

2016

# RAPPORT ANNUEL DU SERVICE D'EAU POTABLE

CC CANTON de NOYANT (ex Siaep de Parcay les  
Pins - Breil)





## REPERES DE LECTURE

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

<b>Repère visuel</b>	<b>Objectif</b>
 Le pictogramme 'ENGAGEMENT' est un logo circulaire rouge et blanc. Le mot 'ENGAGEMENT' est écrit en arc de cercle au-dessus d'un pictogramme central qui ressemble à un œil ou à une cible.	<b>Identifier rapidement nos engagements clés</b>
 Le pictogramme 'FOCUS' est un logo orange et blanc. Le mot 'FOCUS' est écrit en arc de cercle au-dessus d'un pictogramme central qui ressemble à une loupe ou à un objectif.	<b>Mettre en évidence certaines de nos innovations et nos points différenciants</b>
 Le pictogramme 'RESPONSABILITE' est un logo bleu et blanc. Le mot 'RESPONSABILITE' est écrit en arc de cercle au-dessus d'un pictogramme central qui ressemble à un engrenage ou à une roue dentée.	<b>Identifier nos démarches en termes de responsabilité environnementale, sociale, et sociétale</b>



# L'édito



## Veolia – Rapport annuel 2016

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous adresser le Rapport Annuel qui vous permet de disposer des informations relatives à la gestion de votre service de l'eau tout au long de l'année 2016.

A travers ses différentes composantes, techniques, économiques et environnementales, vous pourrez ainsi analyser la performance de votre service, pour lequel nos équipes se mobilisent au quotidien.

Nos responsables locaux sont à votre disposition pour venir vous présenter ce bilan annuel, à vous-même ainsi qu'à vos équipes.

Les services publics de l'eau et de l'assainissement sont en profonde mutation. La loi NOTRe devrait diviser par dix le nombre d'entités organisatrices d'ici à 2020. Dans le même temps, celles-ci vont concentrer de nouvelles compétences telles que la Gestion des Milieux Aquatiques et la Prévention des Inondations (GEMAPI), la biodiversité, la défense-incendie, l'assainissement par temps de pluie...

Les femmes et les hommes de Veolia Eau France sont résolument engagés à vos côtés pour faire face à ces nouveaux défis. La qualité du service rendu et les solutions apportées pour répondre à ces enjeux comme la plateforme d'hypervision Waternamics ou notre accompagnement des collectivités impactées par les inondations de juin 2016 apportent un meilleur service à l'ensemble des habitants et participent à l'attractivité des territoires.

Veolia Eau France poursuit également ses efforts pour mieux répondre à vos attentes en termes de proximité.

Des centres régionaux ont été mis en place pour ancrer nos compétences au cœur des territoires. Cet ancrage garantit qualité et réactivité pour votre service. De nouveaux projets pilotes visant à renforcer encore cette proximité ont été déployés en 2016, avec la préfiguration d'organisations opérationnelles plus autonomes à l'échelle des territoires.

Par ailleurs, et au-delà d'enjeux de plus en plus partagés par l'ensemble des acteurs, comme la nécessité de faire face au vieillissement des réseaux ou, demain, à la question des perturbateurs endocriniens, le cumul de nouvelles exigences réglementaires a un impact fort sur la gestion des services. L'interdiction des coupures d'eau pour impayé pour les résidences principales, la systématisation des dégrèvements pour fuite, les obligations renforcées de repérages avant chantier sur les réseaux, la gestion du risque amiante avant travaux sont autant de sujets qui obligent à adapter les savoir-faire tout en impactant l'économie des services. Les solutions les plus adaptées à chaque situation doivent être alors déterminées localement.

Nous vous remercions de faire confiance aux femmes et aux hommes de Veolia Eau France pour le service de vos concitoyens. Ils ont à cœur de mettre la transparence, la qualité et l'innovation au centre des missions que vous leur confiez.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes salutations les plus respectueuses.

Frédéric Van Heems  
Directeur Général de Veolia Eau France

# Sommaire

<b>1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE .....</b>	<b>9</b>
1.1. Présentation du Contrat.....	10
1.2. L'essentiel de l'année 2016.....	12
1.3. Les indicateurs réglementaires 2016 .....	13
1.4. Autres chiffres clés de l'année 2016 .....	14
1.5. Le prix du service public de l'eau .....	16
<b>2. LES CLIENTS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION .....</b>	<b>17</b>
2.1. Les abonnés du service .....	18
2.2. La satisfaction des clients.....	20
2.3. Données économiques.....	21
<b>3. UNE ORGANISATION DE VEOLIA AU SERVICE DES CLIENTS .....</b>	<b>23</b>
3.1. Un dispositif au service des clients .....	24
3.2. Les équipes et moyens au service du territoire.....	25
3.3. Veolia, acteur local du territoire.....	32
<b>4. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....</b>	<b>33</b>
4.1. L'inventaire des biens .....	34
4.2. Les indicateurs de suivi du patrimoine .....	36
4.3. Gestion du patrimoine .....	38
<b>5. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE .....</b>	<b>41</b>
5.1. La qualité de l'eau .....	42
5.2. La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau .....	48
5.3. La maintenance du patrimoine .....	54
5.4. L'efficacité environnementale .....	56
5.5. Propositions d'amélioration du patrimoine.....	58
<b>6. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE .....</b>	<b>61</b>
6.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE) .....	62
6.2. Situation des biens .....	65
6.3. Les investissements et le renouvellement.....	66
6.4. Les engagements à incidence financière .....	69
<b>7. ANNEXES .....</b>	<b>73</b>
7.1. La facture 120 m <sup>3</sup> .....	74
7.2. Le bilan énergétique du patrimoine.....	75
7.3. Annexes financières .....	75
7.4. Actualité réglementaire 2016 .....	76
7.5. Glossaire.....	84





# 1.1. Présentation du Contrat

CC CANTON de NOYANT (ex Siaep de Parçay les Pins - Breil)

## Chiffres clés



**1 224**

Nombre d'habitants desservis



**639**

Nombre d'abonnés  
(clients)



**1**

Nombre d'installations de  
production



**2**

Nombre de réservoirs



**76**

Longueur de réseau  
(km)



**100,0**

Taux de conformité  
microbiologique (%)



**83,0**

Rendement de réseau (%)

## Données clés

---

💧 <b>Gestionnaire</b>	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
💧 <b>Périmètre du service</b>	BREIL, PARCAY LES PINS
💧 <b>Numéro du contrat</b>	K7200
💧 <b>Nature du contrat</b>	Affermage
💧 <b>Prestations du contrat</b>	Distribution, Gestion clientèle, Production
💧 <b>Date de début du contrat</b>	01/01/2010
💧 <b>Date de fin du contrat</b>	31/12/2019

### 💧 Les engagements vis-à-vis des tiers

En tant que gestionnaire du service, VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux assume des engagements d'échanges d'eau avec les collectivités voisines ou les tiers suivants :

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	Noyant ( SIVU de la Région de )	Achat d'eau à Noyant (SIVU de la Région de)
vente	EST-ANJOU - (SI)	Vente d'eau au Syndicat Est Anjou - Commune de Courléon
vente	SIE DE LA REGION DE CHANNAY SUR LATHAN	Vente d'eau à Channay s/Lathan (Syndicat des Eaux de la Région de)

## 1.2. L'essentiel de l'année 2016

### **Données du service :**

En 2016, le nombre de clients reste stable et s'établit à **639** clients.  
Les volumes vendus sur l'année sont de **45 076** m<sup>3</sup>.

### **Qualité de l'Eau :**

Cette année, aucun prélèvement A.R.S. n'a fait l'objet de dépassement pour non-respect des Limites de qualité.

Globalement, sur le nombre de prélèvements et d'analyses réalisées en 2016, l'eau produite et distribuée a été de bonne qualité.

La présence de CVM sur différents secteurs du Syndicat (6 cas : Parçay les Pins et Breil) a mis en évidence une nouvelle problématique qu'il faudra prendre en compte dans les années futures.

Ces dépassements sont gérés par purges automatiques.

Afin de diminuer les pertes en eau, il est souhaitable de prévoir, soit une modification hydraulique, soit un renouvellement des canalisations. (Préconisations ARS- AELB)

### **Exploitation du patrimoine :**

3 compteurs ont été remplacés correspondant à 0,4 % du parc.

8 fuites sur conduites et sur branchements ont été réparées cette année.

### **Performance du réseau de distribution :**

En 2016, le rendement de réseau s'établit à 83 % avec un indice linéaire de pertes de 0,24 m<sup>3</sup>/km/j et un indice linéaire de consommation de 1,17 m<sup>3</sup>/km/j.

### **Etat du patrimoine de la Collectivité et propositions d'amélioration :**

L'ensemble des recommandations est précisé dans le paragraphe « Situations de biens ».

### **Réglementation**

Les lois Warsmann et Brottes mises en application ont fortement impacté la situation des impayés et des annulations de factures. Nos démarches clientèles terrain ont du s'adapter également à cette nouvelle réglementation. Nous pourrions être amené à vous proposer, un avenant au contrat de délégation de Services Publics prenant en compte ces nouvelles réglementations.

## 1.3. Les indicateurs réglementaires 2016

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2016
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	1 224
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m <sup>3</sup> TTC	Gestionnaire	2,32 €/m <sup>3</sup>
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Gestionnaire	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2016
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Gestionnaire (2)	104
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Gestionnaire	83,0 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Gestionnaire	1,09 m <sup>3</sup> /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Gestionnaire	0,48 m <sup>3</sup> /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,00 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	100 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	1
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	165
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Gestionnaire	3,13 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Gestionnaire	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	Gestionnaire	0,16 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Gestionnaire	0,00 u/1000 abonnés

(1) La donnée indiquée est celle de notre système d'information

(2) Les éléments de calcul connus 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

## 1.4. Autres chiffres clés de l'année 2016

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Volume prélevé	Gestionnaire	75 515 m <sup>3</sup>
Volume produit (C)	Gestionnaire	73 387 m <sup>3</sup>
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Gestionnaire	0 m <sup>3</sup>
Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> )	Gestionnaire	72 320 m <sup>3</sup>
Volume de service du réseau	Gestionnaire	15 752 m <sup>3</sup>
Volume consommé autorisé année entière (A)	Gestionnaire	59 811 m <sup>3</sup>
Nombre de fuites réparées	Gestionnaire	8
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Nombre d'installations de production	Gestionnaire	1
Capacité totale de production	Gestionnaire	480 m <sup>3</sup> /j
Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Gestionnaire	2
Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Gestionnaire	305 m <sup>3</sup>
Longueur de réseau	Gestionnaire	76 km
Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	71 km
Longueur de canalisation renouvelée par le gestionnaire	Gestionnaire	0 ml
Nombre de branchements	Gestionnaire	688
Nombre de branchements en plomb	Gestionnaire	0
Nombre de branchements en plomb supprimés	Gestionnaire	0
Nombre de branchements neufs réalisés par le gestionnaire	Gestionnaire	0
Nombre de compteurs	Gestionnaire	693
Nombre de compteurs remplacés	Gestionnaire	3
LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION D'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Nombre de communes	Gestionnaire	2
Nombre total d'abonnés (clients)	Gestionnaire	639
- Abonnés domestiques	Gestionnaire	637
- Abonnés non domestiques	Gestionnaire	0
- Abonnés autres services d'eau potable	Gestionnaire	2
Volume vendu	Gestionnaire	45 076 m <sup>3</sup>
- Volume vendu aux abonnés domestiques	Gestionnaire	44 009 m <sup>3</sup>
- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Gestionnaire	0 m <sup>3</sup>
- Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B)	Gestionnaire	1 067 m <sup>3</sup>

(1) La donnée indiquée est celle de notre système d'information

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

LA SATISFACTION DES CLIENTS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Gestionnaire	<b>Mesure statistique d'entreprise</b>
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Gestionnaire	<b>91 %</b>
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Gestionnaire	<b>Non</b>
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Gestionnaire	<b>Oui</b>
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Gestionnaire	<b>En vigueur</b>
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Gestionnaire	<b>Oui</b>
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Energie relevée consommée	Gestionnaire	<b>47 530kWh</b>

## 1.5. Le prix du service public de l'eau

### LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

Le contrat précise les rôles et responsabilités de l'autorité publique et de l'opérateur, les obligations de résultats, les objectifs de performance à atteindre et le prix du service ainsi que son évolution sur la durée du contrat.

Dans ce cadre, la gouvernance du service public de l'eau repose sur deux parties prenantes clés :

- 💧 L'autorité organisatrice : la collectivité locale fixe le niveau d'ambition pour le service public, définit les objectifs de performance à atteindre et contrôle l'opérateur,
- 💧 L'opérateur : Veolia gère le service, assure l'amélioration continue de la performance. Il rend compte à la collectivité et facilite sa mission de contrôle.

Veolia respecte la gouvernance mise en œuvre et veille à développer des outils et des pratiques permettant à chacun d'exercer pleinement son rôle.

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

En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. Elle 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 PARCAY LES PINS l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m<sup>3</sup> [D102.0] pour 120 m<sup>3</sup>, au tarif en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier, est la suivante :

PARCAY LES PINS Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2017	Montant Au 01/01/2016	Montant Au 01/01/2017	N/N-1
<b>Part délégataire</b>			<b>128,90</b>	<b>129,24</b>	<b>0,26%</b>
Abonnement			33,14	33,24	0,30%
Consommation	120	0,8000	95,76	96,00	0,25%
<b>Part syndicale</b>			<b>91,00</b>	<b>91,00</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			43,00	43,00	0,00%
Consommation	120	0,4000	48,00	48,00	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0640</b>	<b>6,36</b>	<b>7,68</b>	<b>20,75%</b>
<b>Organismes publics</b>			<b>36,00</b>	<b>36,00</b>	<b>0,00%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
<b>Total € HT</b>			<b>262,26</b>	<b>263,92</b>	<b>0,63%</b>
TVA			14,42	14,52	0,69%
<b>Total TTC</b>			<b>276,68</b>	<b>278,44</b>	<b>0,64%</b>
<b>Prix TTC du service au m3 pour 120 m3</b>			<b>2,31</b>	<b>2,32</b>	<b>0,43%</b>



## 2. Les clients de votre service et leur consommation

## 2.1. Les abonnés du service

Le nombre d'abonnés (clients) par catégorie constaté au 31 décembre, au sens de l'arrêté du 2 mai 2007, et le nombre d'habitants desservis [D101.0] figurent au tableau suivant :

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
<b>Nombre total d'abonnés (clients)</b>	<b>652</b>	<b>631</b>	<b>632</b>	<b>639</b>	<b>639</b>	<b>0,0%</b>
domestiques ou assimilés	650	629	630	637	637	0,0%
autres que domestiques	0	0	0	0	0	0%
autres services d'eau potable	2	2	2	2	2	0,0%
<b>Nombre d'habitants desservis total (estimation)</b>	<b>1 220</b>	<b>1 225</b>	<b>1 229</b>	<b>1 226</b>	<b>1 224</b>	<b>-0,2%</b>

### → Les données clientèle par commune

<b>BREIL</b>	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	287	290	293	289	287	-0,7%
Nombre d'abonnés (clients)	177	173	172	175	176	0,6%
<b>PARCAY LES PINS</b>	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	933	935	936	937	937	0,0%
Nombre d'abonnés (clients)	473	456	458	462	461	-0,2%

→ *Les principaux indicateurs de la gestion clientèle*

	<b>2016</b>
<b>Taux de résiliation</b>	<b>5,96%</b>
<b>Taux de mutation – Taux d’abonnement</b>	<b>4,70%</b>
<b>Taux de clients prélevés (prélèvement automatique ou mensualisation)</b>	<b>51,25%</b>
<b>Nombre total d’interventions chez les clients</b> (hors abonnement, résiliation, relevés de compteur, déplacement pour impayés)	<b>33</b>
<b>Nombre d’enquêtes eau sur le terrain (vérification compteur, index ...)</b>	<b>32</b>
<b>Nombre d’interventions techniques pour :</b>	
- fuite avant compteur	9
- manque d’eau	4
- manque de pression	1
- surpression	
- qualité de l’eau (aspect)	
- qualité de l’eau (goût / odeur)	
<b>Nombre de mises à jour et / ou corrections téléphoniques</b>	<b>19</b>

La qualité du recouvrement constitue un indicateur de qualité de service, tant pour la collectivité que pour le consommateur final.

	<b>2016</b>
<b>Pourcentage de clients recevant un 1er rappel</b>	<b>13,65%</b>
<b>Pourcentage de clients recevant un 2ème rappel</b>	<b>6,46%</b>
<b>Nombre de déplacements pour impayés</b>	<b>13</b>

*La qualité du service télélevé :*

	<b>2016</b>
<b>Créations d’espace internet client (valeurs cumulées)</b>	<b>121</b>
<b>Alertes fuite envoyées</b>	<b>31</b>
-Mails alerte fuite envoyés	5
-Nombre de courriers envoyés	26

## 2.2. La satisfaction des clients

Pour adapter les services proposés aux abonnés et aux habitants, Veolia réalise régulièrement un baromètre de satisfaction.

Ce baromètre porte à la fois sur :

- ◆ la qualité de l'eau ;
- ◆ la qualité de la relation avec l'abonné : accueil par les conseillers du Centre d'appel, par ceux de l'accueil de proximité,...
- ◆ la qualité de l'information adressée aux abonnés.

Les résultats représentatifs de votre service en décembre 2016 sont :

	<b>2016</b>
Satisfaction globale	91
La continuité de service	95
La qualité de l'eau distribuée	80
Le niveau de prix facturé	56
La qualité du service client offert aux abonnés	87
Le traitement des nouveaux abonnements	89
L'information délivrée aux abonnés	76

### 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 abonné peut demander la composition de son eau.*



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

#### → **Le taux de respect d'ouverture des branchements [D151.0]&[P152.1]**

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Taux de respect du délai d'ouverture des branchements</b>	<b>100,00 %</b>				
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)	1	1	1	1	1
Nombre total de branchements ouverts	49	45	39	53	30
Nombre de branchements ouverts dans le délai	49	45	39	53	30

#### → **Le taux de réclamations écrites [P155.1]**

En 2016, le taux de réclamations écrites [P155.1] pour votre service est de **0,00/ 1 000 abonnés**.

## 2.3. Données économiques

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

Le taux d'impayés correspond aux retards de paiement constaté au 31/12 de l'année 2016 sur les factures émises au titre de l'année précédente.

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.

	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Taux d'impayés</b>	<b>0,22 %</b>	<b>0,25 %</b>	<b>0,00 %</b>	<b>0,37 %</b>	<b>0,16 %</b>
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	190	454	0	474	188
Montant facturé N - 1 en € TTC	86 138	182 128	124 860	127 157	116 331

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 (et alors que les fermetures pour impayés restent par exemple légales en dehors de la trêve hivernale dans le domaine de l'énergie), les services d'eau ont désormais 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. Cette situation a potentiellement pour effet de renchérir les coûts de recouvrement et/ou de pénaliser les recettes de l'ensemble des acteurs de la filière (gestionnaires, collectivités...).

### → *Les interruptions non-programmées du service public de l'eau*

La continuité du service public est un élément majeur de satisfaction des clients.

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 aux clients au moins 24h avant.

	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)</b>	<b>4,60</b>	<b>3,17</b>	<b>0,00</b>	<b>3,13</b>	<b>3,13</b>
Nombre d'interruptions de service	3	2	0	2	2
Nombre d'abonnés (clients)	652	631	632	639	639

### → *Le montant des abandons de créance et total des aides accordées [P109.0]*

Assurer l'accès de tous au service public est une priorité pour votre collectivité et pour Veolia. Les dispositifs mis en œuvre s'articulent autour de trois axes fondamentaux :

- ◆ Urgence financière : des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation...) sont proposées aux abonnés rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau.
- ◆ Accompagnement : en partenariat avec les services sociaux, nous nous engageons à accueillir et orienter les personnes en situation de précarité, en recherchant de façon personnalisée les solutions les plus adaptées pour faciliter l'accès à l'eau.
- ◆ Assistance : pour les foyers en grande difficulté financière, Veolia participe au dispositif Solidarité Eau intégré au Fonds de Solidarité Logement départemental.

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

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	2	1	2	1	1
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	174,32	173,32	165,31	77,00	165,38
Volume vendu selon le décret (m3)	48 281	43 754	45 205	42 320	45 076

Ces éléments permettent à la Collectivité de calculer l'indicateur du décret [**P 109.0**], en ajoutant à ce montant ses propres versements et en divisant par le volume vendu.

### → *Les échéanciers de paiement*

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	32	17	18	24	25



### 3. Une organisation de Veolia au service des clients

## 3.1. Un dispositif au service des clients

### VOTRE LIEU D'ACCUEIL

#### TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER

---



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

#### 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.

#### NOTRE CENTRE SERVICE CLIENT, DONT LES COORDONNEES FIGURENT SUR TOUTE FACTURE

---

### 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.*

L'exploitation est optimisée de manière à perturber le moins possible les usagers de services.

## 3.2. Les équipes et moyens au service du territoire

### 3.2.1. UNE ORGANISATION TERRITORIALE



### 3.2.2. UNE ORGANISATION REACTIVE

Des moyens nationaux, régionaux et locaux sont mobilisés pour vous apporter toute leur expertise et garantir une haute performance de service dans le domaine de l'eau.

#### → *Les fonctions support : des services experts*

Chaque Centre Régional de Veolia dispose de services experts dans les domaines de :

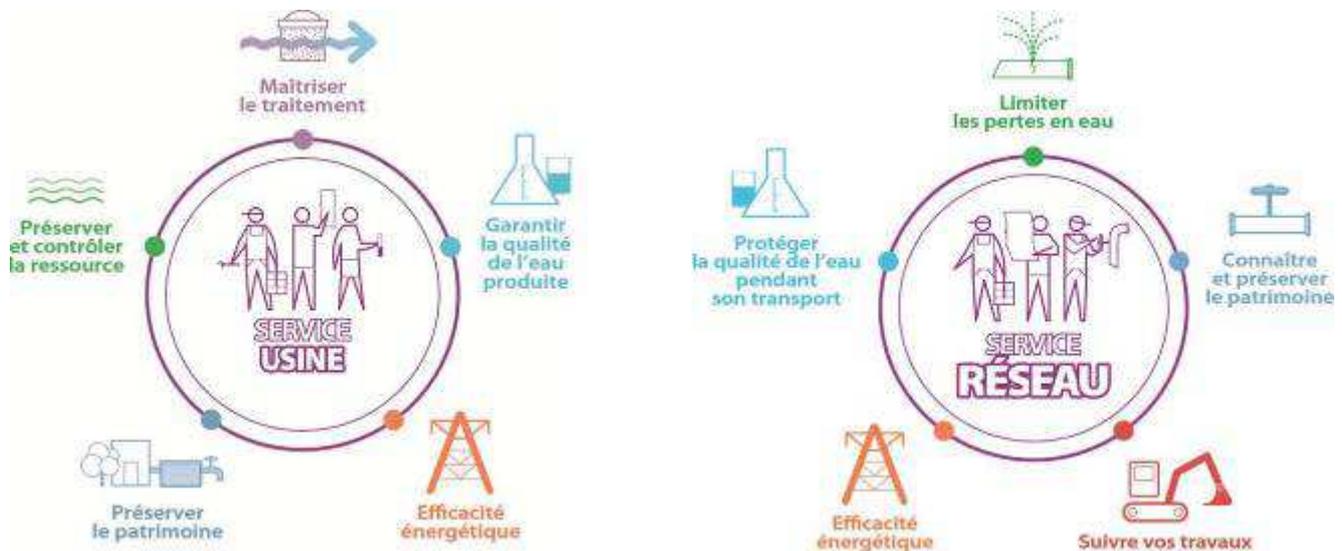
- ◆ la clientèle ;
- ◆ la maîtrise technique et l'aide à l'exploitation ;
- ◆ la qualité, la sécurité et l'environnement ;
- ◆ les ressources humaines et la formation ;
- ◆ la finance ;
- ◆ l'informatique technique et de gestion ;
- ◆ la communication ;
- ◆ la veille juridique et réglementaire.



→ **L'organisation locale : mettre nos compétences au plus près du terrain**

Veolia organise ses compétences au plus près du terrain, en créant :

- une filière dédiée à la clientèle ;
- une filière exploitation structurée autour de compétences réseaux et usines, eau et assainissement.



Afin de renforcer la proximité avec vos équipes, un Responsable de Contrat permet à votre Collectivité de disposer d'un interlocuteur dédié. Il répondra à toutes vos questions et est garant de la qualité de notre compte-rendu.

→ **L'organisation de l'astreinte**



Le service d'astreinte peut être mobilisé sur simple appel au Centre Service Client. 7 jours/7 et 24h/24, un interlocuteur est à votre disposition pour prendre en charge toute demande d'intervention ou pour vous renseigner sur la nature et la localisation des incidents en cours de traitement sur votre commune.



### 3.2.3. DES MOYENS GARANTS DE LA PERFORMANCE

#### → *Les outils informatiques d'exploitation*

Nous utilisons des applications informatiques adaptées à nos besoins, pour l'ensemble de nos tâches d'exploitation :

- ◆ la gestion patrimoniale des usines et la maintenance des équipements électromécaniques ;
- ◆ le Système d'Information Géographique pour la cartographie des réseaux ;
- ◆ la télésurveillance et la télégestion des installations ;
- ◆ le suivi et le contrôle de la qualité de l'eau ;
- ◆ la planification et le suivi des interventions terrain ;
- ◆ la gestion clientèle.

#### → *Les outils de mobilité au service de l'efficacité*

Les techniciens de terrain disposent de Smartphones, tablettes et ordinateurs portables.

Sur ces outils de mobilité, ils peuvent :

- ◆ accéder à des informations techniques, à leur planning d'intervention ou encore à la procédure de maintenance d'un équipement ;
- ◆ être alertés d'un dysfonctionnement, notamment par notre application de télésurveillance ;
- ◆ agir à distance, par exemple, en modifiant la consigne d'un équipement télégéré (ouverture d'une vanne, régulation du débit d'une pompe...) ;
- ◆ alimenter à tout moment et en tout lieu nos applications informatiques. Ils saisissent directement un rapport d'intervention, signalent un dysfonctionnement non-urgent nécessitant une action corrective.

Ces outils renforcent leur réactivité. Ils facilitent les opérations de maintenance et la consolidation des données d'exploitation.

### 3.2.4. RECONNAISSANCE ET CERTIFICATION DU 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 clients.

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) (\*)



(\* ) 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.

### 3.2.5. LA FORMATION ET LA SECURITE DES PERSONNES

La prévention, la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail sont des engagements majeurs de Veolia.

Parce que l'enjeu est à la fois humain, organisationnel et technique, il est de notre responsabilité de garantir à nos collaborateurs la préservation de leur intégrité physique et morale, afin de tendre vers le zéro accident.

Les enjeux de cette politique de prévention des risques sont en tout premier lieu humains, mais aussi financiers, juridiques, contractuels et d'image.

Nous avons fixé pour la période 2015 / 2017 les objectifs suivants :

- Réduire de 20 % par an le nombre d'accidents du travail avec arrêt, soit une réduction de plus de la moitié du nombre d'accidents actuel sur cette période ;
- Réduire la gravité des accidents du travail, avec pour objectif de ne plus avoir d'accident avec plus de 150 jours d'arrêt ;
- Consolider nos dispositifs déjà éprouvés :
  - Maintenir notre résultat de zéro accident mortel,
  - Maintenir le niveau élevé de notre politique de formation à la prévention et la sécurité, tant sur le plan qualitatif que quantitatif,
  - Renforcer nos processus d'évaluation des risques, d'analyse des accidents et des « presqu'accidents »,
  - Poursuivre le développement de nos dispositifs et outils de prévention des risques psychosociaux.

Le déploiement et la réussite de cette politique et des objectifs associés passent par :

- Un engagement et une détermination sans faille de l'ensemble du management ;
- La prise de conscience que chacun est responsable de sa santé, de sa sécurité, tout en veillant à celle des autres, qu'ils soient collègues, salariés d'entreprises extérieures, clients ou tiers ;
- L'animation et la collaboration avec les instances représentatives en charge de la prévention, de la santé et de la sécurité.

Les plans d'actions qui sont mis en place portent notamment sur :

- L'engagement managérial ;
- L'organisation du travail et le respect des procédures ;
- Une démarche permanente de mise à jour de l'évaluation des risques professionnels ;
- La mise en œuvre de moyens matériels conformes et adaptés ;
- La formation et l'information des collaborateurs et un rappel permanent aux consignes et procédures que chacun doit respecter ;
- Le contrôle et le suivi de la performance en prévention, santé et sécurité.

•

## AIRES DE DEPOTAGE des produits chimiques

- 💧 Pour ce faire, un programme d'audit axé sur les aires de dépôtage de produits chimiques a été déployé afin que vous puissiez satisfaire aux exigences réglementaires en matière de sécurité et de protection de l'environnement.

En ce sens, nous vous signalons que certains des aspects ci-dessous ne sont pas systématiquement respectés :

- ✓ La zone de livraison / dépôtage de produit chimique doit être clairement délimitée.
- ✓ Le déversement accidentel lors d'une opération de livraison / dépôtage doit pouvoir être contenu dans une rétention : étanche, résistante aux produits dépotés et d'un volume égal à celui de la citerne.
- ✓ La canalisation et la cuve doivent disposer d'un système anti-projection type double enveloppe, les pompes doseuses et les vannes doivent être capotées.
- ✓ La cuve doit disposer d'une détection de niveau haut avec alarme visuelle ou sonore perceptible depuis le poste de dépôtage, d'un moyen de test avant dépôtage, d'un limiteur de remplissage.
- ✓ La rétention doit disposer d'un dispositif de détection de niveau avec alarme visuelle ou sonore en cas de présence de liquide.
- ✓ Le raccord doit être équipé d'un dispositif de récupération des égouttures et les eaux de lavage des canalisations servant au dépôtage doivent être récupérées par un dispositif étanche, résistant aux produits dépotés et distincts pour les produits incompatibles.
- ✓ Le réseau interne de l'installation doit permettre d'évacuer les effluents pollués vers une bache de réutilisation, en début de traitement ou vers une cuve de rétention.
- ✓ Les équipements de la cuve doivent permettre de prendre un échantillon par vanne calibrée, pour la réalisation d'un contrôle qualité.
- ✓ Les équipements de la cuve doivent permettre d'isoler et de purger la canalisation à l'issue du dépôtage.
- ✓ Les raccords correspondants à des produits chimiques différents doivent être séparés physiquement.
- ✓ Le revêtement du sol de l'aire de dépôtage doit être étanche et résistant aux charges des véhicules et aux produits dépotés.



Un plan d'action spécifique à chaque installation est en cours d'élaboration afin de vous accompagner dans la mise en conformité, auquel sera joint un manuel comprenant les moyens techniques et les données économiques correspondantes. Ceci sera adressé au Syndicat courant 2017.

### • VISITES des usines par des groupes externes

Chaque année, de nombreuses demandes de visites nous sont adressées, notamment de la part des groupes scolaires ou organismes de formation. Les installations de traitement d'eau n'étant pas des établissements conçus pour recevoir du public (ERP), les visites seront conditionnées au respect absolu des consignes de sécurité, des chemins de visites pédagogiques et au port strict des Equipements de Protection Individuelle (EPI).

Les visites d'adultes (élus, associations etc.), devront respecter les mêmes dispositions.

A noter que les EPI (casque, baudrier fluo) seront fournis par Veolia.

### 3.3. Veolia, acteur local du territoire

Comme gestionnaire d'un service public local, Veolia est un acteur économique du territoire. Cela se traduit dans votre collectivité par l'implication des équipes de la direction locale afin de :

- Mettre en place des actions favorisant l'emploi local ;
- Participer à la vie associative ;
- Soutenir financièrement, ou par le biais de mécénat de compétences, des actions dynamisant la vie locale.

Ces actions s'inscrivent en complément des projets soutenus par la Fondation Veolia.



#### **Veolia Force**

La Fondation Veolia consacre chaque année des moyens importants au soutien de projets d'intérêt général porteurs de développement local, partout dans le monde.

Elle œuvre notamment en faveur de l'insertion professionnelle des plus démunis et des plus vulnérables, en soutenant des initiatives sociales locales parrainées par des collaborateurs du Groupe.

Sur la base du volontariat, 500 de nos collaborateurs interviennent partout dans le monde après une catastrophe, pour améliorer les conditions de vie des plus démunis ou encore pour apporter une aide d'urgence aux populations exposées à des crises majeures.



## 4. Le patrimoine de votre Service

## 4.1. L'inventaire des biens

L'inventaire des équipements et installations du patrimoine du service, permet d'en connaître l'état et d'en suivre l'évolution.

### → Les installations

Installation de captage	Débit des pompes (m3/h)
FO_Parcay Pins_Moulins_F1	
FO_Parcay Pins_Moulins F2	

Installation de production	Capacité de production (m3/j)
USINE LES MOULINS	480
<b>Capacité totale</b>	<b>480</b>

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
Bâche de Rillé - Surpression	5
RSV Le Friche - PARCAY	300
<b>Capacité totale</b>	<b>305</b>

### → Les réseaux de distribution

Canalisations		Qualification
Longueur d'adduction (ml)	0	Bien de retour
Longueur de canalisations de distribution (ml)	71 026	Bien de retour

### → Les branchements en domaine public

Branchements		Qualification
Nombre de branchements	688	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	4 816	Bien de retour

### → Les compteurs

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la collectivité	693	Bien de retour

(\*) compteurs installés sur branchements d'abonnés, à l'exclusion des compteurs de sectorisation

→ *Les équipements du réseau*

<b>Equipements de réseau</b>		<b>Qualification</b>
Nombre d'appareils publics (*)	36	Bien de retour
dont poteaux d'incendie	18	Bien de retour
dont bouches de lavage	18	Bien de retour

(\*) le cas échéant propriété des communes membres de la Collectivité

→ *Synthèse de l'évolution du patrimoine*

Les linéaires de canalisations sont extraits du SIG (Système d'information Géographique) de Veolia. Il s'agit de la longueur de canalisations au 31/12/2016. Ne sont pas pris en compte les travaux de canalisations neuves réalisés dans le courant de l'année mais dont les plans de récolement n'ont pas été réceptionnés à cette date.

<b>Canalisations</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1</b>
Longueur totale du réseau (km)	75,8	75,8	75,8	75,8	75,8	0,0%
Longueur d'adduction (ml)	0	0	0	0	0	0%
Longueur de distribution (ml)	75 784	75 791	75 791	75 840	75 842	0,0%
<i>dont canalisations</i>	71 024	71 024	71 024	71 024	71 026	0,0%
<i>dont branchements</i>	4 760	4 767	4 767	4 816	4 816	0,0%
<b>Equipements</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre d'appareils publics (*)	38	38	39	39	36	-7,7%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	0	0	21	21	18	-14,3%
<i>dont bouches de lavage</i>	18	18	18	18	18	0,0%
<b>Branchements</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre de branchements	680	681	681	688	688	0,0%
<b>Compteurs</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre de compteurs	680	682	685	692	693	0,1%

(\*) le cas échéant propriété des communes membres de la Collectivité

Depuis 2012, la longueur des branchements annoncée est calculée sur la base d'une longueur moyenne unitaire de 7 m.l.

Le nombre de compteurs correspond à l'ensemble du parc compteurs, qu'ils soient en service ou non.

## 4.2. 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.

### 4.2.1. LE TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DES RESEAUX [P107.2]

Le tableau suivant permet à la collectivité de calculer le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable :

- en ajoutant aux longueurs renouvelées par le gestionnaire (valeurs de la 2<sup>ème</sup> ligne) le linéaire renouvelé sous sa maîtrise d'ouvrage,
- en moyennant sur 5 ans,
- et en divisant par la longueur totale du réseau

	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	71 024	71 024	71 024	71 024	71 026
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	0
Longueur renouvelée totale (ml)	0	0	0	0	0

### 4.2.2. L'INDICE DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DES RESEAUX [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. La Loi de Grenelle II de juillet 2010 a fixé deux grands objectifs pour les réseaux d'eau, à savoir :

- 💧 inciter les collectivités à mettre en place une gestion patrimoniale des réseaux,
- 💧 engager des actions afin de limiter le taux de perte sur les réseaux.

La non-réalisation du descriptif détaillé des ouvrages de distribution d'eau potable est sanctionnée par le doublement de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau de l'Agence de l'eau, selon les modalités rappelées par le MEEM dans son instruction du 16 juin 2015.

Aussi, 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 2016 est de :

<b>Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux		104	94	103	104

<b>Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau</b>	<b>Barème</b>	<b>Valeur ICGPR</b>
<b>Partie A : Plan des réseaux (15 points)</b>		
Existence d'un plan des réseaux	10	10
Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
<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>		
Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	14
<b>Total Parties A et B</b>	<b>45</b>	<b>44</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>		
Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
Localisation des autres interventions	10	10
Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	10
Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	0
<b>Total:</b>	<b>120</b>	<b>104</b>

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2016 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.

D'autre part, le rendement du réseau constitue l'indicateur pris en compte par la Loi Grenelle II pour évaluer la maîtrise des pertes en eau et la nécessité d'engager un plan d'actions dédié, susceptible d'inclure des actions de renouvellement du patrimoine.

## 4.3. Gestion du patrimoine

### 4.3.1. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

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 compteurs

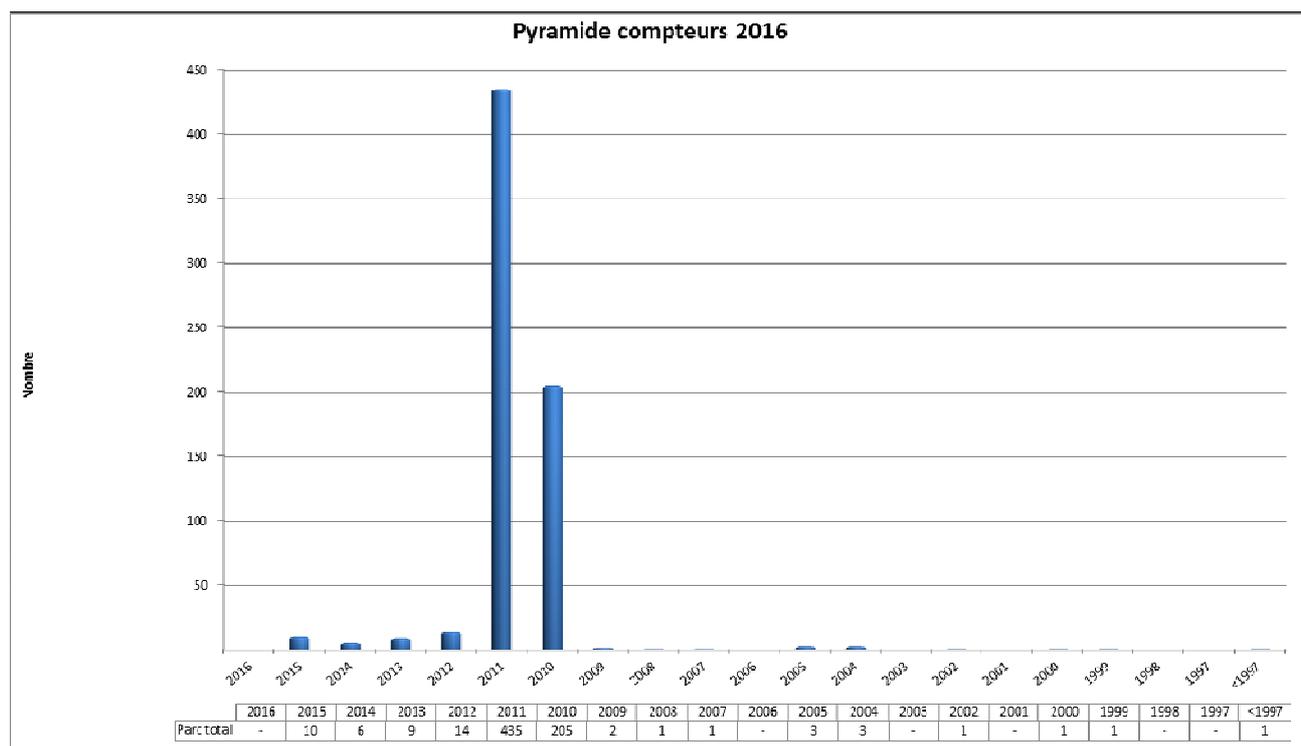
En ce qui concerne les compteurs d'eau froide en service, le renouvellement est réalisé de manière à répondre aux obligations contractuelles et assurer la conformité réglementaire du parc de compteurs.

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

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

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

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



Renouvellement des compteurs	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre de compteurs	680	682	685	692	693	0,1%
Nombre de compteurs remplacés	36	5	5	1	3	200,0%
Taux de compteurs remplacés	5,3	0,7	0,7	0,1	0,4	300,0%



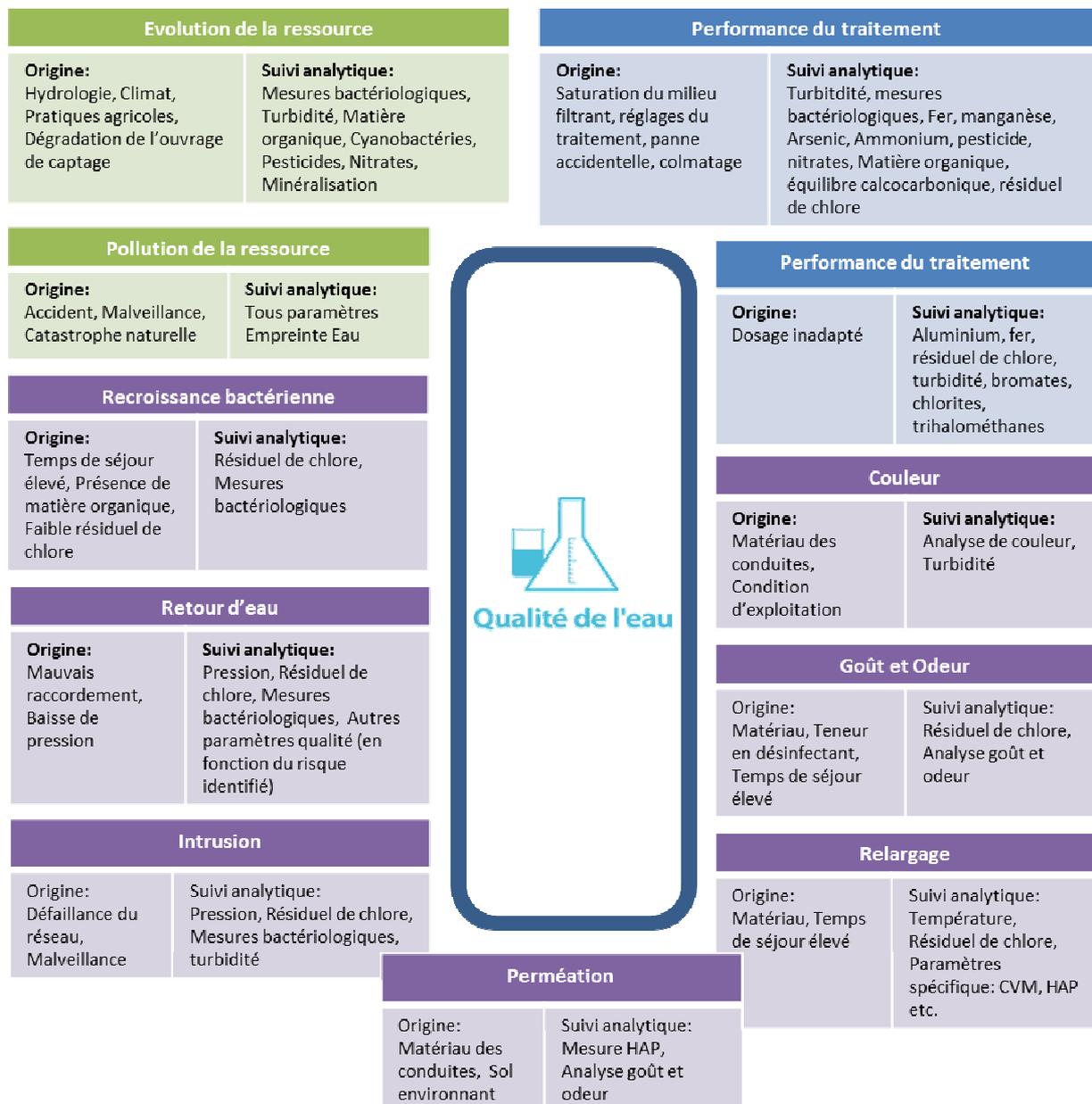


## 5. La performance et l'efficacité opérationnelle pour votre service

## 5.1. La qualité de l'eau

La qualité de l'eau distribuée constitue l'enjeu prioritaire de performance des services.

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...). La figure ci-dessous explicite les différents mécanismes de dégradation de la qualité de l'eau en réseau.



### 5.1.1. LE CONTROLE DE LA QUALITE DE L'EAU

Sur tous les services qui lui sont confiés, Veolia fait le choix de compléter le contrôle réglementaire réalisé par l'Agence Régionale de Santé, par un plan d'auto-contrôle de la qualité de l'eau sur la ressource et sur l'eau produite ainsi que distribuée. Les prélèvements sont réalisés sur les points de captage, dans les usines de production d'eau potable et sur le réseau de distribution jusqu'au robinet du consommateur. Le contrôle réglementaire réalisé par l'ARS porte sur l'ensemble des paramètres réglementaires microbiologiques et physico-chimiques. L'auto-contrôle est adapté à chaque service et cible davantage les paramètres réglementés pour un suivi du bon fonctionnement des installations et de la qualité de l'eau distribuée.

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

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	53	21	
Physico-chimique	1105	6	56

### 5.1.2. LA RESSOURCE

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	3	3		
Physico-chimique	462	462	4	4

Détail des non-conformités sur la ressource :

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
Tous les résultats sont conformes.							

### 5.1.3. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

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	10	10	4	4	14	14
Physico-chimie	3	3	0	0	3	3

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

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

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>1</sup> :

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
<b>Paramètres soumis à Limite de Qualité</b>				
Microbiologique	20	20	8	8
Physico-chimie	454	454		
<b>Paramètres soumis à Référence de Qualité</b>				
Microbiologique	30	30	9	9
Physico-chimie	109	108	2	2
<b>Autres paramètres analysés</b>				
Microbiologique			4	
Physico-chimie	81			

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

<sup>1</sup> Attention, tous les paramètres analysés ne sont pas forcément soumis à limite ou à référence de qualité.

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
Tous les résultats sont conformes							

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
Equ. Calco pH labo (0;1;2;3;4)	2	4	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'auto-contrôle pilotées par Veolia.

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	57,90	60,50	2	mg/l	Sans objet
Chlorures	22	23	2	mg/l	250
Fluorures	135	135	1	µg/l	1500
Magnésium	4,90	5,01	2	mg/l	Sans objet
Nitrates	0	0	2	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0	1	µg/l	0,5
Potassium	1,98	2,01	2	mg/l	Sans objet
Sodium	98,90	107	2	mg/l	200
Sulfates	20	22	2	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	16	16,90	2	°F	Sans objet

#### 5.1.4. L'EVOLUTION DE LA QUALITE 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>

<b>Paramètres microbiologiques</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Taux de conformité microbiologique</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>90,91 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	9	10	10	10	10
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	1	0	0
Nombre total de prélèvements	9	10	11	10	10
<b>Paramètres physico-chimique</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Taux de conformité physico-chimique</b>	<b>100,00 %</b>				
Nombre de prélèvements conformes	3	3	3	3	3
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	3	3	3	3	3

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

## → Chlorure de Vinyle Monomère

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

En 2016, comme les années précédentes, les Agences Régionales de Santé (ARS) ont continué d'appliquer l'instruction de la Direction Générale de la Santé du 18 octobre 2012 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation humaine. La plupart des ARS appliquent une stratégie d'échantillonnage ciblée sur les canalisations précédemment repérées comme à risques. Il s'agit avant tout des canalisations susceptibles d'être concernées par le phénomène de migration du CVM compte-tenu de leurs caractéristiques patrimoniales (période de pose) et hydrauliques (temps de séjour de l'eau dans la canalisation).

### Situation sur votre service.

Des dépassements de seuil ont été observés sur le paramètre Chlorure de Vinyle Monomère (CVM) lors de contrôles réalisés par l'ARS en 2014.

Commune	Adresse	Abonné	localisation exacte du point de prélèvement	T° de l'eau	1ère analyse (µg/l)	date de prélèvement échantill.	T° de l'eau	Confir mation (µg/l)	moyenne (µg/l)
BREIL	La Cour de Breil	1-M Jackson 2- Mme	Robinet de cuisine	20	1,0	15/09/2014	21,5	0,6	<b>0,8</b>
BREIL	Les Robins	M Brazille	robinet laiterie	19	1,9	01/10/2014	18,0	1,1	<b>1,5</b>
PARCAY LES PINS	La Maison Neuve	Mme Courier	Robinet de cuisine	21,5	1,9	01/10/2014	19,5	2,2	<b>2,1</b>
PARCAY LES PINS	Le Gros Chene	Mme Goss	Robinet de cuisine	19,5	1,2	24/09/2014	18,0	1,3	<b>1,3</b>
PARCAY LES PINS	Les Grands Champs	M Lambert	robinet extérieur	20	1,1	24/09/2014	14,5	4,8	<b>3,0</b>
PARCAY LES PINS	Les Hautes Guissinières	Mme Coullouette	robinet extérieur	21,5	0,7	24/09/2014	16,5	1,1	<b>0,9</b>

Mise en œuvre d'actions correctives nécessaires au rétablissement de la qualité de l'eau distribuée :

- Purge régulière de l'antenne
- Prélèvements de contrôle pour évaluer l'efficacité des actions de purge.
- Installations de purges automatiques sur toutes les antennes mises en cause

Toutefois, il est nécessaire, pour garantir la pérennité de la qualité de l'eau, et diminuer les pertes en eau, de prévoir, soit une modification hydraulique, soit un renouvellement des canalisations. (Préconisations ARS- AELB)

Compte-tenu des caractéristiques patrimoniales du réseau, il est possible que la présence de CVM observée temporairement puisse s'expliquer par la migration de ce composé à partir d'anciennes canalisations en PVC (posées avant 1980).

Le suivi ARS 2016 n'a pas détecté des dépassements du seuil.

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

### 5.2.1. L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION : LE VOLUME PRELEVE ET PRODUIT

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

-Installation de production d'eau Les Moulins

Traitement de Déferrisation- Décarbonatation comprenant :

- Oxydation par aération
- Filtration sur sable
- Adoucisseur
- Désinfection à l'Eau de Javel

→ *Le volume prélevé*

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
USINE LES MOULINS	30	

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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
<b>Volume prélevé par ressource (m3)</b>	<b>63 307</b>	<b>56 927</b>	<b>50 830</b>	<b>64 867</b>	<b>75 515</b>	<b>16,4%</b>
USINE LES MOULINS	63 307	56 927	50 830	64 867	75 515	16,4%

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
<b>Volume prélevé par nature d'eau (m3)</b>	<b>63 307</b>	<b>56 927</b>	<b>50 830</b>	<b>64 867</b>	<b>75 515</b>	<b>16,4%</b>
Eau souterraine influencée	63 307	56 927	50 830	64 867		
Eau souterraine non influencée	63 307	56 927	50 830	64 867	75 515	16,4%

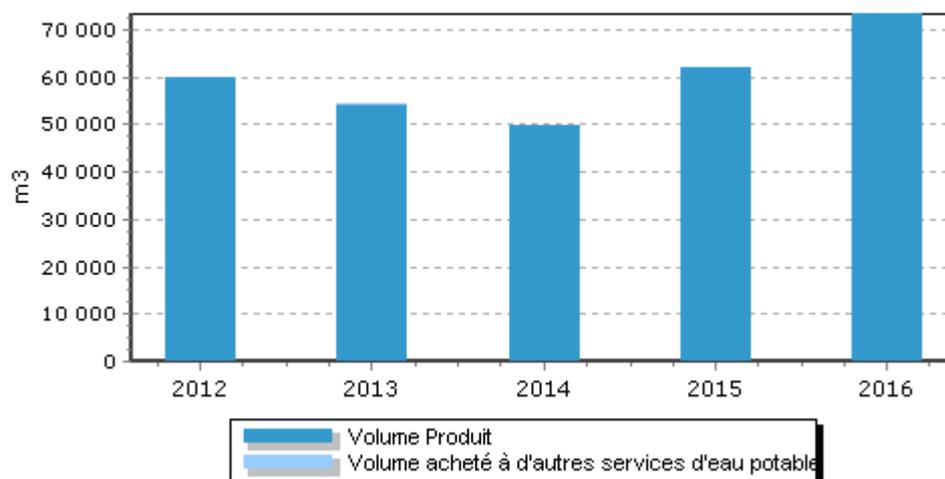
Pour trouver le détail des volumes prélevés par captage, se reporter en annexe, au paragraphe « Le bilan énergétique détaillé ».

→ *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 :

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>63 307</b>	<b>56 927</b>	<b>50 830</b>	<b>64 867</b>	<b>75 515</b>	<b>16,4%</b>
Besoin des usines	3 289	2 579	1 156	2 707	2 128	-21,4%
<b>Volume produit (m3)</b>	<b>60 018</b>	<b>54 348</b>	<b>49 674</b>	<b>62 160</b>	<b>73 387</b>	<b>18,1%</b>
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	0	176	0	0	0	0%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	1 074	992	770	994	1 067	7,3%
<b>Volume mis en distribution (m3)</b>	<b>58 944</b>	<b>53 532</b>	<b>48 904</b>	<b>61 166</b>	<b>72 320</b>	<b>18,2%</b>

**Evolution des volumes produit et acheté à d'autres services d'eau potable**



Détail de la production par usine :

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
USINE LES MOULINS	63 307	56 927	50 830	64 867	75 515	16,4%
<b>Volume prélevé total</b>	<b>63 307</b>	<b>56 927</b>	<b>50 830</b>	<b>64 867</b>	<b>75 515</b>	<b>16,4%</b>
USINE LES MOULINS	3 289	2 579	1 156	2 707	2 128	-21,4%
<b>Besoins usine total</b>	<b>3 289</b>	<b>2 579</b>	<b>1 156</b>	<b>2 707</b>	<b>2 128</b>	<b>-21,4%</b>
USINE LES MOULINS	60 018	54 348	49 674	62 160	73 387	18,1%
<b>Volume produit total</b>	<b>60 018</b>	<b>54 348</b>	<b>49 674</b>	<b>62 160</b>	<b>73 387</b>	<b>18,1%</b>

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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
<b>Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>0</b>	<b>176</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
Noyant ( SIVU de la Région de )	0	176	0	0	0	0%

## 5.2.2. L'EFFICACITE DE LA DISTRIBUTION : LE VOLUME VENDU, LE VOLUME CONSOMME ET LEUR EVOLUTION

### → 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 :

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
<b>Volume vendu selon le décret (m3)</b>	<b>48 281</b>	<b>43 754</b>	<b>45 205</b>	<b>42 320</b>	<b>45 076</b>	<b>6,5%</b>
<b>Sous-total volume vendu aux abonnés du service</b>	<b>47 207</b>	<b>42 762</b>	<b>44 435</b>	<b>41 326</b>	<b>44 009</b>	<b>6,5%</b>
domestique ou assimilé	47 207	42 762	44 435	41 326	44 009	6,5%
autres que domestiques	0	0	0	0	0	0%
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable</b>	<b>1 074</b>	<b>992</b>	<b>770</b>	<b>994</b>	<b>1 067</b>	<b>7,3%</b>

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

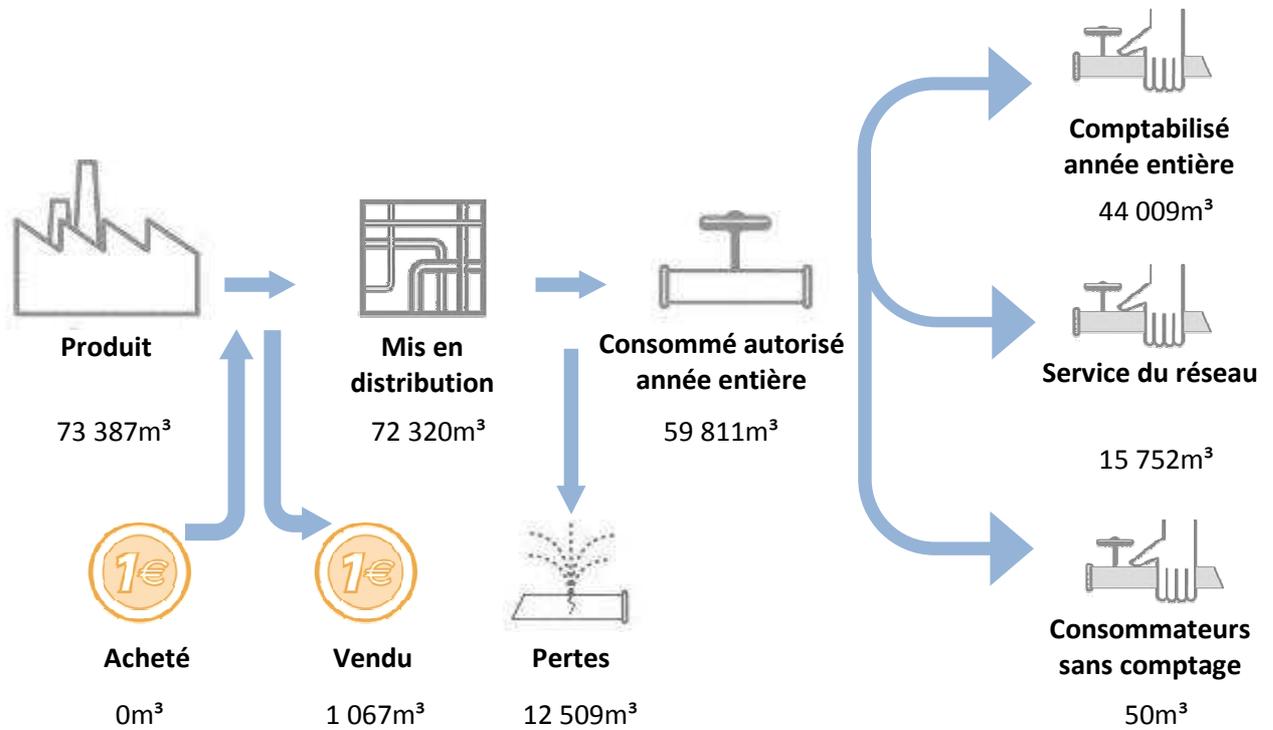
	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>1 074</b>	<b>992</b>	<b>770</b>	<b>994</b>	<b>1 067</b>	<b>7,3%</b>
EST-ANJOU - (SI)	0	0	0	0	0	0%
SIE DE LA REGION DE CHANNAY SUR LATHAN	1 074	992	770	994	1 067	7,3%

### → Le volume consommé

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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	47 207	42 762	44 435	41 326	44 009	6,5%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	366	365	365	365	366	0,3%
<b>Volume comptabilisé hors ventes en gros année entière (m3)</b>	<b>47 207</b>	<b>42 762</b>	<b>44 435</b>	<b>41 326</b>	<b>44 009</b>	<b>6,5%</b>
Volume consommateurs sans comptage (m3)	50	50	50	50	50	0,0%
Volume de service du réseau (m3)	150	103	503	10 151	15 752	55,2%
<b>Volume consommé autorisé (m3)</b>	<b>47 407</b>	<b>42 915</b>	<b>44 988</b>	<b>51 527</b>	<b>59 811</b>	<b>16,1%</b>
<b>Volume consommé autorisé année entière (m3)</b>	<b>47 407</b>	<b>42 915</b>	<b>44 988</b>	<b>51 527</b>	<b>59 811</b>	<b>16,1%</b>

→ Synthèse des flux de volumes



### 5.2.3. LA MAITRISE 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 du gestionnaire 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, trois ans après le constat de rendement insuffisant.

Le calendrier d'application de cette disposition est précisé dans l'instruction du MEEM du 16 juin 2015 : les services d'eau n'ayant pas atteint le rendement minimum en 2014 et n'ayant pas consécutivement établi un plan d'actions fin 2016 seront susceptibles de voir leur redevance pour prélèvement doublée en 2017 (pour les prélèvements réalisés en 2016).

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2016 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle 2 (%)	ILP (m <sup>3</sup> /j/km)	ILVNC (m <sup>3</sup> /j/km)	ILC (m <sup>3</sup> /j/km)
2016	83,0	65,47	0,48	1,09	2,34

*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)*

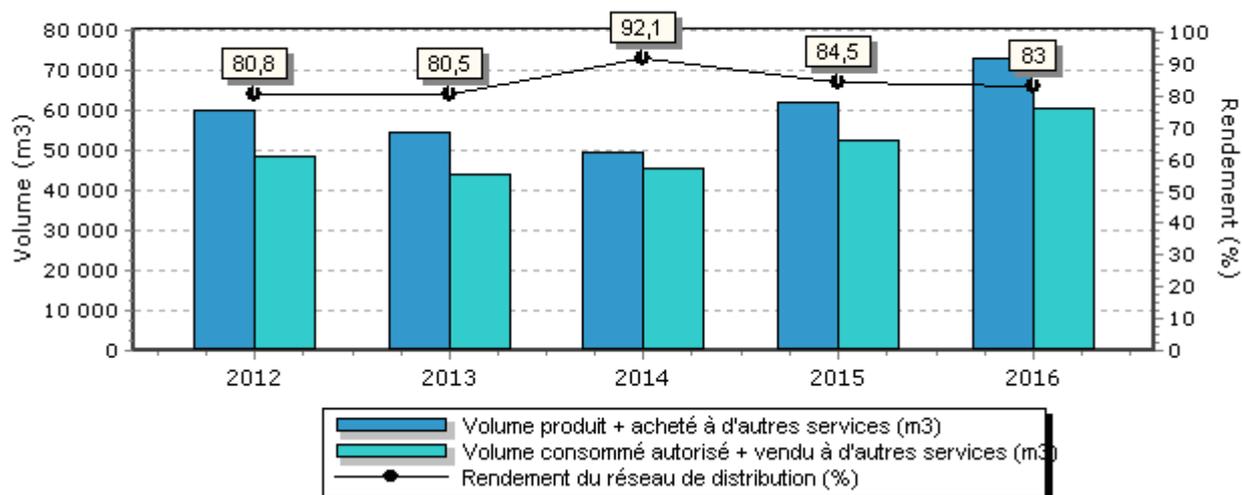
	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
<b>Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)</b>	<b>80,8 %</b>	<b>80,5 %</b>	<b>92,1 %</b>	<b>84,5 %</b>	<b>83,0 %</b>	<b>-1,8%</b>
Volume consommé autorisé année entière (m3) . . . . . A	47 407	42 915	44 988	51 527	59 811	16,1%
Volume vendu à d'autres services (m3) . . . . . B	1 074	992	770	994	1 067	7,3%
Volume produit (m3) . . . . . C	60 018	54 348	49 674	62 160	73 387	18,1%
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	0	176	0	0	0	0%

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

(A = Volume consommé autorisé année entière ; 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

### Evolution du rendement du réseau de distribution



Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2016 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 2016.

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

	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j) (A-B)/(L/1000)/Nombre de jours dans l'année</b>	<b>0,45</b>	<b>0,42</b>	<b>0,17</b>	<b>0,77</b>	<b>1,09</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	58 944	53 532	48 904	61 166	72 320
Volume comptabilisé année entière (m3) . . . . . B	47 207	42 762	44 435	41 326	44 009
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	71 024	71 024	71 024	71 024	71 026

	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Indice linéaire de pertes en réseau (m³/km/j) (A-B)/(L/1000)/Nombre de jours dans l'année</b>	<b>0,44</b>	<b>0,41</b>	<b>0,15</b>	<b>0,37</b>	<b>0,48</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	58 944	53 532	48 904	61 166	72 320
Volume consommé autorisé année entière (m3) . . . . . B	47 407	42 915	44 988	51 527	59 811
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	71 024	71 024	71 024	71 024	71 026

## 5.3. 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.

### 5.3.1. LES RECHERCHES DE FUITES

Elles sont déclenchées avec l'aide de l'outil informatique de suivi de la sectorisation **Express'O**. Dès le dépassement des débits minimums de référence, les techniciens Veolia Eau interviennent dans les secteurs fuyards.

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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	1	3	2	6	7	16,7%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	11	5	4	7	1	-85,7%
Nombre de fuites pour 100 branchements	1,6	0,7	0,6	1,0	0,2	-80,0%
Nombre de fuites réparées	12	8	6	13	8	-38,5%

### → *Détail des fuites sur canalisations*

Commune	Date	Adresse	Diamètre	Commentaires
Breil	03/10/2016	Le Moulin	DN050 PVC	Casse / Fissure longitudinale
Breil	21/12/2016	Les Robins	DN063 PVC	Rupture accessoire / Pièce
Parçay les Pins	28/09/2016	La Mêmerie	DN063 PVC	Casse / Fissure longitudinale
Parçay les Pins	03/11/2016	La Rivière	DN090 PVC	Rupture accessoire / Pièce
Parçay les Pins	03/03/2016	D142		Casse / Fissure longitudinale
Parçay les Pins	20/06/2016	Rue Eugène Beunier	DN040 PVC	Rupture accessoire / Pièce
Parçay les Pins	25/03/2016	La Frégonnière (lieu-dit)	DN050 PVC	

### → *Détail des fuites sur branchements*

Commune	Date	Adresse	Diamètre
Parçay les Pins	03/11/2016	5 rue du Stade	DN27

## 5.3.2. LES AUTRES OPERATIONS DE MAINTENANCE

### → *Les installations*

#### Travaux d'exploitation courante

- Pilotage de l'usine avec réglage et contrôle de son fonctionnement
- Suivi analytique de l'eau produite
- Maintenance et réglage des appareils de chloration
- Etalonnages des équipements de mesures et de contrôles
- Paramétrages des transmetteurs et des sondes
- Maintenance préventive des installations hydrauliques
- Contrôle des installations électriques par un organisme agréé (APAVE)
- Nettoyage des ouvrages et l'entretien des espaces verts
- Nettoyage annuel réglementaire des réservoirs sur tour et bâches au sol.

### → *Les réseaux et branchements*

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.

## 5.4. L'efficacité environnementale

### 5.4.1. LA PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU

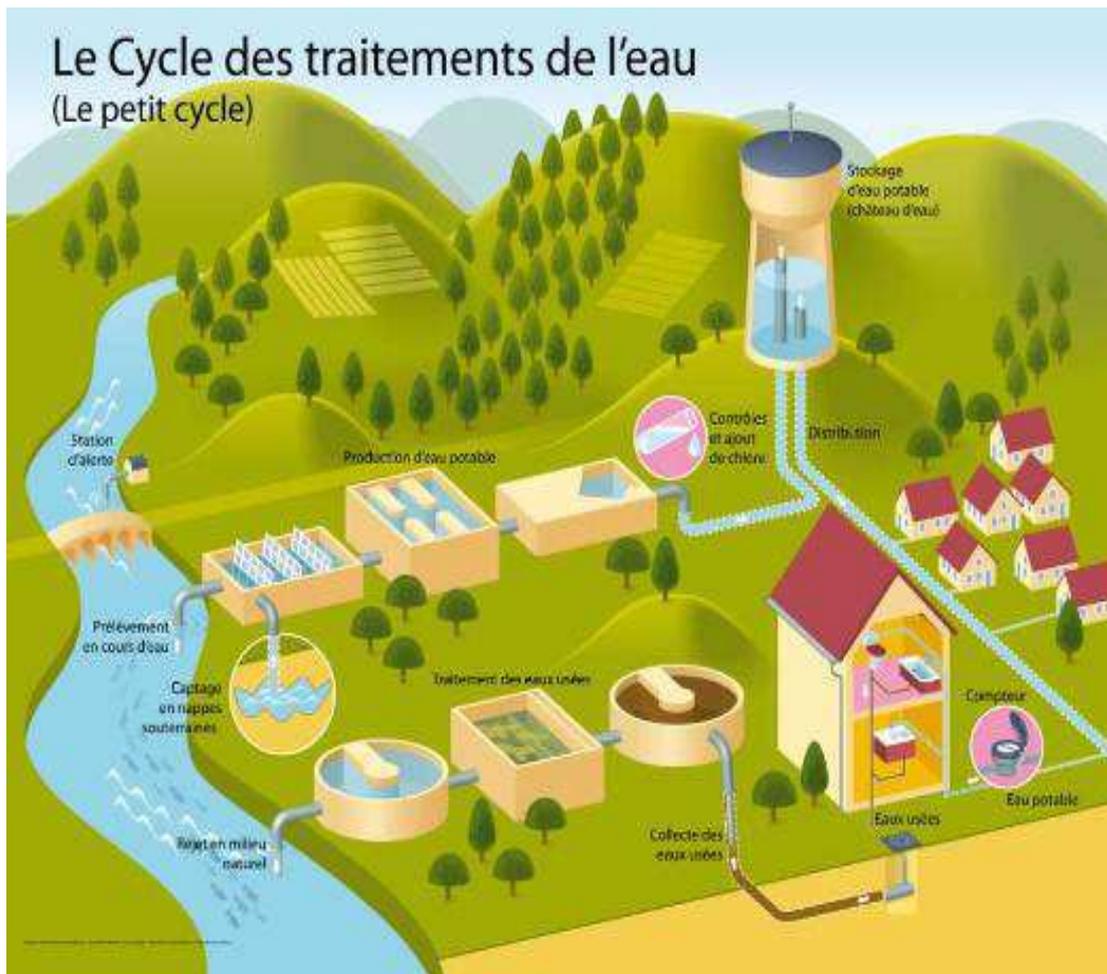


La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la préservation de la ressource en eau aussi bien pour les installations gérées en propre que pour les achats d'eau. Le périmètre de protection est un des principaux moyens pour éviter la dégradation de la ressource 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.

	2012	2013	2014	2015	2016
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2012	2013	2014	2015	2016
USINE LES MOULINS	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %



## 5.4.2. LE BILAN ENERGETIQUE DU PATRIMOINE



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

	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1
<b>Energie relevée consommée (kWh)</b>	<b>37 977</b>	<b>3 373</b>	<b>3 552</b>	<b>1 837</b>	<b>47 530</b>	<b>2 487,4%</b>
Installation de production	36 010	1 607	1 617	1 601	44 708	2 692,5%
Réservoir ou château d'eau	1 967	1 766	1 935	236	2 822	1 095,8%

Les compteurs EDF ont été renouvelés en 2016. La consommation électrique est depuis plus cohérente par rapport au fonctionnement des forages et de l'usine.

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

## 5.4.3. LA CONSOMMATION DE REACTIFS

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.

Réactifs	Quantité	Commentaires
Sel Eau adoucie Kg	70710	Usine les Moulins
Hypochlorite de soude en litres	603	Usine les Moulins

## 5.4.4. 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.

### → Valorisation des boues issues du traitement d'eau potable

Sous l'égide de l'Afnor et avec la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau, Veolia a participé à la rédaction d'un guide de bonnes pratiques pour l'élimination et la valorisation des boues issues du traitement d'eau potable. Ce guide apporte des éléments de réponse pour les services souhaitant s'engager dans la valorisation des boues issues des usines de traitement d'eau potable et plus spécifiquement pour leur épandage à des fins agronomiques. Ce guide, publié en 2015, a pour vocation de pallier l'absence de référence réglementaire et/ou normative. Il est accessible sur le site de l'Afnor.

## 5.5. Propositions d'amélioration du patrimoine

Ces propositions d'amélioration sont issues de l'ensemble des points précédemment développés ainsi que des données disponibles dans les outils de gestion du patrimoine.

Aussi, comme gestionnaire du service, Veolia est à même de proposer à la Collectivité les arbitrages entre réparation et renouvellement ainsi que des évolutions à programmer pour améliorer la performance du service.

De même, Veolia apporte les conseils à la Collectivité utiles à l'établissement de ses priorités patrimoniales, afin d'optimiser le renouvellement dont elle a la charge dans une perspective de gestion durable du service.

Le développement d'outils avancés de gestion du patrimoine a été éprouvé sur des centaines d'installations (par exemple environ 700 usines de traitement d'eau potable en France), ainsi que le suivi de 200 000 km de réseaux d'eau potable et des équipements associés. Si nécessaire, des outils de modélisation peuvent être utilisés pour dimensionner très précisément les installations lors de leur remplacement.



### ***Le patrimoine installation***

Notre outil de gestion des équipements permet de connaître à tout moment l'inventaire du patrimoine et l'historique des interventions sur chacun des équipements, qu'il s'agisse des interventions d'exploitation, de maintenance, des contrôles réglementaires ou de sécurité. En fonction des opérations réalisées ou à venir, nos équipes sont alors en mesure de proposer des renouvellements.

Cet outil fournit ainsi des informations objectives pour déterminer les meilleurs choix entre, par exemple, un renforcement de la maintenance d'un équipement sensible ou son remplacement total ou partiel.

Type d'installation	Localisation	Fonctionnement	Commentaires
Patrimoine		Problème de vandalisme	Prévoir l'installation d'un système de vidéo surveillance
Usine d'eau potable	Les Moulins	Pas de sécurisation sur un défaut pompe.	Refaire le système de chloration.
Réservoir	Les Fiches	Présence permanente d'eau dans le réservoir, chambre de vanne.	Evacuation des eaux.
Réservoirs	Plan Vigipirate	Sécurisation d'accès aux ouvrages.	Plaque ou grille cadenassée afin de limiter l'accès aux cuves de stockage d'eau. 1Keuros (schéma descriptif ci-dessous)
Réservoirs	Réservoirs	Sécurisation vis-à-vis du personnel d'exploitation. Risque de chutes du personnel au moment des interventions ponctuelles (lavage annuel).	Mise aux normes ou pose d'échelles avec crinolines.
Canalisations	Pertes en eau	Migration de Chlorure de vinyle monomère (CVM) vers l'eau distribuée engendrant une présence au-delà de la limite de qualité	Instruction Ministère des affaires sociales et de la santé 18/10/2012 sur la gestion des risques sanitaires. Repérage des canalisations (fourniture des données patrimoniales des réseaux plans et linéaire). Campagne de mesure (Spécifique ou programme du contrôle sanitaire). Gestion des risques sanitaires liés aux dépassements.
Canalisations	Canalisations en PVC posées avant 1980	Migration de Chlorure de vinyle monomère (CVM) vers l'eau distribuée engendrant une présence au-delà de la limite de qualité	Renouvellement réseau : <ul style="list-style-type: none"> <li>- BREIL : La Cour de Breil, Les Robins</li> <li>- PARCAY LES PINS : La Maison Neuve, Le Gros Chene, Les Grands Champs, Les Hautes Guissinières</li> </ul>
Canalisations	Refolement station	Fuite récurrentes sur canalisation amiante ciment.	Prévoir renouvellement et redimensionnement de la conduite de refolement au réservoir
Réseau		Connaissance du patrimoine	Prévoir une modélisation avec syndicats voisins de l'ex SIAEP Parçay Breil

## Sécurisation d'accès aux ouvrages de type Réservoir et Bâches de stockage :

### 1. Plan Vigipirate

Propositions d'améliorations : installation de plaque ou grille cadenassée afin de limiter l'accès aux cuves de stockage d'eau (réservoirs ou bâches).





## 6. Le rapport financier du service

# 6.1. 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 et l'état détaillé des produits

Le compte annuel et l'état détaillé des produits figurent ci-après. Les modalités retenues pour la détermination des produits et sont présentées 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 2016 (en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: K7200 - SIAEP PARCAY LES PINS-BREIL

Eau

LIBELLE	2015	2016	Ecart %
<b>PRODUITS</b>	<b>115 560</b>	<b>124 879</b>	<b>8,06 %</b>
Exploitation du service	53 798	58 094	
Collectivités et autres organismes publics	56 468	63 248	
Travaux attribués à titre exclusif	1 327	0	
Produits accessoires	3 967	3 537	
<b>CHARGES</b>	<b>159 729</b>	<b>167 975</b>	<b>5,16 %</b>
Personnel	30 504	27 785	
Energie électrique	161	450	
Achats d'eau	0	79	
Produits de traitement	3 228	7 055	
Analyses	4 362	1 757	
Sous-traitance, matières et fournitures	15 846	17 564	
Impôts locaux et taxes	542	667	
Autres dépenses d'exploitation	- 1 307	7 559	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	1 124	1 681	
<i>engins et véhicules</i>	2 040	2 815	
<i>informatique</i>	983	1 394	
<i>assurances</i>	309	437	
<i>locaux</i>	554	1 097	
<i>autres</i>	- 6 319	136	
Contribution des services centraux et recherche	2 799	2 802	
Collectivités et autres organismes publics	56 468	63 248	
Charges relatives aux renouvellements	25 267	16 624	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	9 596	959	
<i>programme contractuel ( renouvellements )</i>	15 670	15 665	
Charges relatives aux investissements	21 546	21 870	
<i>programme contractuel ( investissements )</i>	21 546	21 870	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	314	517	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>- 44 168</b>	<b>- 43 095</b>	<b>2,43 %</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>- 44 169</b>	<b>- 43 096</b>	<b>2,43 %</b>

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

15/03/2017

**Etat détaillé des produits (1)**  
**Année 2016**

Collectivité: K7200 - SIAEP PARCAY LES PINS-BREIL

Eau

LIBELLE	2015	2016	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	53 798	57 251	6,42 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	53 761	56 713	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	36	538	
Ventes d'eau à d'autres services publics	0	843	NS
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	0	843	
<b>Exploitation du service</b>	<b>53 798</b>	<b>58 094</b>	<b>7,99 %</b>
Produits : part de la collectivité contractante	41 456	47 592	14,80 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	43 136	48 832	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 1 680	- 1 240	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	2 228	2 590	16,25 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	2 481	2 526	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 253	63	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	12 784	13 067	2,21 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	12 789	13 192	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 5	- 125	
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>56 468</b>	<b>63 248</b>	<b>12,01 %</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>1 327</b>	<b>0</b>	<b>NS</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>3 967</b>	<b>3 537</b>	<b>-10,84 %</b>

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

15/03/17

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.

→ *L'état des produits*

L'état suivant détaille les produits de la société et de la collectivité contractante.

						
K7200 SIAEP PARCAY LES PINS-BREIL						
ETAT DES PRODUITS DE L'ANNEE 2016 - EAU						
	FERMIER			COLLECTIVITE		
	Volume	PU	MtHT	Volume	PU	MtHT
<b>Produits facturés</b>						
<b>Part Abonnement</b>						
<b>Total Part Abonnement :</b>			<b>21 349,77 €</b>			<b>31 039,96 €</b>
<b>Part Consommation</b>						
	28 723	0,7900 €	22 691,17 €	44 904	0,4000 €	17 961,60 €
	15 180	0,7980 €	12 113,70 €			
	540	0,9110 €	491,94 €			
	461	0,9200 €	424,12 €			
			-28,44 €			
<b>Factures annulées au titre d'exercices antérieurs</b>			-329,55 €			-169,50 €
<b>Total Part Consommation :</b>			<b>35 362,94 €</b>			<b>17 791,90 €</b>
<b>Total des produits facturés :</b>			<b>56 712,71 €</b>			<b>48 832,86 €</b>
<b>Total des produits au titre de l'année</b> <i>(hors estimations sur consommations)</i>			<b>56 712,71 €</b>			<b>48 832,86 €</b>
<b>Variation de la part estimée sur consommations</b>			538,42 €			-1 239,86 €
<b>Produits nets d'exploitation</b>			<b>57 251,13 €</b>			<b>47 592,00 €</b>

## 6.2. Situation des biens

### → *Variation du patrimoine immobilier*

Cet état retrace les opérations d'acquisition, de cession ou de restructuration d'ouvrages financées par le gestionnaire, 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 propres de la Société y figurant sont ceux, conformément au décret 2016-86 du 1<sup>er</sup> février 2016, expressément désignés au contrat comme biens de reprise.

### → *Situation des biens*

Par ce compte rendu, Veolia présente une vue d'ensemble de la situation du patrimoine du service délégué, à partir des constats effectués au quotidien (interventions, inspections, auto-surveillance, astreinte,...) et d'une analyse des faits marquants, des études disponibles et d'autres informations le cas échéant.

Ce compte rendu permet ainsi à la Collectivité, par une connaissance précise des éventuels problèmes, de leur probable évolution et des solutions possibles, de mieux programmer ses investissements.

Les biens dont l'état ou le fonctionnement sont satisfaisants, ou pour lesquels Veolia n'a pas décelé d'indice négatif, et qui à ce titre n'appellent pas ici de commentaire particulier, ne figurent pas dans ce compte rendu.

## 6.3. 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 gestionnaire, 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 ».

### → *Programme contractuel d'investissement*

Un programme d'investissements de premier établissement a été défini au contrat. Le suivi de ce programme est résumé au tableau suivant :

<b>Engagement contractuel global investissement (libellé)</b>	<b>Type installation</b>	<b>situation (réalisée, prévue)</b>	<b>Année</b>
Débitmètre télésurveillé en sortie réservoir et compteur télégeré sur le réseau	Réseau	réalisée	2013
Renforcement du stockage d'eau de Javel	Usine EP	réalisée	2011
Mettre en place une seconde pompe doseuse d'eau de javel	Usine EP	réalisée	2011
Isolation du local de l'adoucisseur	Usine EP	réalisée	2011
Télérelève fixe	Réseau	réalisée	2011

→ **Programme contractuel de renouvellement**

La situation du programme contractuel de renouvellement défini dans le contrat est la suivante :

	<b>Date effective de renouvellement</b>	<b>Date prévisionnelle de renouvellement</b>
<b>PARCAY LES PINS-BREIL (SIAEP)</b>		déc.-19
<b>Forages</b>		
Débitmètre forage 2		2017
Pompe d'exhaure n 2 - Marque KSB		2018
Pompe d'exhaure n 1 - Marque Flowserve,		2019
<b>Surpression Route de Rillé</b>		
<b>Pompage de reprise</b>		
Compteur d'eau Schumberger, DN : 50 mm		2011
Satellite de télégestion Sofrel S 50		2018
Compresseur d'air déferisation VAM003 - Pauchard	2014	2015
Pompe de surpression n 1 KSB Guinard - Type CORA		2019
Pompe de surpression n 2 KSB Guinard - Type S100D		2021
Hydrostab amont Bayard, DN : 50 mm		2015
<b>Réservoir Parçay Les Pins</b>		
Analyseur de chlore - Marque Cir	2015	2014
Hach		2014
Sonde de niveau Endress Hauser	2011	2011
Compteur d'eau Invensys 7, DN : 15 mm		2011
Armoire Úlectrique BT		2015

	Date effective de renouvellement	Date prévisionnelle de renouvellement
<b>Traitement</b>		
<b>Comptage</b>		
Compteur d'eau adoucisseur - Marque Schlumberger,		2011
Compteur de traitement - Marque Pont Ó Mousson, D		2011
Compteur d'eau - Marque Schlumberge		2011
<b>Electricité et télétransmission</b>		
Transformateur MT- Marque MT Motor H 61	2011	2011
<b>Aerologie et filtres</b>		
Compresseur d'air Marque Devilbiss, Puissance : 4		2015
<b>Traitement chimique</b>		
Stérilisation javel	2014	2015
Compteur pour suivi des réactifs		2011
Pompe doseuse javel - Marque Prominent - 0,17 kW		2017
<b>import/export</b>		
<b>Import</b>		
Compteur volumétrique Schlumberger, DN : 60 mm		2011
<b>Export</b>		
Compteur volumétrique Pont et Mousson, DN : 40 mm		2012
<b>Import</b>		
Compteur volumétrique, DN : 65 mm		2017

### → *Les autres dépenses de renouvellement*

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

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

Aucune dépense de renouvellement réalisée au cours de l'exercice dans le cadre d'une obligation en garantie pour continuité du service.

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

Aucun fonds de renouvellement n'a été défini au contrat.

## 6.4. Les engagements à incidence financière

Ce chapitre a pour objectif de présenter sommairement les engagements liés à l'exécution du service public et qui, à ce titre, peuvent entraîner des obligations financières entre Veolia, actuel gestionnaire 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 le gestionnaire 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.

### 6.4.1. 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 nouveau gestionnaire 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>2</sup>, deux cas se présentent :

- Le nouvel exploitant est assujéti à la TVA<sup>3</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>2</sup> art. 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts

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

### → *Autres biens ou prestations*

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

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

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

## **6.4.2. DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL**

Les dispositions applicables au personnel du gestionnaire 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 gestionnaire,
- ◆ ils sont soumis à des impératifs de protection des données personnelles.

Veolia propose de rencontrer la Collectivité sur ce sujet pour baliser 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, tous les 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 gestionnaire 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>4</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.

---

<sup>4</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.

### → *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 compte 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,...



## 7. Annexes

## 7.1. La facture 120 m<sup>3</sup>

PARCAY LES PINS	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2017	Montant au 01/01/2016	Montant au 01/01/2017	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>226,26</b>	<b>227,92</b>	<b>0,73%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>128,90</b>	<b>129,24</b>	<b>0,26%</b>
Abonnement			33,14	33,24	0,30%
Consommation	120	0,8000	95,76	96,00	0,25%
<b>Part syndicale</b>			<b>91,00</b>	<b>91,00</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			43,00	43,00	0,00%
Consommation	120	0,4000	48,00	48,00	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0640</b>	<b>6,36</b>	<b>7,68</b>	<b>20,75%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>143,64</b>	<b>143,64</b>	<b>0,00%</b>
<b>Part communale</b>			<b>143,64</b>	<b>143,64</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			57,24	57,24	0,00%
Consommation	120	0,7200	86,40	86,40	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>72,02</b>	<b>72,12</b>	<b>0,14%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1800	21,60	21,60	0,00%
TVA			14,42	14,52	0,69%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>441,92</b>	<b>443,68</b>	<b>0,40%</b>

## 7.2. Le bilan énergétique du patrimoine

### Installation de production

<b>USINE LES MOULINS(Désinfection seule)</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1</b>
Energie relevée consommée (kWh)	36 010	1 607	1 617	1 601	44 708	
Consommation spécifique (Wh/m3)	600	30	33	26	609	
Volume produit refoulé (m3)	60 018	54 348	49 674	62 160	73 387	18,1%

Le compteur EDF a été renouvelé en 2016.

La consommation électrique est depuis plus cohérente par rapport au fonctionnement des forages et de l'usine.

### Réservoir ou château d'eau

<b>Bâche de Rillé - Surpression</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1</b>
Energie relevée consommée (kWh)	1 830	1 529	1 935	236	2 822	1 095,8%
Consommation spécifique (Wh/m3)			1 800	167	1 916	1 047,3%
Volume pompé (m3)			1 075	1 416	1 473	4,0%

Le compteur EDF a été renouvelé en 2016.

### Installation de captage

<b>FO_Parcay Pins_Moulins_F1</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1</b>
Volume pompé (m3)			40 245	36 276	36 763	1,3%
<b>FO_Parcay Pins_Moulins F2</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1</b>
Volume pompé (m3)			12 830	27 303	38 752	41,9%

## 7.3. Annexes financières

### → Les modalités d'établissement du CARE

Les modalités d'établissement du CARE sont disponibles sur simple demande de la Collectivité.

## 7.4. Actualité réglementaire 2016

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

### Services publics locaux

#### → *Application de la Loi NOTRe*

#### **Stratégie d'Organisation des Compétences Locales de l'Eau (SOCLE).**

L'arrêté du 20 janvier 2016 modifie l'arrêté du 17 mars 2006. Il impose qu'une Stratégie d'Organisation des Compétences Locales de l'Eau (Socle) soit annexée au plus tard le 31 décembre 2017 à chacun des Schémas Directeurs d'Aménagement et de Gestion des Eaux (SDAGE - définissant les priorités des politiques de l'eau sur chacun des grands bassins hydrographiques). La première Socle sera établie par le préfet coordonnateur de bassin après avis du comité de bassin.

Dans une note d'information aux préfets en date du 13 juillet 2016, la Direction Générale des Collectivités Locales rappelle qu'à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020, les compétences « eau » et « assainissement » seront exercées à titre obligatoire par les communautés de communes (CC) et communautés d'agglomération (CA). Pour ce qui concerne la compétence « assainissement », elle expose les mécanismes transitoires applicables aux CC pour la période 2018-2020. Enfin, elle souligne que la compétence « assainissement » inclut le service d'évacuation et de traitement des eaux pluviales.

La note aux préfets coordonnateurs de bassin du 7 novembre 2016 détaille les échéances de mise en œuvre dans les territoires des nouvelles compétences de la gestion locale de l'eau, à savoir :

- Etape 1 pour le 31/12/2017 : centrée sur les compétences GEMAPI, Eau et Assainissement incluant une phase de consultation des Collectivités durant l'été 2017 ;
- Etape 2, à l'horizon 2020/2021 : en configuration définitive pour intégration dans les SDAGE 2022 – 2027.

L'annexe de la note du 7 novembre 2016 liste l'ensemble des compétences exclusives et partagées selon la nature des Collectivités (EPCI, Département, Région). Les compétences exclusives des EPCI sont « eau », « assainissement », « GEMAPI », « eaux pluviales urbaines » et « Défense Extérieure Contre l'Incendie ».

#### **Contentieux européens et responsabilité des collectivités territoriales.**

Pris au titre de l'article 112 de la loi NOTRe (codifié L.1611-10 dans le CGCT), le décret n° 2016-1910 du 27 décembre 2016 précise les modalités selon lesquelles l'Etat peut solliciter les collectivités territoriales dans le cadre d'un manquement au droit de l'Union Européenne relevant en tout ou partie de compétences exercées par les collectivités territoriales ou leurs groupements.

#### → *GEMAPI*

L'acronyme GEMAPI pour « GEstion des Milieux Aquatiques et Prévention des Inondations » désigne communément le transfert obligatoire d'un bloc de 4 des 12 compétences désignées dans l'article L211-7 du Code de l'Environnement vers les communes ou les EPCI à fiscalité propre, tel qu'introduit dans la loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (dite « MAPTAM »).

Plusieurs textes législatifs et réglementaires publiés en 2016 ont précisé les modalités de ce transfert de compétences devant survenir au 1<sup>er</sup> janvier 2018.

## **Loi biodiversité.**

Les articles 61 à 65 de la loi Biodiversité du 8 août 2016 introduisent différentes dispositions concernant les Etablissements Publics de Territoriaux de Bassin et les modalités d'instauration de la taxe pour la gestion des milieux aquatiques et la prévention des inondations.

### **Prévention des inondations et systèmes d'endiguement.**

Dans une note du 13 avril 2016, relative à la gestion des systèmes d'endiguement, le MEEM apporte un éclairage technique sur la nouvelle gestion des systèmes d'endiguement et précise les conditions de mise à disposition des ouvrages existants aux autorités compétentes en matière de GEMAPI. Notamment, un guide méthodologique précise l'économie générale des systèmes d'endiguement et présente les modalités d'exercice de la maîtrise d'ouvrage pour les systèmes d'endiguement, selon que la compétence GEMAPI est exercée directement, par transfert ou délégation de compétence.

Les actions nationales prioritaires en matière de risque d'inondation pour 2016-2017 ont été précisées dans une instruction du 26 juillet 2016 (BO min. Écologie n° 14/2016, 10 août).

#### **→ *Marchés publics et concessions***

L'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics a été complétée par le décret d'application n° 2016-360 du 25 mars 2016, la nouvelle réglementation applicable aux marchés publics est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2016 et s'applique aux marchés passés postérieurement à cette date.

L'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 et son décret d'application n° 2016-86 du 1<sup>er</sup> février 2016 ont quant à eux mis en application le nouveau régime des concessions au titre desquelles figurent les concessions de services publics et donc les délégations de services publics d'eau et d'assainissement. Ce nouveau régime est applicable aux procédures engagées postérieurement au 1<sup>er</sup> avril 2016 à l'exception notable des dispositions relatives aux conditions de modification des concessions qui elles s'appliquent aux contrats en cours.

Ces deux dispositifs très structurants ont été complétés par divers textes au contenu plus administratifs : deux arrêtés des 19 mars et 25 mai 2016 listant les documents et certificats pouvant être demandés aux candidats à un marché public ainsi qu'un arrêté du 21 mars 2016 fixant le modèle d'avis à appliquer pour la passation d'un contrat de concession.

## → Numérique

### **Loi pour une République Numérique.**

La loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République Numérique intègre dans le champ de la libre réutilisation toutes les données produites ou reçues par des personnes exerçant un SPIC revenant ainsi sur l'exception mise en place par la loi sur l'Open Data dite « Valter » du 29 décembre 2015.

La loi maintient néanmoins une exception en dotant les administrations exerçant une mission de SPIC soumise à la concurrence du droit de s'opposer à la libre réutilisation des bases de données qu'elles ont produites ou reçues.

Un décret n° 2016-1036 du 28 juillet 2016, dont l'entrée en vigueur a été fixée au 1<sup>er</sup> janvier 2017, encadre les conditions dans lesquelles des redevances de réutilisation de données publiques peuvent être appliquées, par dérogation au principe de gratuité, ainsi que leurs modalités de calcul.

### **Saisie de l'administration par Voie Electronique.**

Deux textes publiés en 2016 sont venus préciser le droit des usagers de saisir les services publics locaux par voie électronique.

1. Le décret n°2016-1411 du 20 octobre 2016 prévoit les conditions d'application du droit de saisir l'administration par voie électronique qui s'applique selon les mêmes règles aux administrations de l'Etat, des collectivités territoriales, de leurs établissements publics administratifs et aux organismes et personnes de droit public et de droit privé chargés d'une mission de service public administratif.
2. Le décret n°2016-1491 du 4 novembre 2016 fixe les démarches faisant exceptions temporaires ou définitives à ce droit de saisie au profit des collectivités territoriales, de leurs établissements publics et des établissements publics de coopération intercommunale.

### **Facturation électronique.**

Le décret du 2 novembre 2016 et l'arrêté du 9 novembre ont été pris en application de l'ordonnance du 26 juin 2014, relative au développement de la facturation électronique. Cette nouvelle réglementation s'applique à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017 aux grandes entreprises et aux personnes publiques.

Elle stipule que les fournisseurs de l'Etat, des collectivités territoriales et des établissements publics doivent obligatoirement transmettre leurs factures sous forme électronique. En retour, l'Etat, les collectivités territoriales et des établissements publics sont tenus d'accepter les factures électroniques de leurs fournisseurs.

Les textes précisent que la dématérialisation doit s'opérer via le portail mis en œuvre à cet effet par le ministère du Budget (« Chorus pro »), à l'exclusion de tout autre mode de transmission. Mais également que les entités publiques ne pourront rejeter les factures transmises hors Chorus Pro (ex : envoi de factures papier) qu'après avoir rappelé l'obligation de dématérialisation, via Chorus Pro, à leur fournisseur.

L'AIFE (Agence pour l'Informatique Financière de l'Etat), dépendant du ministère des Finances édite un annuaire des entités publiques concernées par la réforme (services de l'Etat, collectivités territoriales, établissements publics).

### **Sécurité des systèmes d'information.**

Pris en application des articles R 1332-41-1 R 1332-41-2 et R 1332-41-10 du code de la défense, l'arrêté du 17 juin 2016 fixant les règles de sécurité et les modalités de déclaration des systèmes d'information d'importance vitale et des incidents de sécurité relatives au secteur d'activités d'importance vitale « Gestion de l'eau » est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2016. Cet arrêté détaille :

- ◆ les règles de sécurité que les opérateurs d'importance vitale (OIV) dans le domaine de la gestion de l'eau sont tenus de respecter pour protéger leurs systèmes d'information ;
- ◆ leurs délais d'application ;
- ◆ les modalités de déclaration à l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI) ;
- ◆ la liste de leurs systèmes d'information d'importance vitale identifiés par type de système ;
- ◆ ainsi que les modalités de déclaration à l'ANSSI de certains types d'incidents affectant la sécurité ou le fonctionnement de leurs systèmes d'information.

#### → *Amiante*

L'article 113 de la loi n°2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels crée un nouvel article au sein du code du travail, l'article L. 4412-2, sur le repérage avant travaux en matière d'amiante.

Le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles a désormais une obligation légale de faire rechercher la présence d'amiante, préalablement à toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante.

Les modalités d'application et, le cas échéant d'exemption, de cette mesure seront précisées par voie réglementaire.

#### → *Transition énergétique et émission de GES*

### **Certificats d'Economie d'Energie.**

L'arrêté du 5 août 2016 portant validation du programme « Expérimentation d'un passeport de rénovation énergétique dans les TEPCV avec pré-diagnostic en ligne » rend possible la valorisation des diagnostics énergétiques dans les territoires labellisés « énergie positive » grâce au dispositif des certificats d'économie d'énergie.

### **Emissions atmosphériques et Gaz à Effet de Serre.**

L'ordonnance n° 2015-1737 et le décret n° 2015-1738 du 24 décembre 2015 sont venus changer sensiblement les règles applicables à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016. En effet, l'administration s'est rendue compte des similitudes des données à traiter pour établir les BEGES et les audits et a lissé les différences entre les deux référentiels. Les BEGES et audits sont soumis à un nouveau régime avec une nouvelle périodicité pour les BEGES (4 ans au lieu de 3 ans), un délai prolongé pour la remise des audits, des sanctions administratives pour défaut de production des BEGES, et la production de ces deux documents sur une plateforme informatique gérée par l'ADEME. Deux arrêtés complètent le dispositif : un arrêté précise les données à renseigner sur la plate-forme informatique mise en place pour les BEGES tandis qu'un autre ajoute un gaz, le trifluorure d'azote, qui devra être pris en compte dans les BEGES devant être rendus à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2016.

## → *Economie circulaire*

### **Biogaz**

L'ordonnance n° 2016-411 du 7 avril 2016 vise à favoriser le développement de la filière d'injection de biométhane dans les réseaux de distribution de gaz afin d'atteindre les objectifs de production fixés dans le cadre de la programmation pluriannuelle de l'énergie (PPE) prévue à l'article L.141-1 du code de l'énergie. Certaines dispositions sont applicables depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2016.

Décret n° 2016-929 du 7 juillet 2016 : En application de la loi sur la transition énergétique, les installations de méthanisation de déchets non dangereux ou de matières végétales brutes peuvent être approvisionnées par des cultures alimentaires, dans la limite de seuils définis par le décret le seuil est, sauf dérogation, de 15 % du tonnage brut total des intrants par année civile. Cette disposition ne s'applique qu'aux installations mises en service après le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

### **Biomasse.**

Le décret n° 2016-1134 du 19 août 2016 pris en application des articles 175 et 197 de la loi sur la transition énergétique pour la croissance verte prévoit le contenu de la stratégie nationale de mobilisation de la biomasse (SNMB) et des schémas régionaux biomasse (SRB). Les SNMB et SRB visent les actions nécessaires à la réalisation de l'objectif de réduction de 30 % de la consommation énergétique primaire des énergies fossiles en 2030, par rapport à l'année de référence 2012.

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

#### → *Relation avec les abonnés*

### **Recouvrement des petites créances.**

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2016, il est possible en application du décret n° 2016-285 du 9 mars 2016 et du nouvel article 1244-4 du Code Civil (loi n° 2015 du 6 août 2015) de recouvrer une créance jusqu'à 4 000 euros (principal et intérêts compris) par la procédure simplifiée de recouvrement des petites créances mise en œuvre auprès d'un huissier de justice sans faire appel à un juge.

### **Présentation du prix au litre.**

L'arrêté du 28 avril 2016 définit les modalités de calcul et de présentation du prix du litre d'eau tel qu'il doit figurer sur la facture dès le 1<sup>er</sup> janvier 2017. Le consommateur est informé du prix de l'eau en distinguant, d'une part, le coût de l'abonnement et, d'autre part, le prix TTC du litre d'eau basé sur la seule consommation.

L'indication du prix au litre apparaît déjà sur les factures des abonnés mais la règle de présentation nécessitait d'être harmonisée.

### → *Travaux à proximité des réseaux / réforme anti-endommagements / DT-DICT*

L'arrêté du 12 janvier 2016 modifie le formulaire CERFA relatif à l'avis de travaux urgents (ATU) et crée une notice explicative qui lui est associée. Il modifie également le formulaire CERFA relatif au récépissé de DT ou de DICT.

L'ordonnance n° 2016-282 du 10 mars 2016 modifie de façon mineure la seule partie législative des articles du Code de l'Environnement relatifs à la réforme.

L'arrêté du 26 juillet 2016 fixe pour l'année 2016 le barème des redevances instituées pour financer le téléservice (« Guichet Unique » de l'Inéris) référençant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux tiers.

L'arrêté du 27 décembre 2016 rend d'application obligatoire le guide technique, récemment remis à jour sous la forme de trois fascicules. Le texte simplifie par ailleurs le fonctionnement du guichet unique, en particulier la gestion des modifications des zones d'implantation des réseaux justifiées par les mises à jour successives de la carte des périmètres des communes.

### → *Dispositions diverses*

#### **Métrologie légale & comptage.**

Divers textes français et européens relatifs aux instruments de mesure et à la métrologie légale, dont relèvent les compteurs d'eau, ont été publiés durant l'année 2016.

Le décret n° 2016-769 du 9 juin 2016 et l'arrêté du 9 juin 2016 transposent en droit français la directive 2014/31/UE du 26 février 2014 et la directive 2014/32/UE du 26 février 2014. Ces deux textes abrogent à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2016 le décret n° 76-130 du 29 janvier 1976 réglementant les compteurs d'eau froide.

Un rectificatif à la directive déléguée 2015/13/UE met en conformité l'annexe III de la Directive 2014/32/UE du 26 février 2014 avec la norme EN 14154 et modifie très marginalement l'étendue des débits des compteurs d'eau.

L'arrêté du 2 novembre 2016 précise les modalités d'application du décret n° 2016-769 du 9 juin 2016 en modifiant différents arrêtés dont, pour les compteurs d'eau, l'arrêté du 6 mars 2007 relatif au contrôle des compteurs d'eau froide en service.

#### **Eau potable, Environnement et Biodiversité**

### → *Loi Biodiversité*

Promulguée le 8 août 2016, la loi n° 2016-1087 pour la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages renforce le droit de l'environnement et la protection de la biodiversité (avec l'introduction de 4 nouveaux principes généraux du droit de l'environnement, notamment les principes de solidarité écologique et de non-régression), l'introduction de la réparation du préjudice écologique dans le code civil, le mécanisme de l'accès aux ressources génétiques et partage juste et équitable des avantages et le nouveau dispositif de compensation des atteintes à la biodiversité Cette loi modifie par ailleurs la gouvernance de la politique de l'eau (composition des comités de bassin, attribution des aides des agences de l'eau, ...).

Le décret n°2016-1842 du 26 décembre 2016 fixe l'organisation et le fonctionnement de l'Agence Française de la Biodiversité (AFB), nouvel établissement public créé par la loi du 8 août 2016. A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017, l'AFB reprend notamment les fonctions précédemment exercées par l'ONEMA.

### → *Action de groupe*

La loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du 21<sup>e</sup> siècle crée un socle commun pour les actions de groupe applicables aux secteurs de la santé, des discriminations, de l'environnement et du traitement des données personnelles numériques. L'action de groupe est codifiée à l'art. L. 142-3-1 du code de l'environnement et peut être actionnée devant les juges judiciaires et administratifs par toutes associations, régulièrement déclarées depuis au moins cinq ans, dont les statuts comportent la défense de dommages corporels ou la défense des intérêts économiques de leurs membres ou toutes associations agréées de protection de l'environnement.

### → *Zones vulnérables*

L'arrêté du 11 octobre 2016 modifie l'arrêté du 19 décembre 2011 relatif au programme d'actions national à mettre en œuvre dans les zones vulnérables afin de réduire la pollution des eaux par les nitrates d'origine agricole. Cet arrêté précise les capacités de stockage des effluents d'élevage et leurs délais de mise en œuvre ainsi que les caractéristiques des « bandes enherbées » visant à limiter les fuites d'azote par ruissellement au cours des périodes pluvieuses.

### → *Substances prioritaires dans les milieux*

Une note technique du Ministère de l'Environnement du 20 janvier 2016 dresse les objectifs et les caractéristiques de la liste de vigilance européenne dans la surveillance de l'état chimique des eaux de surface ainsi que les modalités de mise en œuvre de cette liste de vigilance au niveau national pour le cycle de surveillance (2016-2017).

L'arrêté du 23 juin 2016 modifie l'arrêté du 17 décembre 2008 qui établit les critères d'évaluation et les modalités de détermination de l'état des eaux souterraines et des tendances significatives et durables de dégradation de l'état chimique des eaux souterraines. Plus précisément, l'arrêté explicite les principes à prendre en considération pour l'établissement des valeurs seuils dans les situations particulières de « fond géochimique naturel » élevé et ajoute les nitrites et orthophosphates à la liste minimale des polluants à prendre en compte.

## Eau potable et Qualité

### → *Loi Santé*

La loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 relative à la « modernisation de notre système de santé » comporte trois articles dédiés plus ou moins directement aux usages de l'eau.

- 💧 L'article 51 introduit une réglementation sur les brumisateurs visant à encadrer le risque « légionnelle » ;
- 💧 L'article 52 crée un régime de sanctions pour les gestionnaires d'eau de baignade pour les installations privatives situées dans les établissements recevant du public (ERP – typiquement hôtel) ;
- 💧 L'article 204 autorise le Gouvernement à légiférer par ordonnances afin de permettre l'utilisation d'eau non destinée à la consommation humaine lorsque la qualité de l'eau n'a pas d'effet sur la santé des usagers ou sur la salubrité des denrées alimentaires finales.

### → *Traitement des eaux destinées à la consommation humaine (EDCH)*

Deux avis de la Direction Générale de la Santé publiés au JO du 15 juin 2016 dressent la liste des attestations de conformité sanitaire émises par les laboratoires habilités par le ministère chargé de la santé pour, d'une part, les réacteurs équipés de lampes à rayonnements ultra-violet et, d'autre part, les modules de filtration membranaire utilisés pour le traitement de l'eau destinée à la consommation humaine.

Le décret n° 2016-859 du 29 juin 2016 détaille les procédures d'approbation, de mise à disposition sur le marché ainsi que de déclaration des produits et des substances actives biocides en application du règlement (UE) n° 528/2012 du Parlement européen et du Conseil du 22 mai 2012. En France, l'agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) est désormais en charge de la délivrance, la modification et le retrait des autorisations de mise sur le marché dont, notamment, les produits de désinfection utilisés dans le traitement de l'eau potable.

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

#### **Agrément des laboratoires.**

L'arrêté du 5 juillet 2016 constitue une mise à jour technique et réglementaire qui fixe les conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux.

#### **Surveillance des eaux superficielles.**

L'arrêté du 24 décembre 2015 modifie l'arrêté du 11 janvier 2007 qui fixe le programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire et détaille le programme d'analyses supplémentaires effectuées à la ressource pour les eaux superficielles dont le débit prélevé est supérieur ou égal à 100 m<sup>3</sup>/jour.

Ce programme correspondant au programme d'analyses additionnel (« RSadd ») par rapport au programme réalisé sur la ressource en eau. Il consiste en l'analyse de plusieurs paramètres selon une fréquence définie en fonction du débit prélevé à la ressource. Ce programme, initialement lancé en 2010, doit être reconduit tous les six ans. Le programme révisé comporte 10 substances supplémentaires (9 pesticides et l'acide perfluorooctanesulfonique (PFOS)). Pour ces nouveaux paramètres, la première analyse doit être réalisée avant le 31 décembre 2018.

### → *Mesures de gestion*

#### **Présence de tétrachloroéthylène et trichloréthylène dans l'EDCH.**

Dans l'instruction DGS/EA4/2015/356 du 4 décembre 2015 (mise en ligne le 5 janvier 2016), la DGS détaille les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation pour la somme des concentrations en tétrachloroéthylène et en trichloréthylène.

Cette instruction précise les mesures correctives à mettre en place afin de rétablir la qualité de l'eau selon les seuils de concentrations observées et la présence concomitante (ou non) de tétrachloroéthylène et de trichloréthylène.

#### **Lutte contre le saturnisme infantile.**

Dans une instruction du 21 septembre 2016, la Direction Générale de la Santé rappelle le dispositif législatif et réglementaire visant à lutter contre le saturnisme infantile et à réduire les expositions au plomb de toute nature (sols, poussières, aliments et eau du robinet). Dans le domaine de l'eau de boisson, l'instruction fixe à 20 µg/l le seuil de concentration en plomb déclenchant un dépistage du saturnisme dans la population des enfants de moins de 7 ans et chez les femmes enceintes.

## 7.5. 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 gestionnaire 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).

### **Abonné domestique ou assimilé :**

Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau.

### **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 gestionnaire.

### **Certification ISO 50001 :**

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

### **Certification OHSAS 18001 :**

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

### **Client (abonné) :**

Le client 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..). Le client 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 clients eau, les clients assainissement collectif et les clients assainissement non collectif. Le client perd sa qualité d'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 client correspond à un abonnement : le nombre de clients est égal au nombre d'abonnements.

### **Consommation individuelle unitaire :**

Consommation annuelle des clients particuliers individuels et collectifs divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients 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>/client/an).

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

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

### **Développement durable :**

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

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

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

### **Eau souterraine influencée :**

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

### **HACCP :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Parties prenantes :**

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

### **Prélèvement :**

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

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

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

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

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

Avec :

- Objectif Rdt Grenelle 2 exprimé en % ;
- ILC : Indice Linéaire de Consommation ( $\text{m}^3/\text{j}/\text{km}$ ) 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 clients mensualisés :

Pourcentage du nombre total de clients ayant opté pour un règlement mensuel par prélèvement bancaire.

#### Taux de clients prélevés :

Pourcentage du nombre total de clients 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 gestionnaire 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 clients) rapporté au nombre total de clients, 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.

