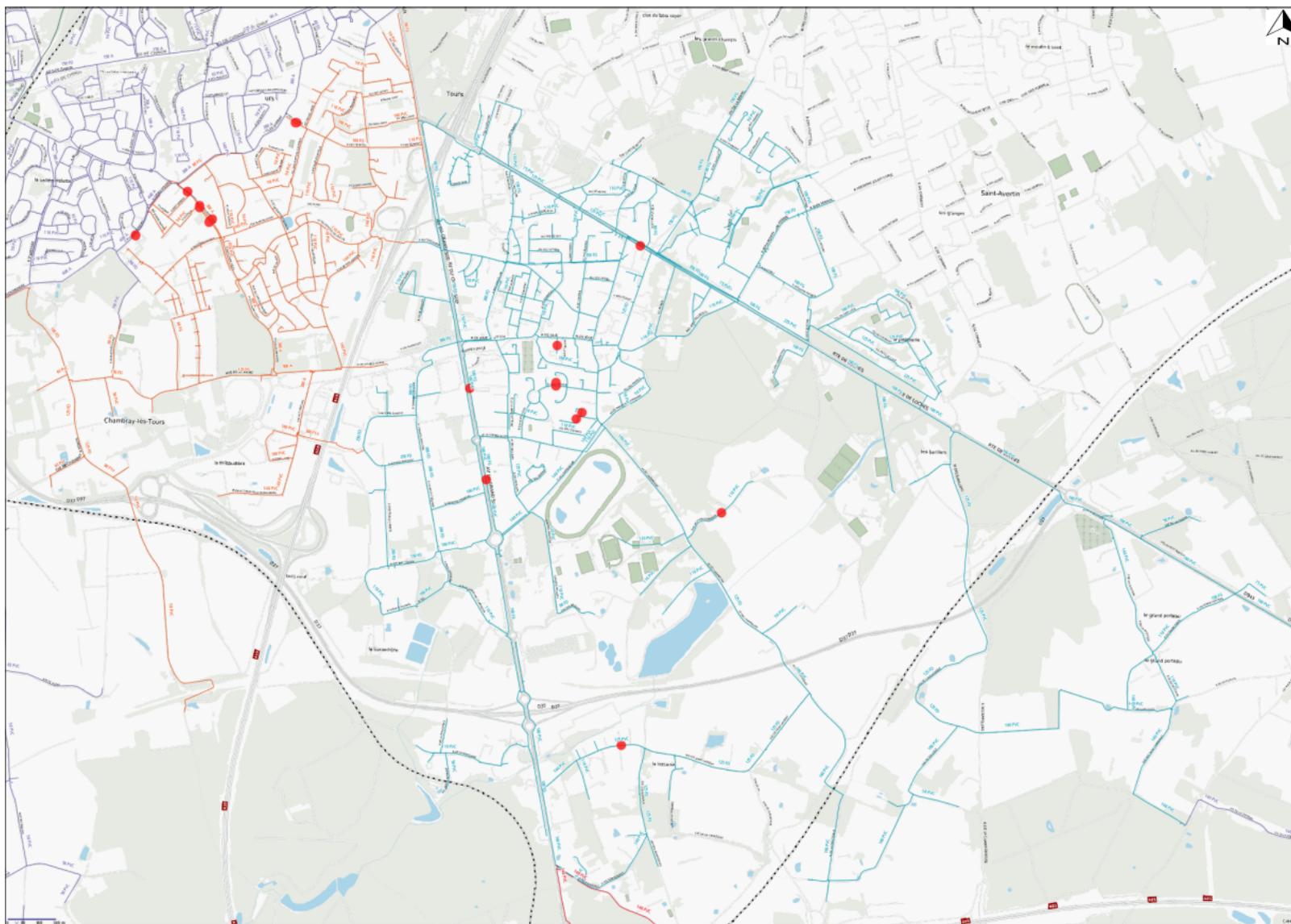
### **Réparation de fuites sur branchements**

DATE	COMMUNE	ADRESSE
25/01/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	RUE DES TAMARIS
26/02/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	ALLEE ANNA DE NOAILLES
09/03/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	RUE DES MOUETTES
01/04/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	ALLÉE DE LA NIERE
03/04/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	ALLEE DE VALENCAY
07/05/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	RUE DU GRAND PORTEAU
10/05/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	RUE DE LA FONTAINE BLANCHE
08/06/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	RUE DES MESLIERS
10/07/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	RUE LOUIS BLERHOT
12/07/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	RUE DE LA FOURBISSERIE
20/07/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	RUE DE JOUE
29/07/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	RUE DES PERRIERS
29/08/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	ROUTE DU SAINT-LAURENT
07/09/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	RUE DES MESLIERS
17/10/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	AVENUE DE L'HOMMELAIE
21/10/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	AVENUE DES PLATANES
11/11/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	AVENUE DE L'HOMMELAIE
12/11/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	RUE ANTOINE BOURDELLE
17/11/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	AVENUE DE LA RÉPUBLIQUE
09/12/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	LA BARAUDIERE
12/12/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	RUE DES ROITELETS
17/12/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	RUE DU VAL VIOLET
21/12/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	AVENUE DE LA RÉPUBLIQUE
23/12/2022	CHAMBRAY-lès-TOURS(37)	RUE DU VAL VIOLET

**Interventions clientèles diverses**

CHAMBRAY LÈS TOURS	Nombre d'interventions
Changement compteur bloqué / défectueux	7
Contrôle d'index	170
Défaut RA	37
Fuites autre	14
Fuites au compteur	18
Fuites avant compteur	30
Qualité eau	6
Manque d'eau	39
Manque de pression	0
Verification presence client	253
<b>Total</b>	<b>574</b>

Ci-dessous la carte de localisation des fuites canalisation sur la commune de Chambray lès Tours,



### 4.3.3 Les recherches de fuites

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

#### ▣ *L'analyse des consommations*

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

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

##### ○ *La sectorisation*

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

- Compteurs de production et de distribution :

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

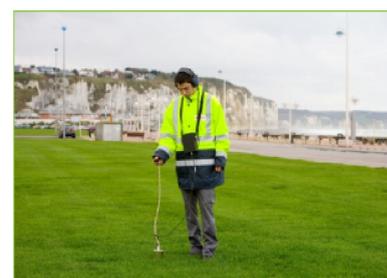
- Les débitmètres de sectorisation :

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



##### ○ *Les prélocalisateurs de fuites*

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



#### ▣ *Le transfert des informations*

##### ○ *Un logiciel d'exploitation des réseaux sectorisés*

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

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

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

## ▣ La recherche de fuite sur le terrain

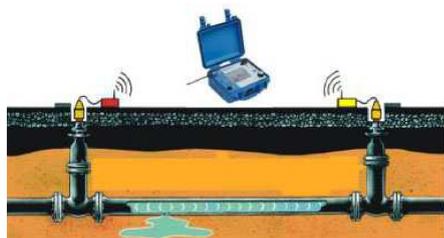
Un secteur déterminé comme fuyard fait l'objet d'une recherche sur le terrain avec des matériels adaptés à la nature des canalisations et à l'environnement.

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

Les méthodes employées peuvent être :

### ○ La corrélation acoustique

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



### ○ Le microphone de sol

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

### ○ La recherche au gaz

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



Sur la commune de Chambray-lès-Tours en 2022, les interventions suivantes ont été réalisées :

Date	Commune	voie
04/01/2022	Chambray lès Tours	sectorisation à partir réservoir jusqu'à la rue des petites maisons
20/01/2022	Chambray lès Tours	sectorisation à partir de EDE du buisson
15/02/2022	Chambray lès Tours	sectorisation Route de St Laurent et écoutes sur Brts Ave Grand Sud
28/01/2022	Chambray lès Tours	Corrélation sur fuite 60 ml Grand Sud Avenue
28/02/2022	Chambray lès Tours	Recherche de fuite traversée de l' autoroute
18/03/2022	Chambray lès Tours	Localisation de fuite les Guignardières
30/04/2022	Chambray lès Tours	Secto sur deb Hommelaie
02/05/2022	Chambray lès Tours	Secto sur deb de l Hommelaie
03/05/2022	Chambray lès Tours	Secto rt de St laurent sur deb Hommelaie et écoutes sur brts Rt de St Laurent
04/05/2022	Chambray lès Tours	Corrélation 30ml rt du St Laurent ,écoute sur brts
22/07/2022	Chambray lès Tours	Corrélation 60 ml surt fuite rue de la Brissonnières
25/03/2022	Chambray lès Tours	Corrélation 50ml Et du St Laurent. Ecoutes sur Brts ,RN 10
10/12/2022	Chambray lès Tours	Agrandissement de la sectorisation du Buisson jusqu'au lero y Merlin
08/06/2023	Chambray lès Tours	écoutes sur sectorisation Rue Augustin Fresnel et rue Jean Perrin
21/06/2023	Chambray lès Tours	écoute sur sectorisation La Brissonnière et l'hommelaie
18/09/2023	Chambray lès Tours	Ecoute sur sectorisation La Baraudière rue Paul Langevin

## 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.

	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource</b>	<b>80 %</b>				

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

<b>Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production</b>	2018	2019	2020	2021	2022
Le Bois Cormier	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

<b>Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource pour chaque achat à un autre service d'eau potable</b>	2018	2019	2020	2021	2022
CA Tours Plus	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

### 4.4.2 Le bilan énergétique du patrimoine



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

	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1
<b>Energie relevée consommée (kWh)</b>	<b>716 620</b>	<b>594 754</b>	<b>420 045</b>	<b>645 478</b>	<b>669 952</b>	<b>3,8%</b>
Installation de production	716 620	594 754	419 828	645 478	669 952	3,8%

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.

	2020	2021	2022
Chlore gazeux (kg)	294 kg	531 kg	540 kg

#### 4.4.4 La valorisation des sous-produits

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



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

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

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

# 5.

RAPPORT  
FINANCIER DU  
SERVICE



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

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

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

### □ Le CARE

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation  
Année 2022  
(en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: D0180 - CHAMBRAY LES TOURS

Eau

LIBELLE	2021	2022	Ecart %
<b>PRODUITS</b>	<b>1 163 719</b>	<b>1 400 238</b>	<b>20,32 %</b>
Exploitation du service	666 292	850 201	
Collectivités et autres organismes publics	394 077	430 369	
Travaux attribués à titre exclusif	63 312	81 330	
Produits accessoires	40 038	38 337	
<b>CHARGES</b>	<b>1 086 811</b>	<b>1 465 243</b>	<b>34,82 %</b>
Personnel	135 227	123 247	
Energie électrique	64 837	45 174	
Achats d'eau	- 109 107	54 247	
Produits de traitement	623	712	
Analyses	499	8 364	
Sous-traitance, matières et fournitures	189 766	189 655	
Impôts locaux et taxes	- 616	8 199	
Autres dépenses d'exploitation	43 324	66 721	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	9 526	6 644	
<i>engins et véhicules</i>	16 806	16 386	
<i>informatique</i>	26 789	42 951	
<i>assurances</i>	4 197	6 428	
<i>locaux</i>	14 108	15 153	
<i>autres</i>	- 28 099	- 20 839	
Contribution des services centraux et recherche	51 312	58 632	
Collectivités et autres organismes publics	394 077	430 369	
Charges relatives aux renouvellements	310 660	472 284	
<i>fonds contractuel ( renouvellements )</i>	310 660	472 284	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	6 209	7 639	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>76 908</b>	<b>- 65 005</b>	<b>NS</b>
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	21 094	0	
<b>RESULTAT</b>	<b>55 816</b>	<b>- 65 006</b>	<b>NS</b>

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

07/03/2023

□ **L'état détaillé des produits**

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

**VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX**

**Version Finale**

**Etat détaillé des produits (1)  
Année 2022**

**Collectivité: D0180 - CHAMBRAY LES TOURS**

**Eau**

<b>LIBELLE</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Ecart %</b>
Recettes liées à la facturation du service	646 983	821 959	27,04 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	569 627	774 058	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	77 356	47 900	
Ventes d'eau à d'autres services publics	95	- 59	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	76	- 41	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	19	- 19	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	19 213	28 302	47,31 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	19 213	28 302	
<b>Exploitation du service</b>	<b>666 292</b>	<b>850 201</b>	<b>27,60 %</b>
Produits : part de la collectivité contractante	193 600	214 645	10,87 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	182 268	207 722	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	11 332	6 922	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	32 983	36 617	11,02 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	31 047	35 436	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	1 935	1 181	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	167 495	179 108	6,93 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	157 827	174 622	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	9 668	4 486	
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>394 077</b>	<b>430 369</b>	<b>9,21 %</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>63 312</b>	<b>81 330</b>	<b>28,46 %</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>40 038</b>	<b>38 337</b>	<b>-4,25 %</b>

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

07/03/23

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

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

Nous notons une augmentation des charges sur l'année 2022, notamment avec un réajustement des charges liées à l'achat d'eau à la commune de Joué lès Tours. Pour rappel, une baisse significative des charges avait été observée en 2021, cette baisse étant liée à l'achat d'eau avec la commune de Joué-lès-Tours suite à des provisions de charges élevées en 2020 régulariser sur l'exercice 2021. Cela a également une répercussion sur

l'énergie avec une baisse des consommations sur l'usine de production due à l'augmentation des achats d'eau.

## □ *Explications sur l'impact inflation sur les CARE*

### ☆ **Une année marquée par de fortes variations de prix**

L'année 2022 a été marquée par un très fort retour de l'inflation qui a bouleversé les équilibres budgétaires prévus des services aux collectivités, parmi lesquels ceux de l'eau et de l'assainissement.

Cette inflation s'est inscrite dans un contexte d'incertitudes multiples et grandissantes depuis la fin 2021, et rendant les prix des matières, des services et de l'énergie très volatiles : impacts de la crise COVID sur les approvisionnements de composants et de matières premières, impact de la guerre en Ukraine sur l'énergie, réduction des capacités de production d'électricité nucléaire en France.

Depuis de nombreuses années, les services Achat de Veolia élaborent des prévisions d'évolution des marchés, et des stratégies d'approvisionnement à 2/3 ans visant à limiter les risques de volatilité de nos prix d'achat. Ces stratégies avaient peu d'impact en période de grande stabilité de l'inflation, mais elles se sont révélées utiles en 2022 pour limiter les violents impacts de la crise.

#### Sur l'énergie :

- rappelons tout d'abord que le prix de l'énergie est régulé pour partie (ARENH) et que cela ne couvre qu'une partie de l'alimentation des services d'eau et d'assainissement globalement ; les services sont ainsi soumis pour partie aux prix du marché, de même que les achats électriques des autres services publics.
- de 50 euros/MWh en début d'année 2021, le prix de base du marché (non régulé) est passé à plus de 200 euros/MWh dès décembre 2021, et est monté jusqu'à 700 euros à l'été 2022.
- une stratégie de couverture de ces coûts d'énergie non régulés, prise mi-2021 pour les années 2022 et 2023 a permis de limiter les effets de l'inflation sur certains de nos contrats.
- en outre, l'Etat a mis en place courant 2022 un dispositif supplémentaire "bouclier" (ARENH+) qui a permis de réduire les volumes d'achat à acheter sur le marché, ce qui a permis d'améliorer nos factures globales d'électricité sur l'année

#### Sur les réactifs :

- les prix moyens du marché des réactifs ont augmenté de 64 % en 2022
- les contrats d'achats mutualisés au niveau français de Veolia ont permis de limiter nos coûts d'approvisionnement et de sécuriser l'approvisionnement malgré des crises ponctuelles liées à la pénurie de matières.

#### Sur les matériels et équipements :

- les prix moyens de ces marchés ont augmenté de 12 % en 2022
- les contrats d'achats mutualisés au niveau mondial de Veolia ont permis de limiter cette hausse.

Plus globalement, sur certains contrats, la maîtrise des coûts, anticipée et opérée par Veolia, a permis de réduire le dérapage de certaines charges d'exploitation et de travaux, et d'éviter des demandes de révision très fortes des tarifs, à l'instar de ce que l'on observe sur de nombreuses collectivités pour 2023.

Après une inflation moyenne de 5,9 % en 2022, les estimations montrent que pour 2023, elle va continuer d'impacter les prix fortement :

- la Banque de France prévoit une inflation comprise entre 4,7 % et 6,9 % selon ses scénarios

- l'OCDE estime l'inflation française autour de 5,8 %
- les coûts d'énergie du marché devraient un peu baisser, et les coûts pour Veolia seront encore atténués sur certains contrats par les accords de couverture passés en 2021, ce qui ne sera plus du tout le cas en 2024.

Du fait de ces variations, il est alors important de mettre en place des indices de référence le plus proche de la réalité et de raccourcir les périodes de mise à jour comme cela l'a été proposé aux collectivités cette année.

## 5.2 Situation des biens

### □ *Variation du patrimoine immobilier*

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

### □ *Inventaire des biens*

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

### □ *Situation des biens*

Par ce compte rendu, Veolia présente une vue d'ensemble de la situation du patrimoine du service délégué, à partir des constats effectués au quotidien (interventions, inspections, autosurveillance, 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 ».

### Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

Un fonds de renouvellement a été défini au contrat. Les dépenses et la situation du fonds relatif à l'exercice sont résumées dans les tableaux suivants :

Fiche de fonds - D0180 - CHAMBRAY LES TOURS AEP	
Début contrat	01/01/2019
Fin de contrat	31/12/2028
Dotations initiales	350 000 €
Actualisation du solde	Non
Majoration taux légal	Non
Engagement	Travaux
Retraitement	Non
Plafond	Non
Dispositions fin de contrat	Solde à la charge du délégataire si négatif

Suivi Solde						
ANNÉE	K ACTU DOTATION	ACTU DOTATION	K ACTU SOLDE	ACTU SOLDE	DÉPENSES	SOLDE
2019	1,00000	100 000,00 €	1,00000	0,00 €	12 065,77 €	87 934,23 €
2020	1,01913	101 912,60 €	1,00000	87 934,23 €	162 745,46 €	27 101,37 €
2021	1,04236	220 881,93 €	1,00000	27 101,37 €	258 993,30 €	-11 010,00 €
2022	1,08290	379 015,00 €	1,00000	-11 010,00 €	535 563,09 €	-167 558,09 €

Détail des charges de l'année		
ANNÉE	MONTANT	LIBELLÉ
2022	535 563,09 €	Rue Mansart, Dujardin et Barillerie

**Fiche de fonds - D0180 - CHAMBRAY LES TOURS AEP**

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

**Suivi Solde**

ANNÉE	K ACTU DOTATION	ACTU DOTATION	K ACTU SOLDE	ACTU SOLDE	DÉPENSES	SOLDE
2019	1,00000	86 129,00 €	1,00000	0,00 €	59 412,25 €	26 716,75 €
2020	1,01913	87 776,30 €	1,00000	26 716,75 €	112 971,69 €	1 521,36 €
2021	1,04236	89 777,68 €	1,00000	1 521,36 €	74 921,10 €	16 377,94 €
2022	1,08290	93 269,09 €	1,00000	16 377,94 €	33 510,69 €	76 136,34 €

**Détail des charges de l'année**

ANNÉE	MONTANT	LIBELLÉ
2022	1 152,62 €	D0180 RSV DETENDEUR CHLORATION
2022	1 365,76 €	D0180 RSV TELEGESTION S4W
2022	4 472,77 €	Télétransmission (SOFREL S550) - UP
2022	247,79 €	Vanne de vidange (sous cuve) x2
2022	26 271,75 €	TMVL CHAMBRAY COMPTEURS

## 5.4 Les engagements à incidence financière

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

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

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

### 5.4.1 Flux financiers de fin de contrat

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

#### ☐ Régularisations de TVA

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

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

#### ☐ Biens de retour

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

#### ☐ Biens de reprise

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

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

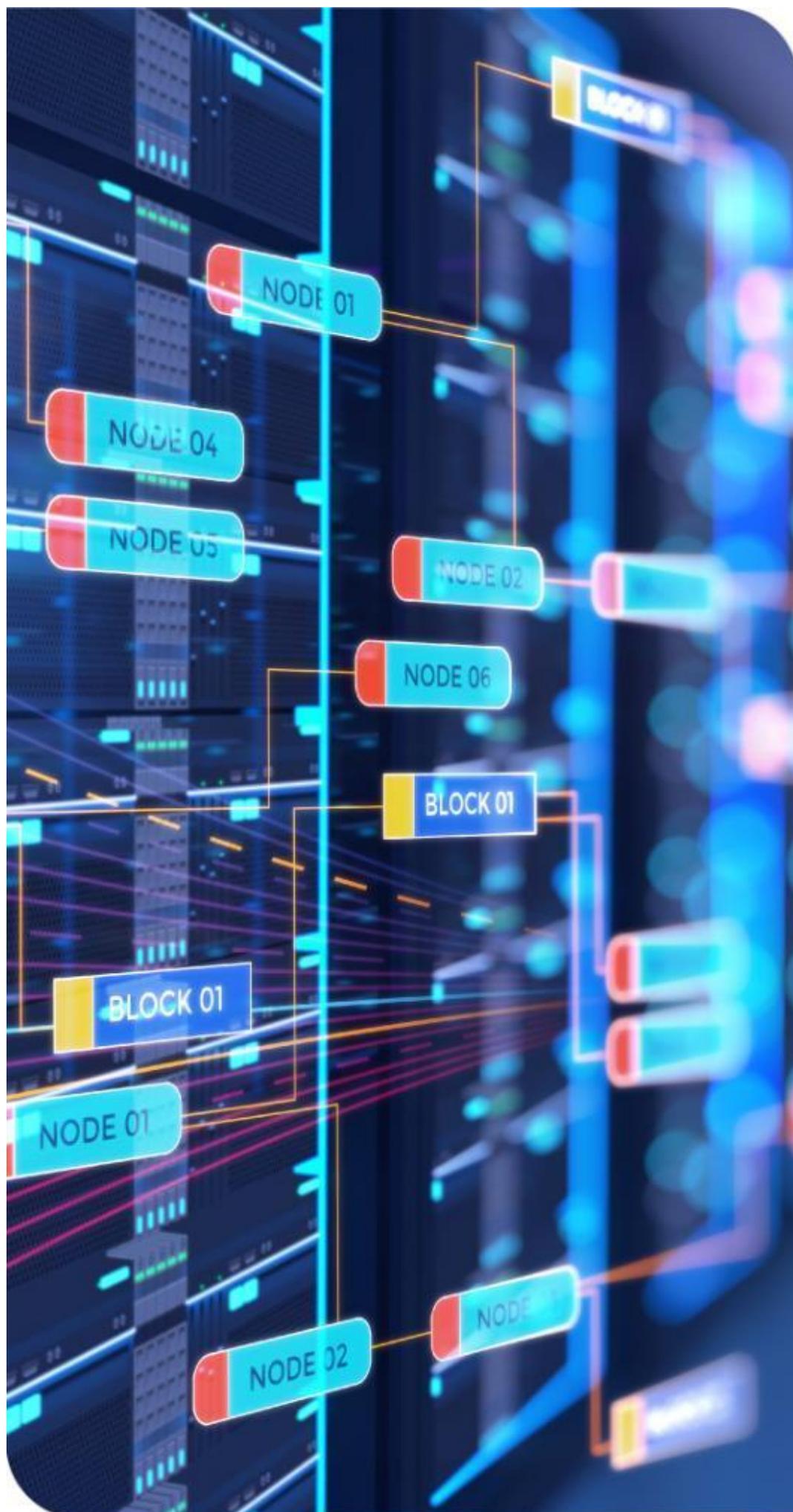
- ✓ de manière générale, dispositions identiques à celles appliquées en début du contrat,
- ✓ concernant les salaires et notamment salaires différés : chaque employeur supporte les charges afférentes aux salaires (et les charges sociales ou fiscales directes ou indirectes y afférant) rattachables à la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

---

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

# 6.

## ANNEXES



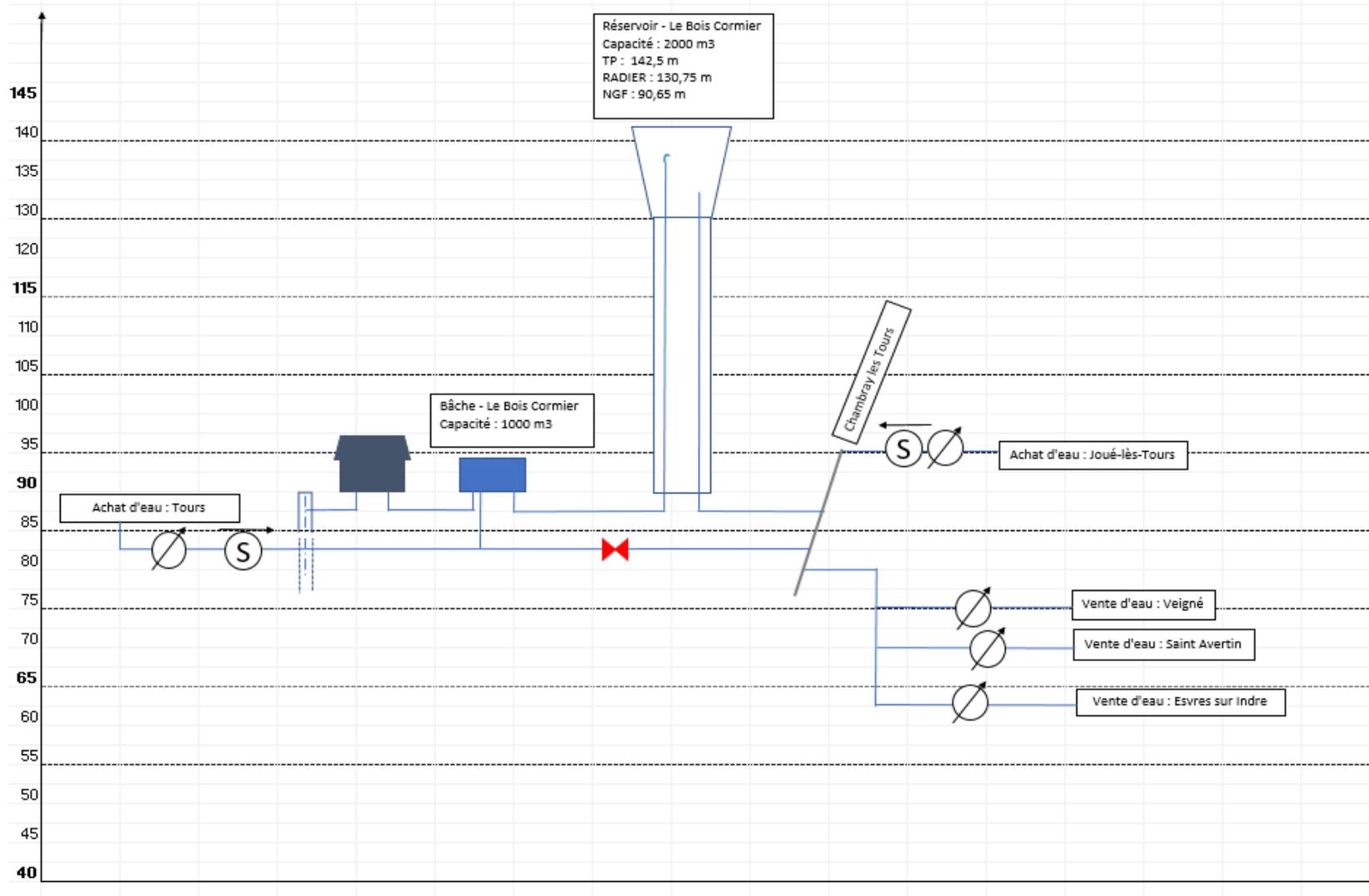
## 6.1 La facture 120 m<sup>3</sup>

CHAMBRAY LÈS TOURS	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2023	Montant au 01/01/2022	Montant au 01/01/2023	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>133,45</b>	<b>154,00</b>	<b>15,40%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>98,54</b>	<b>110,31</b>	<b>11,94%</b>
Abonnement			23,82	24,85	4,32%
Consommation	120	0,7122	74,72	85,46	14,37%
<b>Part communale</b>			<b>29,82</b>	<b>33,60</b>	<b>12,68%</b>
Consommation	120	0,2800	29,82	33,60	12,68%
<b>Part communautaire</b>				<b>5,00</b>	
Abonnement				5,00	
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0424</b>	<b>5,09</b>	<b>5,09</b>	<b>0,00%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>141,60</b>	<b>145,20</b>	<b>2,54%</b>
<b>Part autre(s) collectivité(s)</b>			<b>141,60</b>	<b>145,20</b>	<b>2,54%</b>
Consommation	120	1,2100	141,60	145,20	2,54%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>71,74</b>	<b>73,23</b>	<b>2,08%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1600	19,20	19,20	0,00%
TVA			24,94	26,43	5,97%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>346,79</b>	<b>372,43</b>	<b>7,39%</b>

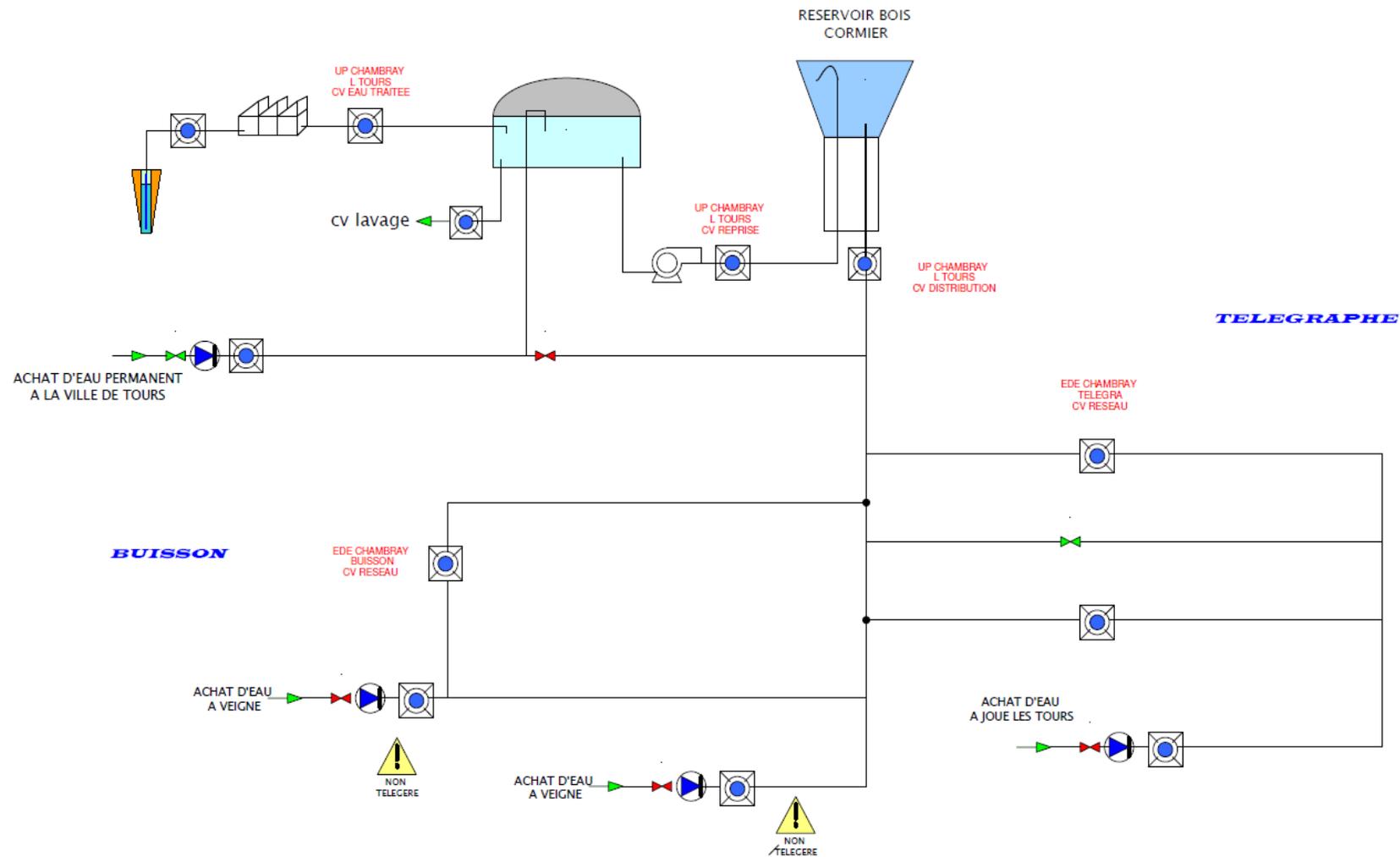
## 6.2 Les données consommateurs par commune

	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1
<b>CHAMBRAY LES TOURS</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	11 271	11 686	11 730	11 881	12 021	1,2%
Nombre d'abonnés (clients)	4 632	4 727	4 801	4 900	5 124	4,6%
Volume vendu (m3)	762 658	895 058	751 470	789 959	885 523	12,1%

## 6.3 Le synoptique du réseau



# CHAMBRAY LES TOURS



## 6.4 La qualité de l'eau

### 6.4.1 La ressource

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

	Contrôle sanitaire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	3	3
Physico-chimique	241	241

Détail des non-conformités sur la ressource : **Tous les résultats sont conformes.**

### 6.4.2 L'eau produite et distribuée

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

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

#### □ Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégué	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	28	28	14	14	42	42
Physico-chimie	28	28	17	15	45	43

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

	Taux de conformité Contrôle Sanitaire	Taux de conformité Surveillance du Délégué	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué
Microbiologique	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Physico-chimie	100,0 %	88,2 %	95,6 %

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

## □ Conformité des paramètres analytiques

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
<b>Paramètres soumis à Limite de Qualité</b>				
Microbiologique	56	56	28	28
Physico-chimique	452	452	17	15
<b>Paramètres soumis à Référence de Qualité</b>				
Microbiologique	112	112	38	37
Physico-chimique	320	319	2	2
<b>Autres paramètres analysés</b>				
Microbiologique				
Physico-chimique	236			

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

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

#### PC - STATION DU BOIS CORMIER

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	0		0	1	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	<= 10000
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	6.03	6.03	6.03	1	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	1		1	1	Qualitatif	
Hydrogencarbonates	370	370	370	1	mg/l	
pH à température de l'eau	8	8	8	1	Unité pH	
TH Calcique	6.5	6.5	6.5	1	°F	
TH Magnésien	4.2	4.2	4.2	1	°F	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	30.3	30.3	30.3	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	11	11	11	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 200
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	

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

Turbidité	0.4	0.4	0.4	1	NFU	
Indice Hydrocarbure	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Température de l'eau	19	19	19	1	°C	<= 25
Fer dissous	0	0	0	1	µg/l	
Fer total	170	170	170	1	µg/l	
Manganèse total	4.2	4.2	4.2	1	µg/l	
Calcium	26	26	26	1	mg/l	
Chlorures	88	88	88	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 20°C	769	769	769	1	µS/cm	
Conductivité à 25°C in situ	858	858	858	1	µS/cm	
Magnésium	10	10	10	1	mg/l	
Potassium	11	11	11	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	11	11	11	1	mg/l	
Sodium	130	130	130	1	mg/l	<= 200
Sulfates	48	48	48	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0	0	1	mg/l C	<= 10
H2S Qualit.(0= RAS 1 présence)	0		0	1	Qualitatif	
Oxygène dissous	2.8	2.8	2.8	1	mg/l	
Ammonium	0.68	0.68	0.68	1	mg/l	<= 4
Nitrates	0	0	0	1	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0	0	0	1	mg/l	
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0.077	0.077	0.077	1	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	
Arsenic	0.29	0.29	0.29	1	µg/l	<= 100
Bore	430	430	430	1	µg/l	
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Fluorures	830	830	830	1	µg/l	
Nickel	0.27	0.27	0.27	1	µg/l	
Sélénium	0.42	0.42	0.42	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
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	

UP - USINE BOIS-CORMIER - CHAMBRAY

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		62	5	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	10	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		300	10	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		220	10	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	5	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	5	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	5	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	5	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	5	n/100ml	= 0
Chlorobenzène	0	0	0	2	µg/l	
Dichlorobenzène-1,2	0	0	0	2	µg/l	
Dichlorobenzène-1,3	0	0	0	2	µg/l	
Dichlorobenzène-1,4	0	0	0	2	µg/l	
Trichlorobenzène-1,2,3	0	0	0	2	µg/l	
Trichlorobenzène-1,2,4	0	0	0	2	µg/l	
Trichlorobenzène-1,3,5	0	0	0	2	µg/l	
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	3.64	5.12	6.6	2	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0		2	2	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	325	334	343	2	mg/l	
pH à température de l'eau	7.9	8.04	8.2	5	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	4	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	26.6	27.22	28.1	5	°F	
Titre Hydrotimétrique	10	10.66	11	5	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	5	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	5	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	5	Qualitatif	
Turbidité	0	0	0	5	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	15.7	18.04	20	5	°C	<= 25
Fer total	2.7	3.74	4.2	5	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	5	µg/l	<= 50
Calcium	25	26	27	2	mg/l	
Chlorures	88	89.12	91.1	5	mg/l	<= 250
Conductivité à 20°C	789	799	819	4	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	880	891.5	914	4	µS/cm	<= 1100
Magnésium	9.8	10.4	11	2	mg/l	
Potassium	11	11.5	12	2	mg/l	
Sodium	140	145	150	2	mg/l	<= 200
Sulfates	47.7	48.46	49	5	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.261	1.3	7	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	5	mg/l	<= 0.5

Nitrates	2.2	2.32	2.4	5	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.046	0.047	0.048	2	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	5	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	2	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0.21	0.22	0.23	2	µg/l	<= 10
Baryum	0.005	0.005	0.005	2	mg/l	<= 0.7
Bore	380	415	450	2	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Fluorures	800	805	810	2	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	2	µg/l	<= 3
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	2	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	2	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Trichlorofluorométhane	0	0	0	2	µg/l	
Activité alpha totale	0.06	0.08	0.1	2	Bq/l	
Activité bêta due au K40	304	317	330	2	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0.08	0.085	0.09	2	Bq/l	
Activité bêta totale	0.39	0.4	0.41	2	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	2	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	2	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.21	0.24	0.28	5	mg/l	
Chlore total	0.24	0.29	0.33	5	mg/l	
Bromates	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Bromoforme	2.8	3.1	3.4	2	µg/l	
Chlorite	0	0	0	2	µg/l	<= 200
Chloroforme	0	0	0	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0.1	0.2	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	2	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	2.8	3.2	3.6	2	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Butyl benzène sec	0	0	0	2	µg/l	
Ethylbenzène	0	0	0	2	µg/l	
Orthoxylène	0	0	0	2	µg/l	
Toluène	0	0	0	2	µg/l	
Triméthylbenzène-1,2,3	0	0	0	2	µg/l	

**ZD - CHAMBRAY LES TOURS**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	9	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	32	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		5	23	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		2	23	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	23	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	9	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	23	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	23	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	9	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.3	7.913	8.2	23	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	23	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	23	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	23	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	23	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	23	Qualitatif	
Turbidité	0	0.014	0.33	23	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	11.6	18.2	24.5	23	°C	<= 25
Fer total	2.9	8.739	25	23	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Conductivité à 20°C	395	762.762	945	21	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	441	847.435	1055	23	µS/cm	<= 1100
Ammonium	0	0	0	23	mg/l	<= 0.5
Nitrates	2	2.839	13	23	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.048	0.048	0.048	1	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0.007	0.013	2	µg/l	<= 5
Chrome total	0.39	0.545	0.7	2	µg/l	<= 50
Cuivre	0.07	0.075	0.079	2	mg/l	<= 2
Nickel	0.28	1.19	2.1	2	µg/l	<= 20
Plomb	0.22	0.56	0.9	2	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0.089	1.1	19	µg/l	<= 0.5
Acénaphène	0	0	0	2	µg/l	
Acénaphthylène	0	0	0	1	µg/l	
Anthracène	0	0	0	2	µg/l	
Benzantracène	0	0	0	2	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Chrysène	0	0	0	2	µg/l	
Dibenzo(a,h)anthracène	0	0	0	2	µg/l	
Fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	

Fluoranthène Méthyl-2	0	0	0	2	µg/l	
Fluorène	0	0	0	2	µg/l	
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Hydrocarb.polycycl.arom. 16sub	0	0	0	1	µg/l	
Hydrocarb.polycycl.arom. 6subs	0	0	0	1	µg/l	
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Naphtalène	0	0	0	2	µg/l	
Naphtalène Méthyl-2	0	0	0	1	µg/l	
Phénantrène	0	0	0	2	µg/l	
Pyrène	0	0	0	2	µg/l	
Chlore libre	0.05	0.234	0.37	23	mg/l	
Chlore total	0.08	0.275	0.45	23	mg/l	
Bromoforme	4.2	4.45	4.7	2	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0.16	0.32	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	2	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	4.2	4.6	5	2	µg/l	<= 100

## 6.5 Le bilan énergétique du patrimoine

### □ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

#### Installation de production

	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1
<b>Le Bois Cormier</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	716 620	594 754	419 828	645 478	669 952	3,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)		955	933	801	817	2,0%
Volume produit refoulé (m3)		622 636	450 020	806 274	819 839	1,7%

## 6.6 Reconnaissance et certification de service

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

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

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

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



# Certificat

Certificate

N° 2015/69288.9

Page 1 / 10

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 50001 : 2018**

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

**Adresse**

Siège : 21 RUE LA BOETIE-75008 PARIS

**N° SIREN**

572025526

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

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

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

2021-11-11

Jusqu'au  
until

2024-11-10

Cela est un document non contractuel. Le contenu est communiqué au client à titre d'information.  
This is a non-contractual document. The content is communicated to the client for information.

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



Flâchez ce QR Code  
pour vérifier la validité  
du certificat

Pour le certificat électronique, consultez le [lien suivant](https://www.afnor.org). Afin de garantir la validité de ce certificat, AFNOR Certification a mis en place un processus de certification et de maintien de la certification. AFNOR Certification est membre de l'AFNOR, Association Française de Normalisation. AFNOR Certification est certifiée par le Comité Français de Certification (CFC) pour la norme AFNOR CERT 1001. AFNOR Certification est certifiée par le Comité Français de Certification (CFC) pour la norme AFNOR CERT 1002. AFNOR Certification est certifiée par le Comité Français de Certification (CFC) pour la norme AFNOR CERT 1003. AFNOR Certification est certifiée par le Comité Français de Certification (CFC) pour la norme AFNOR CERT 1004. AFNOR Certification est certifiée par le Comité Français de Certification (CFC) pour la norme AFNOR CERT 1005. AFNOR Certification est certifiée par le Comité Français de Certification (CFC) pour la norme AFNOR CERT 1006. AFNOR Certification est certifiée par le Comité Français de Certification (CFC) pour la norme AFNOR CERT 1007. AFNOR Certification est certifiée par le Comité Français de Certification (CFC) pour la norme AFNOR CERT 1008. AFNOR Certification est certifiée par le Comité Français de Certification (CFC) pour la norme AFNOR CERT 1009. AFNOR Certification est certifiée par le Comité Français de Certification (CFC) pour la norme AFNOR CERT 1010.



# Certificat

Certificate

N° 2015/69287.8

Page 1 / 10

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

### ISO 9001 : 2015

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

**Siège : 21 RUE LA BOETIE -75008 PARIS**

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

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

**2021-11-10**

Jusqu'au  
Until

**2024-11-09**

AFNOR Certification est un organisme de certification indépendant et impartial. Elle n'a pas de lien de dépendance avec les pouvoirs publics.

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



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Sur le certificat électronique, consultable sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org), figure le numéro de la certification de l'organisme. Ce numéro est lié au code unique de certification et est lié au code unique de certification. AFNOR Certification est un organisme de certification indépendant et impartial. Elle n'a pas de lien de dépendance avec les pouvoirs publics.



# Certificat

Certificate

N° 2015/69286.8

Page 1 / 10

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE & D'EAU DE PROCESS. COLLECTE ET  
TRAITEMENT DES EAUX USEES. ACCUEIL ET SERVICE AUX CONSOMMATEURS.  
DRINKING WATER & PROCESS WATER PRODUCTION AND DISTRIBUTION. WASTEWATER  
COLLECTION AND TREATMENT. CUSTOMER SERVICE.

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

### ISO 14001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE -75008 PARIS

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

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

2021-11-10

Jusqu'au  
Until

2024-11-09

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

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



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Sur le territoire français, soumise au [Règlement \(UE\) 2015/1017](#) relatif au processus de certification de l'organisme. The website will be only available in [English](#) and in [French](#).  
AFNOR Certification est un organisme de certification indépendant et impartial. AFNOR Certification est un organisme de certification indépendant et impartial. AFNOR Certification est un organisme de certification indépendant et impartial.

11 rue Francis de Pressensac - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00  
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 070 002 RCS Bobigny - [www.afnor.org](http://www.afnor.org)

afnor  
CERTIFICATION

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

## 6.7 Actualité réglementaire 2022

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

### Commande Publique

#### *Verdissement de la commande publique*

Pris en application de la loi climat et résilience d'août 2021, le décret n° 2022-767 du 2 mai 2022 (JO du 3 mai 2022) portant diverses modifications du code de la commande publique vise au « verdissement de la commande publique ». Il prévoit pour les marchés et concessions dont l'avis d'appel public à concurrence ou la consultation est lancé à compter du 21 août 2026 :

- la suppression du critère d'attribution unique fondé sur le prix : le critère du coût devra en effet prendre en compte les caractéristiques environnementales de l'offre, et
- la description dans le rapport annuel du concessionnaire des mesures mises en œuvre pour garantir la protection de l'environnement et l'insertion par l'activité économique.
- à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024 : un abaissement du seuil annuel des achats à partir duquel les collectivités territoriales doivent adopter un schéma de promotion des achats publics socialement et écologiquement responsables (Spaser) à 50 millions d'euros.

#### *De nouvelles modalités de recensement économique des marchés et de publication des données essentielles de la commande publique*

Le décret sur le verdissement de la commande publique prévoit aussi les modalités de publication des données essentielles de la commande publique sur un portail des données ouvertes et que le recensement des marchés publics sera désormais réalisé à partir de ces données. Deux arrêtés en date du 22 décembre 2022 (JO du 1<sup>er</sup> janvier 2023) ont complété ce dispositif réglementaire l'un portant sur les données essentielles des marchés publics et l'autre sur celles des contrats de concession. Ces deux arrêtés abrogent et remplacent respectivement l'arrêté du 29 mars 2019 relatif aux données essentielles dans la commande publique et l'arrêté du 22 mars 2019 relatif au recensement économique.

La majeure partie des données essentielles visées dans ces arrêtés reprend celles mentionnées dans l'arrêté du 29 mars 2019. La nouveauté correspond aux remontées d'informations relatives aux considérations sociales (clause sociale, critère social, marché ou concession réservés, absence de considération sociale) ou environnementales (clause environnementale, critère environnemental, absence de considération environnementale). S'agissant des données essentielles relatives uniquement aux marchés publics, on notera l'ajout des informations relatives aux sous-traitants déclarés et des données communiquées dans le cadre du recensement économique de la commande publique.

#### *Diverses modifications du code de la commande publique*

Le décret 2022-1683 du 28 décembre 2022 (JO du 29 décembre 2022) prévoit notamment une prolongation jusqu'au 31 décembre 2024 du seuil de dispense de procédure de publicité et mise en concurrence pour les marchés publics de travaux inférieurs à 100 000 euros HT.

Il précise également la portée des engagements du maître d'œuvre privé en cas de dépassement du coût prévisionnel des travaux. Les dépassements des engagements du maître d'œuvre privé sur le coût prévisionnel des travaux ou le coût résultant des marchés de travaux ne pourront le pénaliser si ces

dépassements ne lui sont pas imputables. Ainsi l'adaptation des études sans rémunération supplémentaire ou la réduction de la rémunération du maître d'œuvre ne pourront être mises en œuvre que si les dépassements du seuil de tolérance résultent de circonstances que le maître d'œuvre pouvait prévoir ou d'un manquement du maître d'œuvre dans ses missions.

Dans la continuité de la dématérialisation de la commande publique, les candidats et soumissionnaires à un marché public peuvent transmettre la copie de sauvegarde de leurs documents par voie dématérialisée.

Enfin, les conditions de remboursement des avances sont précisées afin de tenir compte du montant de l'avance accordée et de l'état d'avancement de l'exécution du marché.

### ***Libre accès à la commande publique***

Le règlement (UE) 2022/1031 du parlement européen et du conseil du 23 juin 2022 (JOUE du 30 juin 2022) prévoit que les opérateurs économiques d'origine extérieure à l'Union européenne dont le pays ne garantit pas le libre accès à la commande publique aux opérateurs économiques européens pourront faire l'objet de sanctions lors de de procédure de mise en concurrence dépassant 15 000 000€ HT pour les travaux et concessions et 5 000 000€ HT pour les biens et services. Ces sanctions pourront se traduire par des pénalités lors de la notation des offres, voire même une exclusion de ces dernières. En tout état de cause, ces sanctions ne pourront être prononcées qu'après enquête et décision de la Commission.

## **Suites de la crise sanitaire**

### ***Les crises en cascades : pénurie et flambée des prix des matières premières et de l'énergie***

Les crises successives affectant l'exécution des contrats de la commande publique depuis 2020 et en particulier la pénurie et la hausse des prix des matières premières et de l'énergie ont conduit le ministre de l'économie à solliciter l'avis du Conseil d'Etat sur les modifications des prix et tarifs des contrats de la commande publique et les conditions d'application de la théorie de l'imprévision.

Le Conseil d'Etat a rendu un avis le 15 septembre 2022 (avis n°405540) sur les possibilités de modification du prix ou des tarifs des contrats de la commande publique et sur les conditions d'application de la théorie de l'imprévision, rapidement complété par une circulaire du Premier Ministre en date du 29 septembre 2022 (n° 6374/SG) et par une fiche technique de la Direction des Affaires Juridiques de Bercy en date du 21 septembre 2022.

- Principes : Les parties peuvent convenir, pour faire face à une circonstance imprévisible, d'une modification des conditions financières ou de la durée des contrats de la commande publique. Cette exception au principe de l'intangibilité des prix reste régie par les principes établis de la commande publique. Les fondements suivants sont ainsi invocables au cas par cas :
  - Les modifications rendues nécessaires par des circonstances imprévisibles (art. R. 2194-5 et R.3135-5 CCP) ;
  - Les modifications de faible montant (art. R. 2194-8 et R.3135-8 et - 9) ;
- Différents remèdes à la situation résultant de circonstances imprévisibles :
  - Le contrat pourra être modifié en introduisant une clause de variation des prix ou de réexamen si le contrat n'en contenait pas ;
  - Il sera aussi possible de faire évoluer une clause existante qui se serait révélée insuffisante (modification d'un montant maximal, chacune, de 50 % du montant du contrat initial) ;
  - Une convention d'indemnisation sur le fondement de la théorie de l'imprévision pourra être conclue entre les parties, sans être considérée comme une modification du contrat, de sorte qu'elle ne sera pas soumise aux conditions et limites posées par le code de la commande publique en matière de modification des contrats de la commande publique ;

- Enfin et en cas de désaccord entre les parties, le juge pourra allouer une indemnité d'imprévision, qui sera également affranchie des règles relatives à la modification prévues dans le code de la commande publique.

### ***Délestage de la consommation de gaz naturel et d'électricité***

En sus de la hausse conséquente des prix de l'énergie, au cours des prochains hivers, des coupures de gaz et d'électricité pourraient se produire en raison du défaut d'approvisionnement en gaz et la tension sur la demande sur les services d'eau et d'assainissement, activités ne relevant pas des services prioritaires prévus par l'arrêté du 5 juillet 1990.

- Le décret n° 2022-495 du 7 avril 2022 (JO du 8 avril 2022) prévoit un mécanisme de délestage pour les consommateurs ayant une consommation supérieure à 5 GWh.
- Une instruction du Gouvernement du 16 septembre 2022 (publiée le 28 septembre 2022) a précisé les contours de l'organisation de la répartition et du délestage de la consommation de gaz naturel et d'électricité.
- Enfin, une circulaire du Premier Ministre en date du 30 novembre 2022 a été transmise aux préfets afin de présenter les mesures de préparation et de gestion de crise en cas de survenue d'une mesure de délestage électrique programmée.

Par ailleurs, le décret n° 2022-1539 du 8 décembre 2022 (JO du 9 décembre 2022) relatif aux mesures d'urgence définies en application des articles L. 321-17-1 et L. 321-17-2 du code de l'énergie précise les pénalités financières applicables en cas de non-respect des modalités d'effacement électrique et précise les catégories de sites et installations exemptés de l'obligation d'effacement.

## **Services publics locaux**

### ***Compétences Eau et Assainissement***

La loi n° 2022-217 du 21 février 2022 relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale (dite 3DS) entend favoriser l'association des communes et le maintien des syndicats infra-communautaires à la gouvernance des compétences « eau » et « assainissement ». Ces dispositions tendent à faciliter le financement de ces deux compétences par les communes et établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre (EPCI-FP).

- Maintien du transfert de compétences eau, assainissement et gestion des eaux pluviales urbaines aux communautés de communes d'ici à 2026, sauf délibération contraire.

Toutefois, la loi 3DS prévoit que « les syndicats compétents en matière d'eau, d'assainissement, de gestion des eaux pluviales urbaines ou dans l'une de ces matières, inclus en totalité dans le périmètre d'une communauté de communes exerçant à titre obligatoire les compétences eau et assainissement à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2026, sont maintenus par la voie de la délégation », après 2026, « sauf si la communauté de communes délibère contre ce maintien ».

Par ailleurs, avant le transfert des compétences, les communautés de communes et les communes qui les composent devront organiser un débat sur la tarification des services publics de l'eau et de l'assainissement ainsi que sur les investissements liés aux compétences transférées. Après ce débat, une convention pourra lier la communauté de communes et les communes sur la tarification et sur les orientations de la politique d'investissement pour la gestion des eaux.

- Création de nouvelles exceptions à l'interdiction de subventionner les services publics industriels et commerciaux explicitement relatives aux EPCI

La loi 3DS concrétise et simplifie la possibilité d'abonder le budget annexe par le budget général en

introduisant la possibilité nouvelle de pouvoir utiliser le budget général pour financer les services eau et assainissement, notamment :

- lorsque le fonctionnement du service public exige la réalisation d'investissements importants qui ne peuvent être financés sans une augmentation excessive des tarifs (sans faire dorénavant mention du faible nombre d'usagers) ;
  - ou lors de la période d'harmonisation des tarifications de l'eau et de l'assainissement, après le transfert de compétence à l'EPCI-FP.
- Contrôle des raccordements des eaux pluviales urbaines renforcé
- L'article 63 de la loi Climat et Résilience fixe, pour l'ensemble des territoires, les modalités de contrôle du raccordement au réseau d'assainissement public et rend obligatoire, sur les territoires où les rejets d'eaux usées et pluviales ont une incidence sur la qualité de l'eau pour les épreuves olympiques de nage libre et de triathlon en Seine, l'établissement d'un diagnostic du raccordement au réseau public d'assainissement au moment de la vente d'un bien immobilier. La loi 3DS renforce cette disposition en précisant les modalités avec lesquelles le service de gestion des eaux pluviales urbaines peut assurer le contrôle du raccordement des immeubles au réseau public de collecte des eaux pluviales.
- Le préfet coordonnateur en lien direct avec les agences de l'eau
- La loi 3DS introduit une modification concernant les agences de l'eau et leur présidence. Jusqu'ici les présidents des conseils d'administration des agences de l'eau étaient désignés par décret du président de la République. Désormais les six agences de l'eau auront pour président du conseil d'administration, le préfet coordonnateur du bassin.

### **Résilience des réseaux**

En application de la loi du 22 août 2021 climat et résilience, le décret 2022-1077 du 28 juillet 2022 (JO du 30 juillet 2022) précise le champ d'application du dispositif prévu à l'article L. 732-2-1 du code de la sécurité intérieure visant à améliorer la résilience des réseaux aux risques naturels, de même que les prescriptions pouvant être faites par les préfets dans ce cadre.

- Les exploitants de services ou réseaux essentiels à la population (eau potable, assainissement, électricité, gaz, réseaux de télécommunication) situés dans les territoires présentant une exposition à un risque naturel important peuvent ainsi être enjoins par arrêté préfectoral à établir certains documents afin d'anticiper la gestion en cas de crise et favoriser un retour rapide à la normale. Ces documents sont composés d'un diagnostic des vulnérabilités des ouvrages face aux risques naturels, des mesures de crise à mettre en place pour prévenir les dégâts causés aux ouvrages et d'assurer un service minimum, les procédures de remise en état du réseau après la survenance de l'aléa, et un programme des investissements prioritaires pour améliorer la résilience des services.
- Ce décret impose une "prise en compte dans les cahiers des charges" des obligations prévues dans ce cadre (article R.732-5 du Code de la sécurité intérieure).
- Le Décret n°2022-1385 du 31 octobre 2022 précise quant à lui que le préfet de département est l'autorité compétente de l'Etat désignée à l'article L. 732-2-1 du code de la sécurité intérieure pouvant demander aux exploitants de services ou réseaux essentiels à la population d'identifier leurs vulnérabilités face aux événements naturels de grande ampleur dans le but que leur gestion en période de crise soit anticipée, qu'un service minimal répondant aux besoins essentiels de la population soit assuré pendant la durée de la crise et qu'un retour rapide à un fonctionnement normal soit favorisé.

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

Le décret 2022-907 du 20 juin 2022 (JO du 21 juin 2022) précise les modalités de réalisation et de mise en œuvre des plans communaux (PCS) et intercommunaux de sauvegarde (PICS). Ce texte fait suite à la loi du 25 novembre 2021 visant à consolider notre modèle de sécurité civile qui impose la création des PICS dans les établissements publics à coopération intercommunale (EPCI) dont au moins une commune est soumise à PCS.

Ce nouveau décret vient préciser les critères qui imposent la réalisation d'un PCS pour les communes exposées à des risques spécifiques tels que les risques sismiques, volcaniques, cycloniques, d'inondation ou d'incendie de forêt. Il précise le contenu des plans et l'articulation du PICS avec les PCS sur plusieurs aspects : la mutualisation des moyens nécessaires à la gestion de crise, l'accompagnement de l'intercommunalité dans les événements impactant les communes membres.

Le Décret n° 2022-1532 du 8 décembre 2022 (JO du 9 décembre 2022) précise l'obligation de réaliser un exercice pour les communes et les établissements de coopération intercommunales à fiscalité propre soumis à l'obligation d'élaborer plan communal de sauvegarde (PCS) et un plan intercommunal de sauvegarde (PICS) et détaille par ailleurs les modalités à mettre en œuvre par les collectivités concernées.

Il détaille, par ailleurs, les mesures relatives à l'élaboration d'un exercice ainsi que les modalités relatives à la participation de la population lorsqu'un exercice est organisé soit par la commune, soit par l'intercommunalité, soit par participation à un exercice organisé par le préfet de département.

Enfin, il établit les mesures relatives à l'élaboration du retour d'expérience.

## ***Contenu du rapport du mandataire au sein des instances d'une EPL***

Le décret n° 2022-1406 du 4 novembre 2022 (JO du 6 novembre 2022) précise le contenu du rapport du mandataire prévu par l'article L. 1524-5 du code général des collectivités territoriales au sein des instances d'une EPL à compter de 2023. Ce rapport a pour objectif de donner aux membres de l'organe délibérant une information complète sur l'entreprise, de nature à assurer la transparence de son fonctionnement et permettre son contrôle à travers un certain nombre d'informations telles que :

- une présentation de la société d'économie mixte rappelant son historique, son objet social, ses domaines d'activité, l'adresse de son siège social, le nombre de ses salariés, la répartition de son capital, l'organisation de sa gouvernance, les noms du président, du directeur général et des administrateurs, en identifiant ceux qui représentent la collectivité territoriale ou le groupement actionnaire, les principales activités et opérations de l'année écoulée en identifiant celles qui concernent la collectivité territoriale ou le groupement actionnaire et ses perspectives de développement ;
- bilan de la gouvernance des élus précisant le nombre et la date des conseils d'administration ou de surveillance et des assemblées générales, le taux de présence des représentants de la collectivité territoriale ou du groupement actionnaire à chaque instance.
- éléments de rémunération, fixes, variables et exceptionnels, ainsi que les avantages en nature accordés aux représentants de la collectivité territoriale ou du groupement ainsi qu'aux mandataires sociaux.

## ***Expérimentation de contributions fiscalisées de leurs membres aux établissements publics territoriaux de bassin***

Le décret n° 2022-1251 du 23 septembre 2022 (JO du 24 septembre 2022) pris pour l'application de l'article 34 de la loi du 21 février 2022 dite « 3DS », précise le périmètre géographique de l'expérimentation d'un financement de la prévention des inondations par les établissements publics territoriaux de bassin via l'instauration de contributions fiscalisées en remplacement, en tout ou partie, de la contribution budgétaire

versée par leurs membres. Ainsi, la liste des bassins dans lesquels cette expérimentation est autorisée est définie comme suit :

- L'Escaut, la Somme et les cours d'eau côtiers de la Manche et de la mer du Nord ;
- La Meuse ;
- La Sambre ;
- Le Rhin ;
- La Seine et les cours d'eau côtiers normands ;
- La Loire, les cours d'eau côtiers vendéens et bretons ;
- Le Rhône et les cours d'eau côtiers méditerranéens ;
- L'Adour, la Garonne, la Dordogne, la Charente et les cours d'eau côtiers charentais et aquitains ;
- Les cours d'eau de la Corse ;
- Les cours d'eau de la Guadeloupe ;
- Les fleuves et cours d'eau côtiers de la Guyane ;
- Les cours d'eau de la Martinique ;
- Les cours d'eau de la Réunion ;
- Les cours d'eau de Mayotte.

### ***Stratégie numérique responsable***

Le décret n° 2022-1084 du 29 juillet 2022 (JO du 30 juillet 2022) précise les modalités d'élaboration d'une stratégie numérique responsable. Les communes et EPCI de plus de 50 000 habitants doivent ainsi élaborer en lien avec les acteurs publics et privés intéressés un programme de travail comprenant un bilan de l'impact environnemental du numérique et celui de ses usages sur le territoire concerné ainsi que les actions déjà engagées pour l'atténuer le cas échéant.

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

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

Différents textes publiés à la fin de l'année 2022 ont transposé en droit français la directive européenne 2020/2184 de décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine.

Cette transposition a été initiée par l'ordonnance 2022-1611 du 22 décembre 2022 (JO du 23 décembre). Cette ordonnance a été complétée par deux décrets publiés au JO du 30 décembre 2022 (décret 2022-1720 et décret 2022 – 1721 du 29 décembre 2022). Quinze arrêtés d'application ont été ensuite publiés, dont la majorité le 31 décembre 2022. Parmi ces arrêtés, onze arrêtés viennent modifier des arrêtés déjà existants.

A noter que différents arrêtés encore à paraître viendront compléter cette transposition, notamment sur le volet « Matériaux en contact avec l'eau » qui constitue un des cinq piliers majeurs de la directive européenne de décembre 2020.

Les textes publiés fin décembre 2022 introduisent différentes dispositions et obligations nouvelles pour les Collectivités sur l'accès à l'eau, la protection de la ressource en eau, l'information des consommateurs et la maîtrise de la qualité de l'eau.

#### **Accès à l'eau :**

- Recenser les populations sans accès à l'eau, évaluer les solutions pour y remédier, les déployer, informer les populations et reporter à l'Europe ;
- Recenser les insuffisances d'accès à une eau potable (24h/7j) : desserte, insuffisances de la ressource (quantité & qualité) et/ou des infrastructures.

Ces nouvelles obligations pour les Collectivités s'inscrivent dans la continuité de leurs compétences actuelles dans le domaine de l'eau. A ce titre, les Collectivités pourront bénéficier d'aides de l'Etat et, par dérogation, le budget du service de l'eau pourra être subventionné par le budget général de la Collectivité (en sus des exceptions déjà introduites dans la loi 3DS).

#### **Protection de la ressource en eau :**

L'ordonnance 2022-1611 du 22 décembre 2022 (JO du 23 décembre 2022) rend obligatoire, pour les services en charge du prélèvement sur la ressource en eau, la compétence "de gestion et de préservation de la ressource en eau" pour les points de prélèvement considérés comme sensibles au regard des résultats des analyses du contrôle sanitaire. Par contre, les critères techniques permettant la définition des points de prélèvement sensibles, symptomatiques d'une ressource en cours de dégradation, seront précisés dans un arrêté du Conseil d'Etat encore à paraître.

Cette prise de compétence obligatoire (et non plus optionnelle comme précédemment) s'accompagne de l'obligation d'élaborer un plan d'action portant sur les pollutions de toute nature qui pourra contenir des mesures volontaires et des mesures qui pourront être rendues obligatoires par le préfet via le dispositif des « Zones Sensibles soumises à Contraintes Environnementales ».

Cette disposition pourra s'articuler avec les dispositions prévues au décret n° 2022-1223 du 10 septembre 2022 (JO du 11 septembre 2022) relatif au droit de préemption pour la préservation des ressources en eau destinées à la consommation humaine qui fixe les modalités selon lesquelles l'autorité administrative peut instituer un droit de préemption des surfaces agricoles, dans les aires d'alimentation de captages utilisées pour l'alimentation en eau destinée à la consommation humaine, au bénéfice des personnes publiques disposant de la compétence « eau potable ».

#### **Information des consommateurs :**

Les obligations suivantes sont introduites :

- Informer proactivement les consommateurs immédiatement en cas de dépassement d'une limite de qualité (et non plus uniquement en cas de restriction de consommation) ;
- Pour les bailleurs et les syndics de copropriété, la nécessité d'informer chaque année chaque locataire ou copropriétaire sur la qualité de l'eau.

#### **Maîtrise de la qualité de l'eau :**

Les textes introduisent de nouvelles dispositions dont :

- De nouvelles exigences de qualité pour 6 nouveaux paramètres, effectives depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, dont les composés perfluorés (PFAS ou « polluants éternels ») ;
- Le contrôle sanitaire des ARS évoluera au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2026 pour intégrer ces nouveaux paramètres ;
- Une évaluation des risques Plomb et Légionnelle sur les réseaux intérieurs des Etablissements Recevant du Public avec mise en œuvre d'un plan de surveillance. Cette disposition concerne certains bâtiments communaux (écoles, gymnases, etc.) ;
- Un nouvel arrêté précise les modalités de mise en œuvre du Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire des Eaux (PGSSE) : démarche de gestion préventive des risques sanitaires de la zone de captage (échéance 2027) jusqu'aux installations privatives (échéance 2029) ;
- Un nouvel arrêté précise les modalités de la surveillance de la qualité de l'eau par la PRPDE (la Collectivité) : outre des paramètres « non-négociables », cette surveillance doit être adaptée selon les dangers identifiés dans le PGSSE et comporter une dimension prospective vis-à-vis des risques émergents, le cas échéant, via le recours à la métrologie en continu.

Ces deux derniers arrêtés, sans précédents dans la réglementation précédente, portent l'évolution majeure du nouveau cadre réglementaire, à savoir, la mise en œuvre sous la responsabilité de la Collectivité d'une gestion résolument préventive des risques sanitaires.

Cette nouvelle réglementation est susceptible d'entraîner un impact contractuel et financier sur le service d'eau : vos interlocuteurs Veolia sont amenés à répondre à vos différentes questions et échanger là aussi de manière approfondie sur leurs conséquences pour votre service.

### ***Première liste de vigilance européenne pour les eaux destinées à la consommation humaine***

Dans une décision du 19 janvier 2022 (publiée le 27 avril 2022), la Commission européenne a arrêté la première liste de vigilance des substances et composés préoccupants potentiellement présents dans l'eau potable, à savoir, deux composés perturbateurs endocriniens (bêta-estradiol et nonylphénol) qui seront surveillée dans la chaîne d'approvisionnement en eau potable. Il s'agit de la première liste de surveillance des composés émergents prise en application de la directive européenne de décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine.

Dans le cadre de la transposition de cette directive, ces deux substances ont été introduites dans l'arrêté du 30 décembre 2022 (JO du 31 décembre 2022) modifiant l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine où elles sont toutes deux affectées d'une valeur de vigilance fixée respectivement à 1 et 300 ng/L.

### ***Métabolites de pesticides***

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

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

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

Dans deux avis publiés le 30 septembre 2022, l'Anses a déclassé comme « non-pertinents » deux métabolites du S-métolachlore, à savoir, le NOA Métolachlore et l'ESA Métolachlore, ce dernier étant fréquemment observé dans les ressources en eau et les eaux produites au-delà des normes réglementaires. Ces deux avis se fondent sur de nouvelles études venues compléter les deux précédentes évaluations (janvier 2019 et janvier 2021) qui avaient amené l'Anses à considérer ces métabolites comme « pertinents ». Dans ses avis du 30 septembre 2022, l'Anses mentionne toutefois l'évaluation européenne en cours du caractère perturbateur endocrinien du S-Métolachlore susceptible de la conduire à reclasser de nouveau comme « pertinents » ces deux métabolites.

Pour les seuls métabolites non-pertinents, l'arrêté du 30 décembre 2022 (JO du 31 décembre 2022) modifiant l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine fixe la valeur indicative de 0,9 µg/L comme seuil à partir duquel un plan d'action préventif sur la zone de captage est nécessaire. Ce faisant, cet arrêté abroge les modalités de gestion prévues, pour les métabolites non-pertinents, dans l'instruction du 18 décembre 2020.

Cette situation nouvelle est susceptible d'évoluer de nouveau au cours des prochains mois. En effet, les progrès des techniques d'analyse de l'eau conjugués à l'acquisition de nouvelles connaissances scientifiques et à l'application du principe de précaution constituent désormais des facteurs pouvant impacter très directement les services d'eau dans leur gestion des métabolites de pesticides

Dans ce contexte évolutif, vos interlocuteurs Veolia sont à votre disposition pour répondre à vos différentes questions et échanger de manière approfondie sur les moyens d'action visant à garantir la qualité du service pour l'ensemble des abonnés de votre service.

### ***Préemption pour la préservation des ressources en eau destinées à la consommation humaine***

Le décret n° 2022-1223 du 10 septembre 2022 (JO du 11 septembre 2022) fixe les modalités selon lesquelles l'autorité administrative peut instituer un droit de préemption des surfaces agricoles, dans les aires d'alimentation de captages utilisées pour l'alimentation en eau destinée à la consommation humaine, au bénéfice des personnes publiques disposant de la compétence « eau potable ». Il précise les aliénations qui sont soumises à ce droit de préemption. Il explicite la procédure applicable à l'exercice de ce droit de préemption. Il détermine les règles applicables à la cession, à la location et à la mise à disposition temporaire par les personnes publiques des biens acquis par préemption. Insertion d'un chapitre VIII « Droit de préemption pour la préservation des ressources en eau destinées à la consommation humaine » dans le code de l'urbanisme, Création des articles R.218-1 à R.218-21 du code de l'urbanisme et R.2224-5-4 du CGCT.

A noter que dans le cadre de la transposition de la directive européenne relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine de décembre 2020, l'ordonnance 2022-1611 du 22 décembre 2022 (JO du 23 décembre 2022) a rendu obligatoire pour les services en charge du prélèvement la compétence de gestion et de préservation de la ressource en eau pour les points de prélèvement considérés comme sensibles au regard des résultats des analyses du contrôle sanitaire. Par contre, les critères techniques permettant la définition des points de prélèvement sensibles seront précisés dans un arrêté du Conseil d'Etat encore à paraître.

### ***Traitement des Eaux Destinées à la Consommation Humaine***

L'arrêté du 22 avril 2022 (JO du 27 avril 2022) est venu préciser les conditions de mise sur le marché et de mise en œuvre des résines organiques échangeuses d'ions utilisées pour le traitement d'eau destinée à la consommation humaine (EDCH). Cet arrêté est pris en application de l'article R. 1321-50 du code de la santé publique qui stipule que les différents produits et matériaux en contact avec les EDCH ne doivent pas présenter de risque pour la santé humaine. Le présent arrêté définit donc les exigences applicables aux résines organiques échangeuses d'ions utilisées pour le traitement de cette eau, afin de garantir leur innocuité et leur efficacité.

### ***Surveillance des masses d'eau***

Deux arrêtés et un avis publiés au JO du 11 mai 2022 sont venus préciser la surveillance et la délimitation des masses d'eau dans le cadre de l'objectif du bon état visé par la directive-cadre sur l'eau.

Le premier arrêté, en date du 19 avril 2022, définit les catégories de masses d'eau et donne le cadre pour l'analyse des incidences des activités humaines sur l'état des eaux. Cet arrêté étend notamment l'inventaire des émissions, rejets et pertes de polluants, demandé dans le cadre de l'analyse de l'incidence des activités humaines sur l'état des eaux, aux polluants spécifiques de l'état écologique. Il modifie également la typologie des masses d'eau, notamment celle des plans d'eau.

Le second arrêté en date du 26 avril 2022 traite plus spécifiquement de la surveillance des masses d'eau. Il précise notamment les paramètres et éléments de qualité à surveiller, les méthodes d'échantillonnage et d'analyse à utiliser, et les fréquences à respecter dans le cadre de la surveillance de l'état des masses d'eau.

Désormais, les normes et guides à appliquer pour la surveillance sont recensés dans un avis (également publié au JO du 11 mai 2022).

Il est à noter qu'à travers ces deux arrêtés, 73 substances ont été ajoutées à la surveillance de l'état chimique des eaux souterraines, dont les composés perfluoroalkylés (PFAS ou 'polluants éternels').

Cette famille de substances est également concernée par la transposition de la directive européenne de décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine. En effet, la somme de vingt de ces composés fait l'objet d'une limite de qualité à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023. L'intégration de cette somme de composés au programme du contrôle sanitaire réalisé par les ARS interviendra au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2026.

### ***Gestion quantitative de la ressource en eau***

Le décret 2022-1078 du 29 juillet 2022 (JO du 30 juillet 2022) fait suite au « Varenne agricole de l'eau » en précisant les conditions et modalités dans lesquelles peuvent s'effectuer les prélèvements dans la ressource en eau en dehors des périodes de basses eaux (étiages).

Ainsi des conditions peuvent être définies pour l'évaluation des volumes théoriquement disponibles en période d'hautes eaux dans un bassin ou dans un sous-bassin, compte tenu des statistiques hydrologiques permettant de déterminer les débits nécessaires au fonctionnement du cours d'eau tout au long de la période de hautes eaux.

Ce décret précise également que la stratégie de volumes prélevables du préfet coordonnateur de bassin, précise la stratégie d'évaluation des volumes qui pourraient être hydrologiquement rendus disponibles aux usages anthropiques en période de hautes eaux dans le respect des équilibres naturels et du schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE).

### ***Contravention d'ouverture d'un point d'eau incendie***

Le décret n° 2022-185 du 15 février 2022 (JO du 16 février 2022) a créé le nouvel article R.644-6 du code pénal qui prévoit que « le fait de procéder, sans motif légitime, à l'ouverture d'un point d'eau incendie ayant pour effet d'entraîner un écoulement d'eau est puni d'une amende prévue pour les contraventions de la 4<sup>e</sup> classe », soit 750 euros d'amende au maximum. Cette infraction s'applique même si aucun dommage n'a été causé à la borne d'incendie. L'amende forfaitaire est prévue pour cette infraction (19° du I de l'article R.48-1 du CPP – 135 euros d'amende forfaitaire). Toutefois, les agents de police municipale et les gardes champêtre ne sont pas compétents pour constater cette contravention par procès-verbal, cette infraction n'ayant pas été ajoutée à l'article R.15-33-29-3 du code de procédure pénale.

### ***Facturation électronique***

Dans le cadre de la généralisation de la facturation électronique dans les transactions entre assujettis à la taxe sur la valeur ajoutée et à la transmission des données de transaction, le décret n° 2022-1299 du 7 octobre 2022 (JO du 9 octobre 2022) fixe les modalités d'application des obligations d'émission, de transmission et de réception des factures électroniques et de transmission des données de facturation et de paiement à la Direction générale des finances publiques.

Ce décret définit à cet effet les missions assurées par le portail public de facturation géré par l'AIFE, les fonctionnalités minimales exigées des plateformes de dématérialisation partenaires, la procédure d'immatriculation de ces plateformes ainsi que les données à transmettre à l'administration.

Conformément à l'article 26 de la loi n° 2022-1157 du 16 août 2022 de finances rectificative pour 2022, le décret entre en vigueur de manière différée et progressive :

- D'une part, l'obligation d'émission et de transmission des factures électroniques entre assujettis, de transmission des données de ces factures et de transmission des données de transaction et

de paiement à l'administration fiscale s'applique aux factures émises ou à défaut aux opérations réalisées à compter du :

- 1<sup>er</sup> juillet 2024 pour les grandes entreprises ;
  - 1<sup>er</sup> janvier 2025 pour les entreprises de taille intermédiaire ;
  - 1<sup>er</sup> janvier 2026 pour les petites et moyennes entreprises et les micro-entreprises. Ces catégories d'entreprises sont celles prévues par l'article 51 de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie et son décret d'application n° 2008-1354 du 18 décembre 2008 ;
- D'autre part, l'obligation de réception des factures électroniques entre assujettis s'applique pour toutes les entreprises à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2024.

### ***Information précontractuelle et contractuelle des consommateurs***

Entré en vigueur le 28 mai 2022, le décret 2022-424 du 25 mars 2022 (JO du 26 mars 2022) est lié à la transposition en droit interne de la directive 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs.

Il précise, d'une part, les obligations d'information précontractuelle auxquelles les professionnels sont tenus à l'égard des consommateurs, en application de l'article L. 221-5 du code de la consommation, préalablement à la conclusion de contrats à distance et hors établissement, et procède, d'autre part, à des ajustements rédactionnels prévus par la directive 2019/2161, notamment, sur la communication obligatoire au consommateur des coordonnées du professionnel.

### ***Analyses des fibres d'amiante***

L'arrêté relatif à la prévention des risques liés à l'amiante du 25 juillet 2022 (JO du 13 octobre 2022) rend la version de juillet 2021 de la norme NF X 43-050 obligatoire. Cette norme encadre la méthode indirecte de la microscopie électronique à transmission pour déterminer la concentration en fibres d'amiante. Par ailleurs, les organismes accrédités pour réaliser l'analyse et le comptage des fibres d'amiante dans l'air doivent indiquer la variété ou les variétés de fibres d'amiante comptées. Cette information figure dans le rapport d'essai d'analyse.

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

L'arrêté du 6 juillet 2022 (JO du 1<sup>er</sup> juillet 2022) fixe, pour l'année 2022, le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement au titre du financement, par les exploitants des réseaux enterrés, du « Guichet Unique » administré par l'Inéris. Ce téléservice ([www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr](http://www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr)) référence les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux.

Deux arrêtés du 4 octobre 2022, tous deux publiés au JO du 19 octobre 2022, portent sur la création de deux titres professionnels. Le premier porte sur celui d'opérateur en détection de réseaux et le second sur celui de technicien en détection et géoréférencement des réseaux.

Un arrêté en date du 21 octobre 2022 (JO du 28 décembre 2022) est venu modifier l'article 2 de l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif au contrôle des compétences des personnes intervenant dans les travaux à proximité des réseaux. Cet arrêté modifie également le nombre minimal de questions prioritaires pouvant être posées lors de l'examen.

## **ICPE**

Une circulaire mise en ligne le 5 janvier 2022 à destination des services en charge de l'inspection des installations classées protection de l'environnement précise les points d'attention particuliers retenus comme prioritaires pour l'année 2022. Ces priorités d'actions portent sur la traçabilité des terres excavées, le contrôle de l'entrée des déchets en décharge, le plan de gestion des déchets des carrières et la sous-traitance dans les sites Seveso sont au programme.

La circulaire du 12 décembre 2022, mise en ligne le 30 décembre 2022, est venue préciser ces points d'attention prioritaires pour les inspections réalisées en 2023. Ces priorités d'actions portent cette fois sur le retour d'expérience de la sécheresse de l'été 2022 afin de préparer l'été 2023, les fuites de gaz dans les installations de méthanisation, les perturbateurs endocriniens dans les milieux environnementaux afin de préserver la biodiversité, les déchets, et les émissions dans l'air.

Deux arrêtés modificatifs publiés au JO du 3 avril 2022 établissent un socle minimal de prescriptions fixé sur le plan national pour les risques chroniques (arrêté du 2 février 1998) et les risques accidentels (arrêté du 4 octobre 2010). Ces deux arrêtés ministériels qui homogénéisent sur le plan national les prescriptions applicables aux ICPE concernent à la fois les risques chroniques et accidentels. Selon le Ministère, « Cet exercice n'a donc pas pour objet principal de créer des obligations nouvelles générales, mais bien d'assurer une application homogène et efficiente de prescriptions qui figurent déjà dans la grande majorité des arrêtés d'autorisation, sans avoir à les recopier dans chacun de ces actes administratifs ».

## **Transition énergétique & évaluation environnementale**

### **Photovoltaïque**

Le décret n° 2022-970 du 1<sup>er</sup> juillet 2022 (JO du 2 juillet 2022) ajoute une nouvelle catégorie de projet soumis à l'évaluation environnementale (installations photovoltaïques d'une puissance supérieure à 1MWc) et modifie la répartition de compétence de l'autorité environnementale pour les plans de prévention des risques naturels, technologiques et miniers entre le niveau national et régional.

Le Décret n° 2022-1688 du 26 décembre 2022 (JO du 29 décembre 2022) portant simplification des procédures d'autorisation d'urbanisme relatives aux projets d'ouvrages de production d'électricité à partir de l'énergie solaire installés sur le sol prévoit, hors secteurs protégés, le rehaussement du seuil de puissance au-delà duquel les projets d'ouvrages de production d'électricité à partir de l'énergie solaire installés sur le sol basculent de la formalité de la déclaration préalable à celle du permis de construire. Ce seuil est donc aligné sur le seuil d'évaluation environnementale systématique (1 mégawatt).

### **Evaluation environnementale**

Le décret n° 2022-422 du 25 mars 2022 (JO du 26 mars 2022) relatif à l'évaluation environnementale des projets met en place un dispositif permettant de soumettre, à l'initiative du maître d'ouvrage, à évaluation environnementale des projets susceptibles d'avoir des incidences notables sur l'environnement et la santé humaine mais situés en deçà des seuils de la nomenclature annexée à l'article R. 122-2 du code de l'environnement. La demande de soumission sera examinée au cas par cas par le ministre chargé de l'environnement, la formation d'autorité environnementale de l'inspection générale de l'environnement et du développement durable ou le préfet de région en fonction de l'identité du maître d'ouvrage. Cette disposition est applicable pour les demandes d'autorisation et de déclarations déposées dès le 27 mars 2022.

La circulaire du 2 août 2022 (publiée le 26 août 2022) relative aux modalités d'application de la procédure d'urgence à caractère civil prévue à l'article L. 122-3-4 du code de l'environnement précise les modalités d'exonération d'évaluation environnementale pour les projets ayant pour seul objet la réponse à des situations d'urgence à caractère civil :

- Le projet peut être un ensemble cohérent de travaux
- L'objet exclusif du projet doit être de répondre à la situation d'urgence à caractère civil
- La situation justifiant le recours à la procédure d'urgence doit concerner un intérêt public civil
- Pour que l'urgence soit reconnue, il est nécessaire que la situation constitue une atteinte majeure et avérée, qu'il ne soit plus possible de réaliser dans un délai compatible une évaluation environnementale et que la situation présente les caractères de la force majeure (imprévisible, irrésistible et extérieure).

Sont également précisés les étapes de la procédure et ses effets.

Le décret n° 2022-1673 du 27 décembre 2022 (JO du 28 décembre 2022) portant diverses dispositions relatives à l'évaluation environnementale des actions ou opérations d'aménagement et aux mesures de compensation des incidences des projets sur l'environnement dispose que les mesures de compensation doivent être mises en œuvre en priorité sur le site endommagé. Si ce n'est pas possible, elles sont déployées à proximité, dans les zones de renaturation préférentielle identifiées dans le SCOT et le PLU. À la condition toutefois qu'elles soient compatibles avec les orientations de renaturation de ces zones et que les conditions de leur mise en œuvre soient techniquement et économiquement acceptables. À défaut, le maître d'ouvrage peut notamment acquérir des unités de compensation dans le cadre d'un site naturel de compensation.

Les orientations d'aménagement et de programmation d'urbanisme peuvent également identifier des zones préférentielles pour la renaturation et préciser les modalités de mise en œuvre des projets de désartificialisation et de renaturation dans ces secteurs.

## 6.8 Glossaire

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

### **Abonnement :**

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

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

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

### **Capacité de production :**

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

### **Certification ISO 14001 :**

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

### **Certification ISO 9001 :**

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

### **Certification ISO 22000 :**

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

### **Certification ISO 45001 :**

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

### **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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Développement durable :**

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

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

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

#### **Eau souterraine influencée :**

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

#### **HACCP :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Parties prenantes :**

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

### **Prélèvement :**

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

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

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

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

o Pour la partie proportionnelle, il s'agit du prix que paierait le client s'il consommait les 120 m<sup>3</sup> le 1<sup>er</sup> janvier (ne sont donc pas prises en compte les révisions tarifaires, les tarifs saisonniers, les modifications qui interviennent en cours d'année).

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

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

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

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

Avec :

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

### Réseau de desserte :

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

### Réseau de distribution :

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

### Résultat d'analyse :

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

### Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

#### Taux de mensualisation :

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

#### Taux de prélèvement :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

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

**Volume comptabilisé :**

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

**Volume consommateurs sans comptage :**

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

**Volume consommé autorisé :**

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

**Volume de service du réseau :**

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

**Volume mis en distribution :**

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

**Volume produit :**

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

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

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

## Ressourcer le monde