






# **RAPPORT ANNUEL 2018 DU DELEGATAIRE**

**Commune de CHAINGY**



## REPERES DE LECTURE

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

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

<b>Gestion du document</b>	<b>Auteur</b>	<b>Date</b>
Rédaction	Aurélien BEURGUET	25/04/2019
Validation	Kevin TAVARES	27/04/2019



# L'édito



## Veolia – Rapport annuel du délégataire 2018

Monsieur le Maire,

J'ai le plaisir de vous adresser le Rapport Annuel du Délégué qui vous permet d'accéder aux informations relatives à la gestion de votre service de l'eau et de l'assainissement de l'année 2018. A travers ses différentes composantes, techniques, économiques et environnementales, vous pourrez ainsi analyser la performance de votre service.

Tout au long de l'année, c'est l'engagement et l'expertise des femmes et des hommes de Veolia Eau France qui garantissent, à vos côtés, la qualité des services essentiels que sont l'eau et l'assainissement pour vos concitoyens. C'est pour honorer ce travail conjoint que nous avons mis à l'honneur nos collaborateurs dans une campagne, "Potable!", diffusée en 2018 auprès du grand public. C'est également pour concrétiser notre volonté de placer les consommateurs du territoire au cœur de notre action, dans le cadre d'une relation attentionnée et personnalisée, que nous avons conçu les 5 promesses aux consommateurs qui doivent guider notre quotidien. Le service de l'eau que nous rendons ensemble a une grande valeur, qui mérite d'être soulignée.

Je vous remercie de la confiance que vous accordez, au quotidien, à nos équipes. Notre Directeur de Territoire est garant du service délivré et des engagements de qualité de Veolia. Il est, avec nos collaborateurs présents sur le terrain, à votre disposition.

Par ailleurs, à l'heure où les conséquences du changement climatique se font de plus en plus sensibles, il faut souligner combien les moyens consacrés à l'entretien et à la modernisation des infrastructures de votre service permettent de renforcer la résilience du cycle de l'eau de votre territoire. C'est pour appréhender au mieux cet enjeu que Veolia a participé activement à la première séquence des Assises de l'Eau qui s'est achevée le 29 août 2018. Une série de mesures a été annoncée par les pouvoirs publics pour diminuer par deux la durée du cycle de renouvellement des infrastructures des services d'eau et d'assainissement.

Si vous le souhaitez, nos équipes seront à vos côtés pour mettre en oeuvre, selon les caractéristiques du patrimoine de votre service, les projets qui pourraient en découler, dans un esprit de co-construction et d'innovation propre à notre nouvelle approche de « contrat de service public ».

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

Frédéric Van Heems

Directeur Général Veolia Eau France



# Sommaire

<b>1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE .....</b>	<b>9</b>
1.1. Un dispositif à votre service.....	10
1.2. Présentation du contrat.....	17
1.3. Les chiffres clés .....	18
1.4. L'essentiel de l'année 2018.....	19
1.5. Les indicateurs réglementaires 2018 .....	22
1.6. Autres chiffres clés de l'année 2018 .....	23
1.7. Le prix du service public de l'eau .....	25
<b>2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION .....</b>	<b>27</b>
2.1. Les consommateurs abonnés du service .....	28
2.2. La satisfaction des consommateurs .....	29
2.3. Données économiques.....	30
<b>3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....</b>	<b>33</b>
3.1. L'inventaire des installations.....	34
3.2. L'inventaire des réseaux .....	35
3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine .....	36
3.4. Gestion du patrimoine .....	38
<b>4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE .....</b>	<b>41</b>
4.1. La qualité de l'eau .....	42
4.2. La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau .....	45
4.3. La maintenance du patrimoine .....	52
4.4. L'efficacité environnementale .....	56
<b>5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE .....</b>	<b>57</b>
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE) .....	58
5.2. Situation des biens .....	61
5.3. Les investissements et le renouvellement.....	63
5.4. Les engagements à incidence financière .....	65
<b>6. ANNEXES .....</b>	<b>69</b>
6.1. La facture 120 m <sup>3</sup> .....	70
6.2. Les données consommateurs par commune .....	71
6.3. Le synoptique du réseau .....	72
6.4. La qualité de l'eau .....	73
6.5. Le bilan énergétique du patrimoine.....	80
6.6. Annexes financières .....	81
6.7. Reconnaissance et certification de service .....	91
6.8. Actualité réglementaire 2018 .....	94
6.9. Glossaire .....	100
6.10. Autres annexes.....	106



# 1. L'essentiel de l'année



## 1.1. Un dispositif à votre service

### VOTRE LIEU D'ACCUEIL



**SERVICE LOIRET**  
**499, RUE DE LA JUINE**  
**45 160 OLIVET**  
Tel : 02.38.69.78.00  
Fax : 02.38.63.47.65

### TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



## À VOTRE ÉCOUTE



[www.service.eau.veolia.fr](http://www.service.eau.veolia.fr)  
Pour toutes vos démarches en ligne



**Service pour les sourds ou les malentendants**  
Accessible depuis notre site internet



**0 969 323 529 \***  
Lundi à vend. : 8h à 18h  
Urgences techniques : 7j/7  
24h/24



**Nos Apps**  
Disponible sur iOS  
et Android



**Veolia Eau**  
TSA 30117  
37911 TOURS  
CEDEX 9



\* Numéro non surtaxé

## LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS COTES

### NOTRE ÉQUIPE AU SERVICE DU TERRITOIRE



**ANTOINE BAUDIN**  
Directeur de Territoire  
499 rue de la Juine  
45160 OLIVET  
antoine.baudin@veolia.com  
06 14 21 14 33



**JEAN-PHILIPPE LABRUNA**  
Directeur Développement  
jean-philippe.labruna@veolia.com  
06 14 63 72 96



**VINCENT CARTON**  
Directeur des opérations  
vincent.carton@veolia.com  
06 03 96 47 31



**AURÉLIEN TOREAU**  
Directeur Consommateurs  
aurelien.tureau@veolia.com  
06 27 76 02 81

#### MANAGERS DE SERVICE LOCAL



**CHARLES BORDE**  
Eure et Loir  
charles.borde@veolia.com  
06 24 42 74 90



**THOMAS PENEAU**  
Loiret  
thomas.peneau@veolia.com  
06 30 52 24 36



**VINCENT GREMMEL**  
STEPs Orléans Métropole  
vincent.gremmel@veolia.com  
06 03 79 62 52



**RÉGIS SENEÉ**  
Travaux Loiret  
regis.senee@veolia.com  
06 12 81 88 94



**ALEXANDRE RASQUIER**  
Sologne - Indre  
alexandre.rasquier@veolia.com  
06 17 36 66 79



**ROMAIN CHAMBONNET**  
Berry  
romain.chambonnet@veolia.com  
06 12 43 03 70

#### Contact Consommateurs

09 69 32 35 29  
eau.veolia.fr

#### Siège de la Région Centre Ouest

30 Boulevard Jean Monnet  
BP 71261  
44412 REZE CEDEX  
02 40 16 35 15

#### Siège du Territoire Beauce Sologne Berry

499 rue de la Juine  
45160 OLIVET  
02 38 69 78 00

#### Veolia Eau France

30 rue Madeleine Monnet  
93300 ALIBERVILLIERS  
01 85 57 70 00

## NOTRE ORGANISATION

Notre organisation répond au principe managérial de la pyramide inversée.

Loin d'être théorique, ce concept structure de façon très concrète l'entreprise.

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

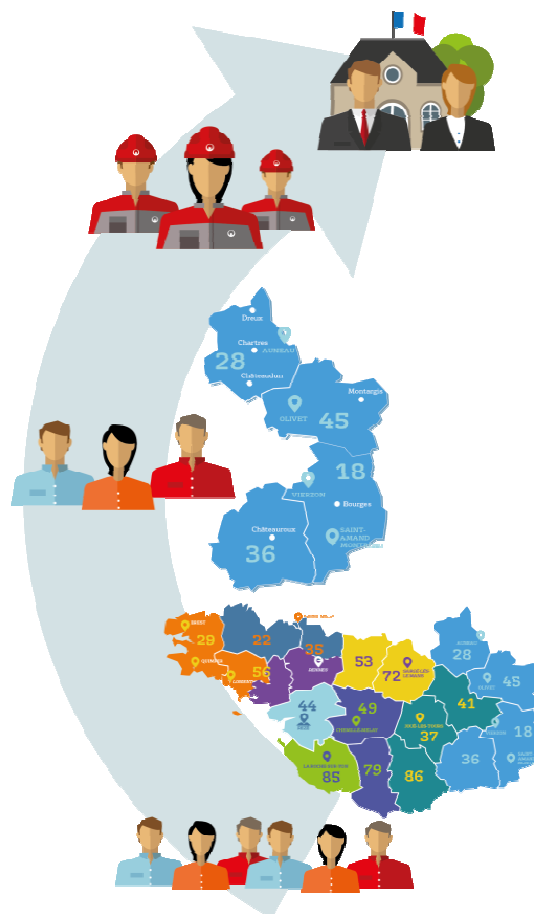
Traduit sur le plan organisationnel, ce principe concentre toute l'entreprise en direction des équipes opérationnelles (SERVICES LOCAUX), c'est-à-dire celles qui exploitent les services qui nous sont confiés par nos clients collectivités.

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

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

Son siège est basé à OLIVET.

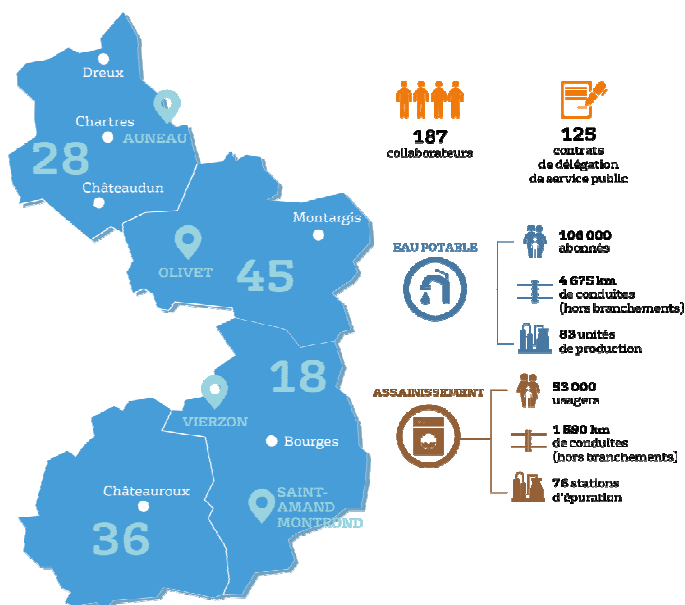
Le TERRITOIRE bénéficie de l'assistance de la RÉGION CENTRE OUEST. Située à Rezé, elle relaie auprès de lui la stratégie nationale (sécurité, QSE, RH...), impulse, mutualise les expériences et les innovations, mobilise, au service du TERRITOIRE et donc des SERVICES LOCAUX, les ressources et les expertises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



## LE TERRITOIRE BEAUCÉ SOLOGNE BERRY

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

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



## LES MISSIONS DE LA DIRECTION DES OPÉRATIONS



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

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

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

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

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

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

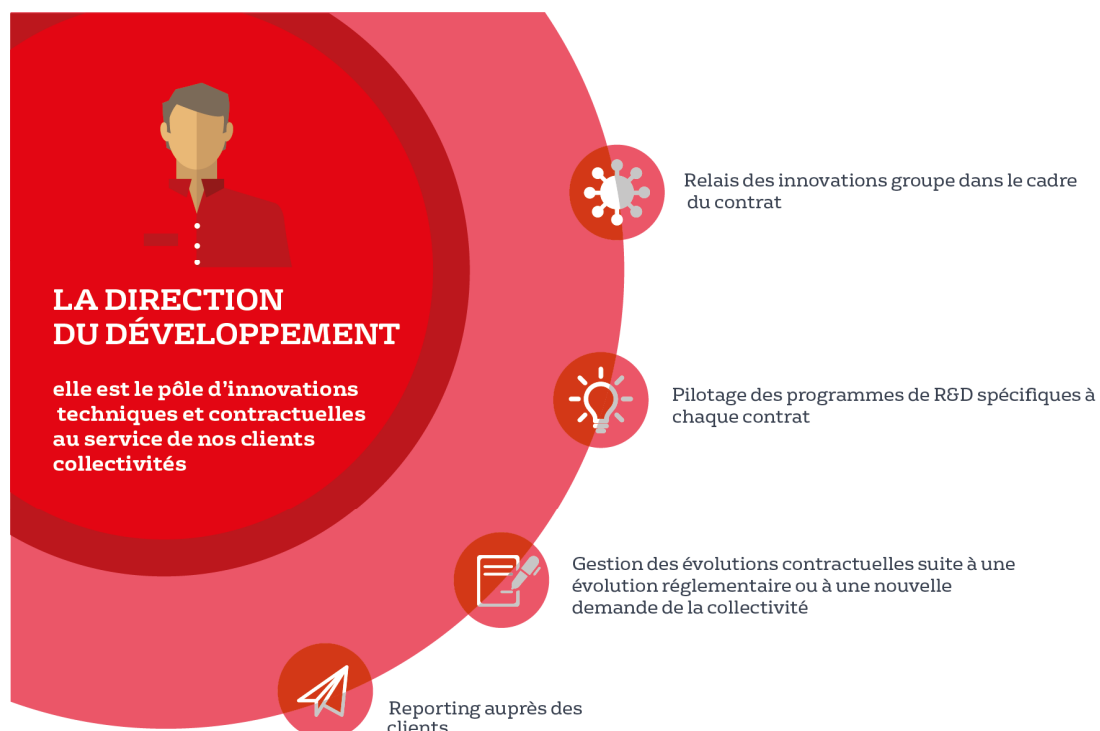
Chaque logiciel permet l'édition de statistiques et de tableaux de bords qui alimentent notre reporting vers la collectivité. Leur analyse nous permet de contrôler la bonne exécution du service mais aussi de détecter des tendances, des problèmes récurrents. Elles aident à la prise de décision : renforcer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

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

## LES MISSIONS DE LA DIRECTION DES CONSOMMATEURS



## LES MISSIONS DE LA DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT

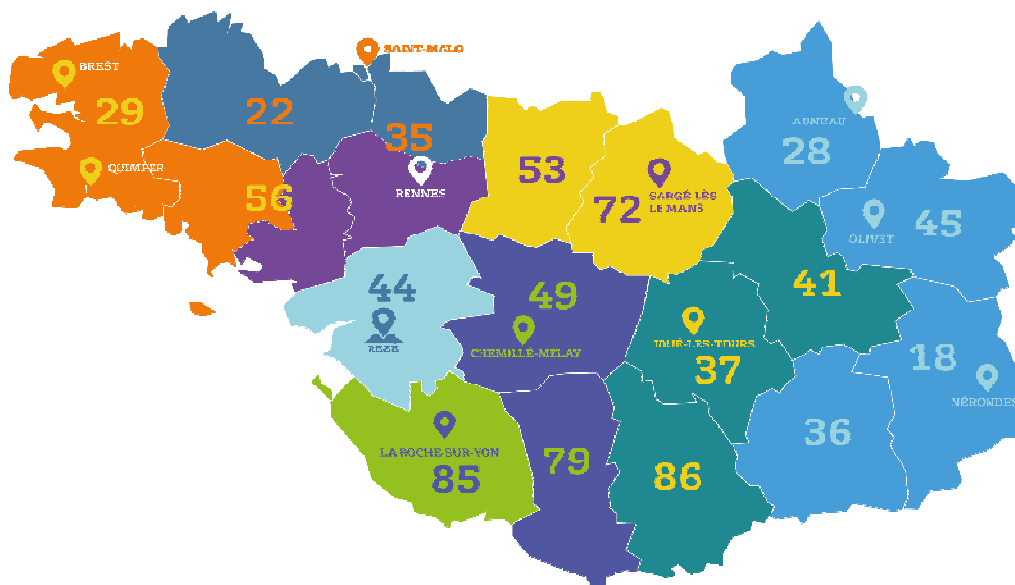


## LA RÉGION CENTRE-OUEST

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

La RÉGION diffuse auprès d'eux des retours d'expériences et d'innovation (régionaux, nationaux et internationaux). Elle dispose d'experts de pointe sur des sujets ou pour des besoins ponctuels et très spécialisés. Ainsi, la direction des opérations régionale dispose des compétences permettant, par exemple, la création des modèles mathématiques hydrauliques ou qualité.

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

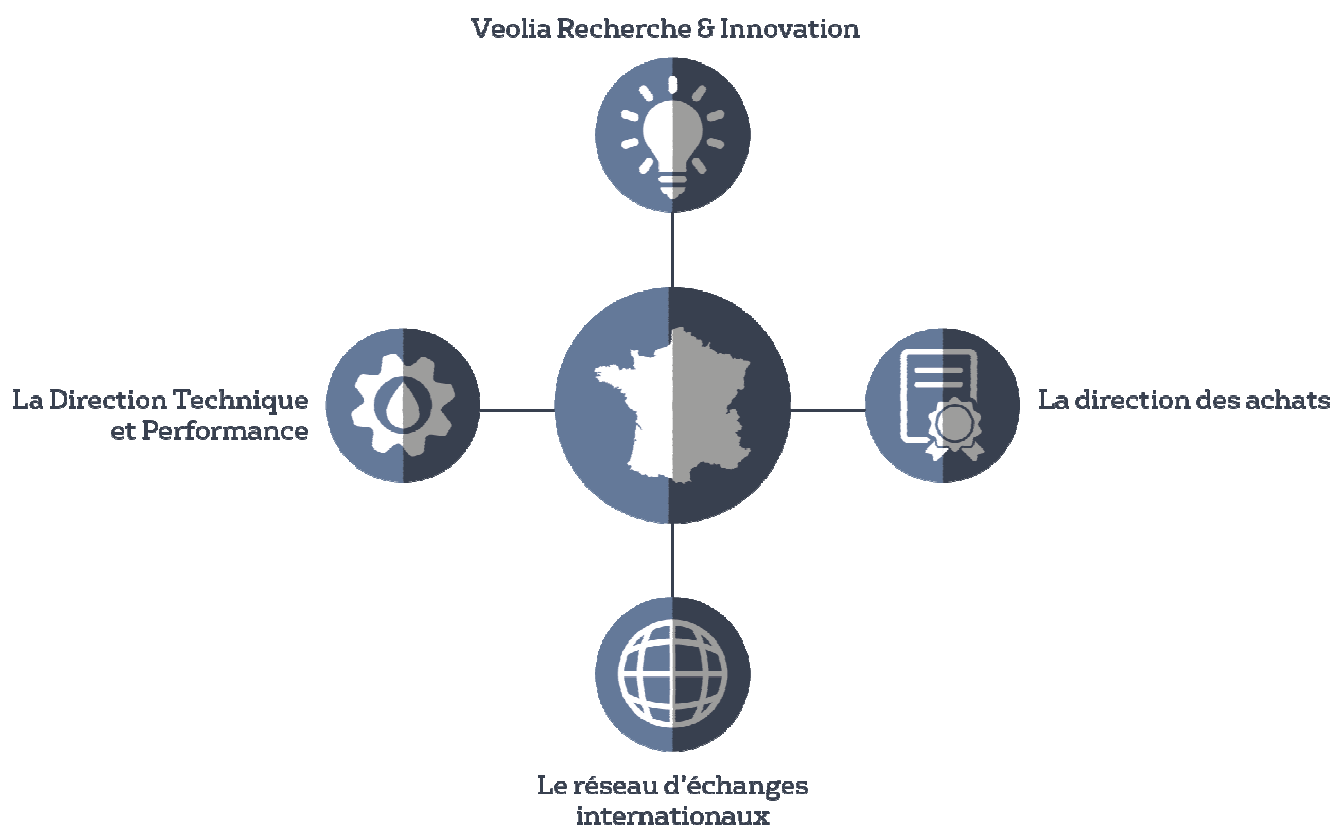


## LA DIRECTION NATIONALE

La direction nationale assiste les RÉGIONS et leurs TERRITOIRES.

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

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



## 1.2. Présentation du contrat

### Données clés

---

💧 Déléataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
💧 Périmètre du service	CHAINGY
💧 Numéro du contrat	K5120
💧 Nature du contrat	Affermage
💧 Date de début du contrat	01/01/2010
💧 Date de fin du contrat	31/12/2019
💧 Liste des avenants	

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
1	11/04/2017	Modification d'objectif de rendement réseau

## 1.3. Les chiffres clés

Commune de CHAINGY

### Chiffres clés



**3 745**

Nombre d'habitants desservis



**1 731**

Nombre d'abonnés  
(clients)



**1**

Nombre d'installations de  
production



**2**

Nombre de réservoirs



**56**

Longueur de réseau  
(km)



**100**

Taux de conformité  
microbiologique (%)



**68,8**

Rendement de réseau (%)



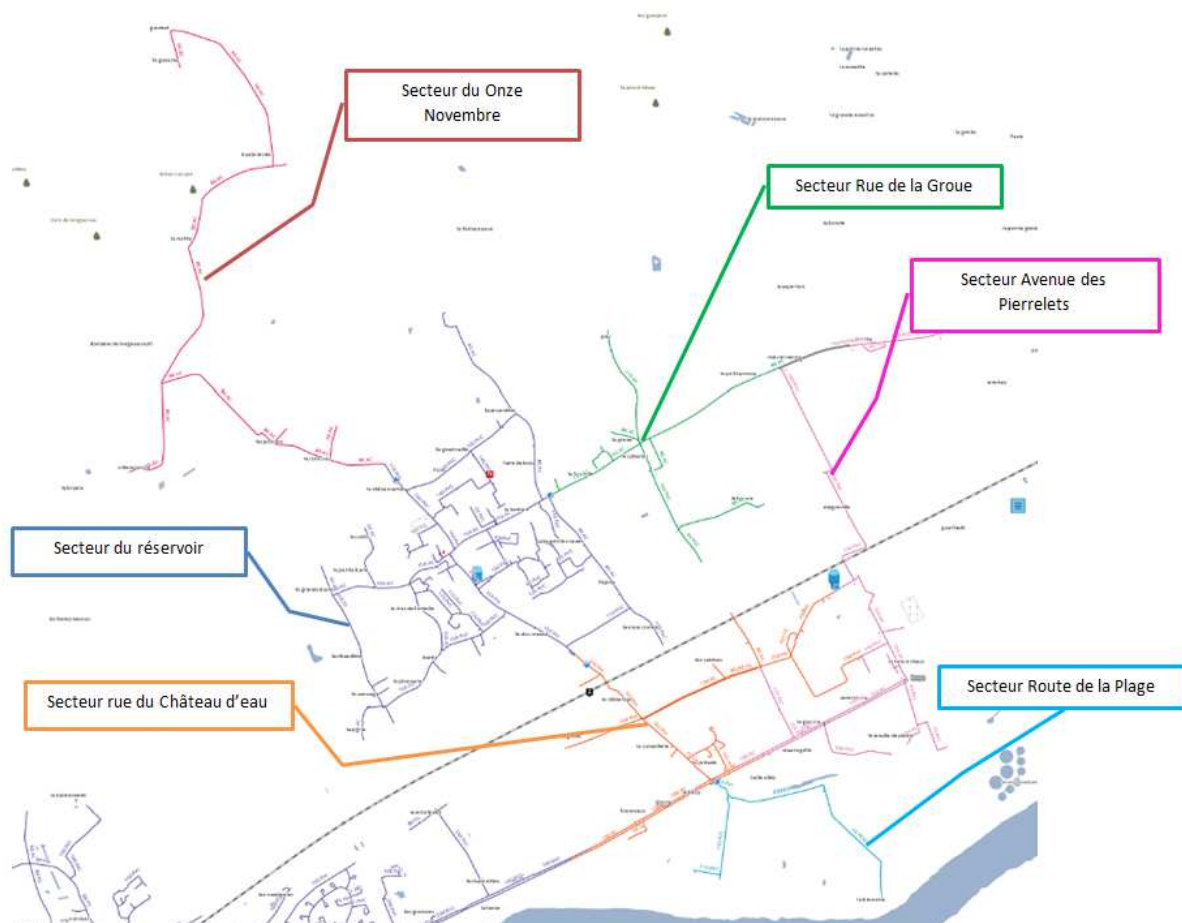
**125**

Consommation moyenne (l/hab/j)

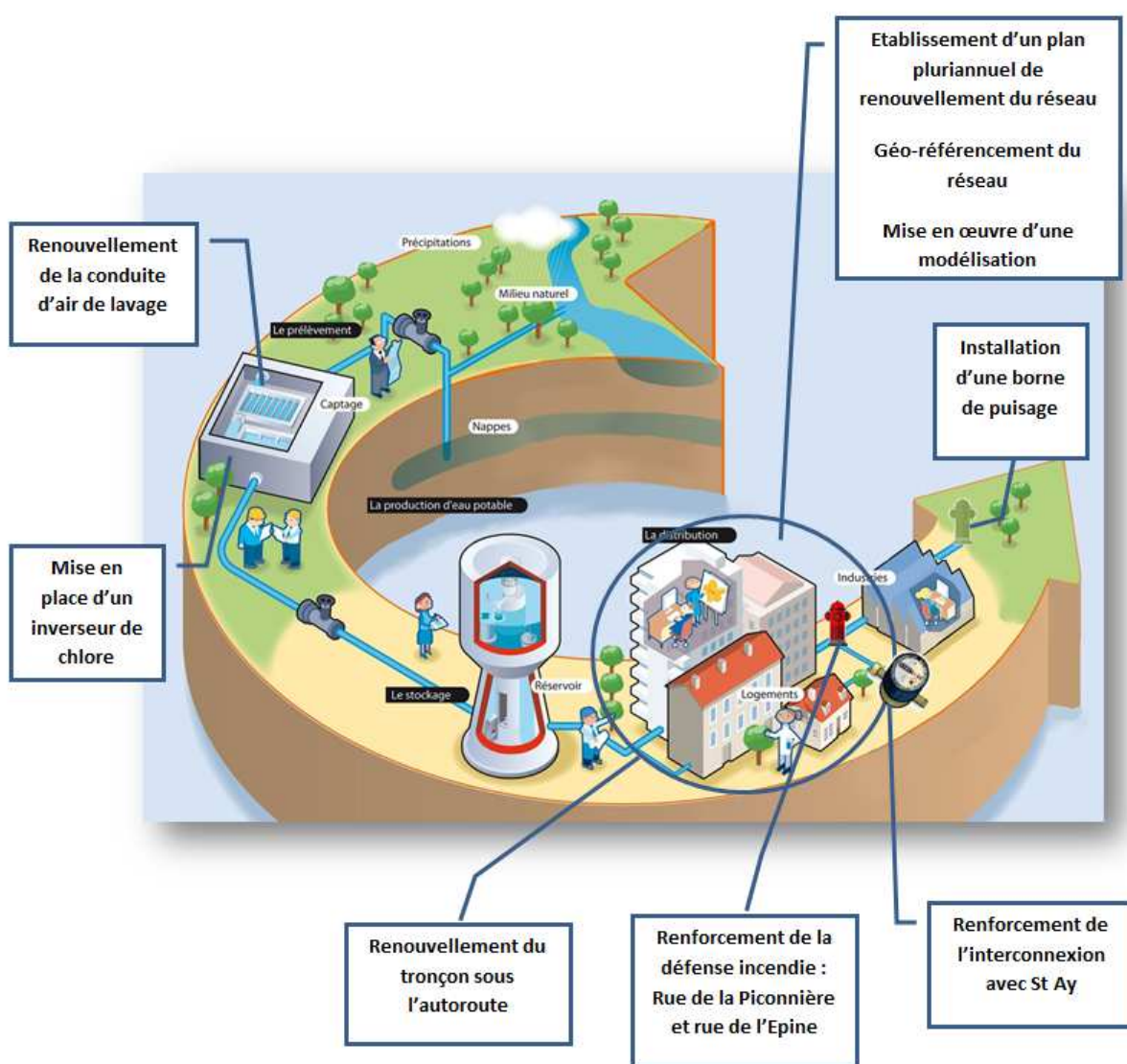
## 1.4. L'essentiel de l'année 2018

### 1.4.1. FAITS MARQUANTS

#### Mise en place de la sectorisation



## 1.4.2. PROPOSITIONS D'AMELIORATION



## EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

1. La réglementation sur les conditions d'exécution des travaux à proximité des réseaux (réforme communément nommée « anti-endommagement » ou « DT-DICT ») a fait l'objet d'une refonte majeure en 2018.

Celle-ci a donné lieu à la publication du décret n°2018-899 du 22 octobre 2018 (JO du 24/10/2018) et de l'arrêté du 26 octobre 2018 (JO du 30/11/2018) qui modifie en profondeur le précédent arrêté du 15 février 2012.

L'objectif premier de cette nouvelle réglementation porte sur l'amélioration de la géolocalisation des réseaux, sensibles et non-sensibles (dont font partie la très grande majorité des réseaux d'eau et d'assainissement). **A partir du 1er janvier 2026 en zone urbaine et 1er janvier 2032 en zone rurale, les coûts de localisation et/ou des investigations complémentaires préalables à l'exécution des travaux seront portés à la charge des exploitants des réseaux d'eau et/ou d'assainissement si ceux-ci n'ont pas encore été géolocalisés avec la meilleure classe de précision (« classe A »).**

Ces nouveaux textes publiés fin 2018 comportent également d'autres dispositions, applicables dès le 1er janvier 2020, qui redéfinissent les responsabilités entre les parties prenantes que sont les responsables des travaux, les exploitants (réseaux sensibles et non-sensibles) et les exécutants de travaux.

Nos équipes se tiennent à votre disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de ces textes importants pour la sécurité des travaux et évaluer leurs conséquences pour votre service.

2. Le 25 mai 2018 est entré en vigueur le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) qui a pour objet d'harmoniser au niveau européen, les règles en matière de protection des données personnelles. Il s'impose à tout organisme, privé ou public, qui traite des données sur des personnes physiques résidant sur le territoire de l'Union Européenne.

Dans ce contexte, **votre délégataire a adressé à tous les abonnés de votre service une note précisant sa politique de confidentialité et les modalités d'exercice de leurs droits.** Cette politique de confidentialité a été publiée sur notre site internet [www.eau.veolia.fr](http://www.eau.veolia.fr), elle est également tenue à disposition dans tous nos sites d'accueil. Ces dispositions s'insèrent dans notre démarche de mise en conformité au RGPD, et doivent être complétées par une mise à jour du règlement du service.

Un Délégué à la Protection des Données a été nommé au sein de Veolia Eau France. Sa mission principale est de s'assurer du respect de la protection des données personnelles liées à nos activités, en coordination avec un réseau de référents locaux. Vous pouvez le solliciter à l'adresse suivante : [veolia-eau-france.dpo@veolia.com](mailto:veolia-eau-france.dpo@veolia.com).

## « DEFI EAU 2030 » - 17 OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Veolia se mobilise à vos côtés pour la prise en compte des 17 Objectifs de Développement Durable de l'agenda 2030 des Nations Unies. Nos équipes se tiennent à votre disposition pour de nouvelles expériences concrètes, en particulier sur les 8 cibles de l'objectif 6 dédié à l'Eau.

**Les ODD, ensemble relevons le défi** – zoom actions 2018 : Veolia a été partenaire du tour de France des ODD, organisé par le comité 21 en 2018. En septembre, la Fondation Veolia a soutenu le nouveau cours en ligne sur les 17 ODD de l'UVED (Université Virtuelle Environnement et Développement. Accessible à tous ce cours apporte des idées, outils et expériences concrètes. Plus de 13000 apprenants l'ont suivi. Veolia participe depuis 2017 au Forum Politique de Haut Niveau.



## 1.5. Les indicateurs réglementaires 2018

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	3 728	3 745
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m <sup>3</sup> TTC	Délégataire	1,39 €/m <sup>3</sup>	1,49 €/m <sup>3</sup>
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100 %	100 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	100 %	100 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	81	91
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	75,9 %	68,8 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	4,08 m <sup>3</sup> /jour/km	5,95 m <sup>3</sup> /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	3,94 m <sup>3</sup> /jour/km	5,81 m <sup>3</sup> /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,10 %	0,10 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	60 %	60 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0	1
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0	81
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	4,15 u/1000 abonnés	2,31 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100 %	100 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	1,58 %	1,19 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,59 u/1000 abonnés	0,00 u/1000 abonnés

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

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

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

## 1.6. Autres chiffres clés de l'année 2018

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	263 795 m <sup>3</sup>	303 111 m <sup>3</sup>
VP.059	Volume produit	Délégataire	255 882 m <sup>3</sup>	294 018 m <sup>3</sup>
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	0 m <sup>3</sup>	0 m <sup>3</sup>
	Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> )	Délégataire	255 882 m <sup>3</sup>	294 018 m <sup>3</sup>
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	1 044 m <sup>3</sup>	1 044 m <sup>3</sup>
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	194 235 m <sup>3</sup>	202 148 m <sup>3</sup>
VP.201	Nombre de fuites réparées	Délégataire	23	12
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
	Nombre d'installations de production	Délégataire	1	1
	Capacité totale de production	Délégataire	2 400 m <sup>3</sup> /j	2 400 m <sup>3</sup> /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	2	2
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	1 300 m <sup>3</sup>	1 300 m <sup>3</sup>
	Longueur de réseau	Délégataire	55 km	56 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	43 km	43 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml	0 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	1 752	1 779
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	21	21
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	23	9
	Nombre de compteurs	Délégataire	1 752	1 779
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	102	174
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
	Nombre de communes	Délégataire	1	1
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	1 686	1 731
	- Abonnés domestiques	Délégataire	1 686	1 731
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	0	0
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	0	0
	Volume vendu	Délégataire	193 191 m <sup>3</sup>	201 104 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	193 191 m <sup>3</sup>	201 104 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	0	0
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	0 m <sup>3</sup>	0 m <sup>3</sup>
	Consommation moyenne	Délégataire	129 l/hab/j	125 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	101 m <sup>3</sup> /abo/an	96 m <sup>3</sup> /abo/an

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

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

LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	86 %	86 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire		
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire		
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2017	VALEUR 2018
Energie relevée consommée	Délégataire	111 929 kWh	132 426 kWh

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

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

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

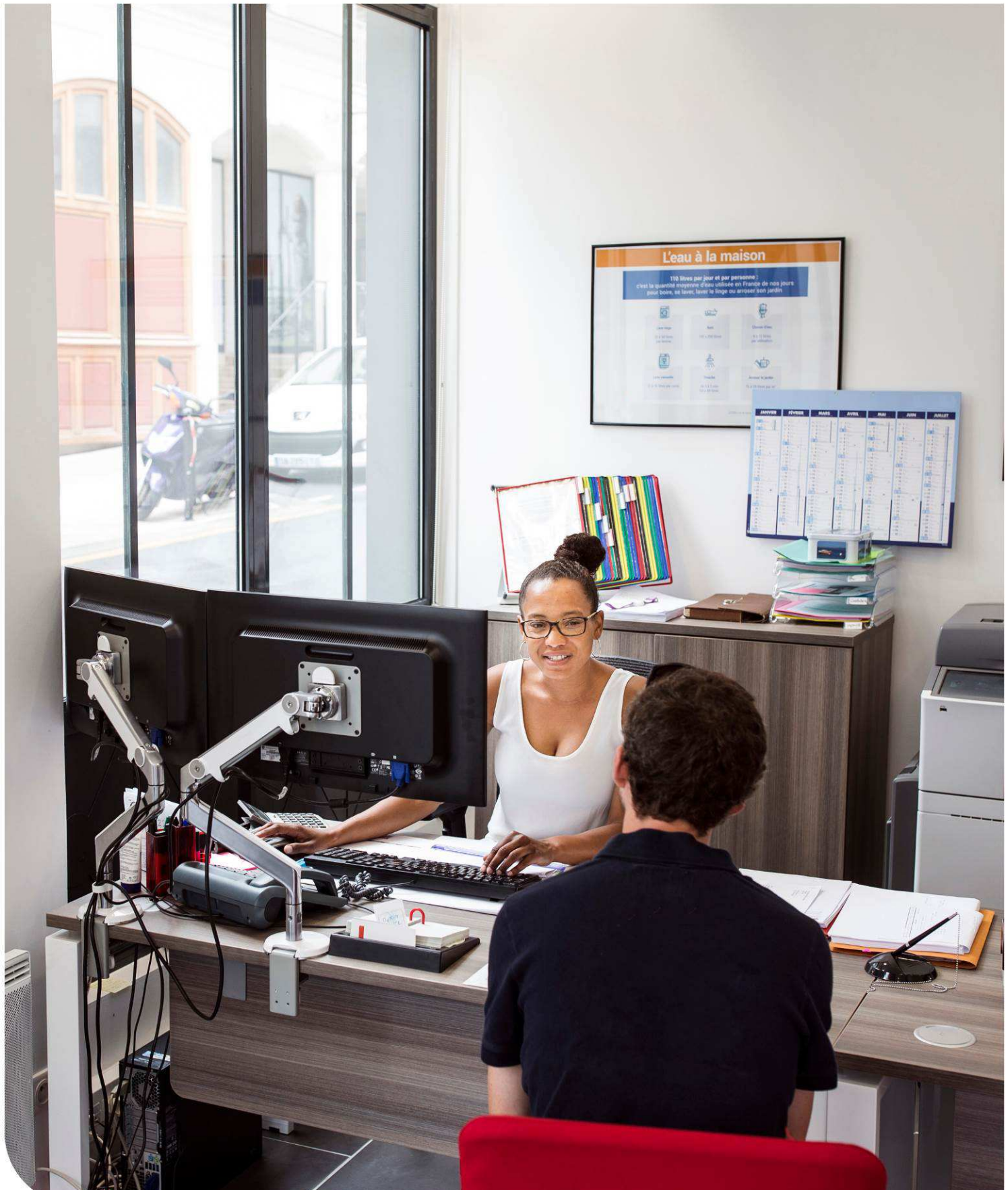
A titre indicatif sur la commune de CHAINGY, l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m<sup>3</sup> **[D102.0]** pour 120 m<sup>3</sup>, au tarif en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier, est la suivante :

CHAINGY Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2019	Montant Au 01/01/2018	Montant Au 01/01/2019	N/N-1
<b>Part délégataire</b>			<b>79,04</b>	<b>82,21</b>	<b>4,01%</b>
Abonnement			30,56	31,81	4,09%
Consommation	120	0,4200	48,48	50,40	3,96%
<b>Part communale</b>			<b>49,57</b>	<b>49,57</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,4131	49,57	49,57	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0840</b>	<b>2,40</b>	<b>10,08</b>	<b>320,00%</b>
<b>Organismes publics</b>			<b>27,60</b>	<b>27,60</b>	<b>0,00%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
<b>Total € HT</b>			<b>158,61</b>	<b>169,46</b>	<b>6,84%</b>
TVA			8,72	9,32	6,88%
<b>Total TTC</b>			<b>167,33</b>	<b>178,78</b>	<b>6,84%</b>
<b>Prix TTC du service au m3 pour 120 m3</b>			<b>1,39</b>	<b>1,49</b>	<b>7,19%</b>

Les factures type sont présentées en annexe.



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



## 2.1. Les consommateurs abonnés du service

### → Le nombre d'abonnés

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Nombre total d'abonnés (clients)</b>	<b>1 580</b>	<b>1 605</b>	<b>1 627</b>	<b>1 686</b>	<b>1 731</b>	<b>2,7%</b>
domestiques ou assimilés	1 580	1 605	1 627	1 686	1 731	2,7%

### → Les principaux indicateurs de la relation consommateurs

Les données consommateurs par commune sont disponibles en annexe.

	2018
<b>Taux de résiliation</b>	<b>7,39%</b>
<b>Taux de mutation – Taux d'abonnement</b>	<b>10,11%</b>
<b>Taux de clients prélevés (prélèvement automatique ou mensualisation)</b>	<b>58,00%</b>
<b>Nombre total d'interventions chez les clients</b> (hors abonnement, résiliation, relevés de compteur, déplacement pour impayés)	<b>247</b>
<b>Nombre d'enquêtes eau sur le terrain (vérification compteur, index ...)</b>	<b>61</b>
<b>Nombre d'interventions techniques pour :</b>	
- fuite avant compteur	6
- manque d'eau	6
- manque de pression	2
- surpression	0
- qualité de l'eau (aspect)	0
- qualité de l'eau (goût / odeur)	0
<b>Nombre de mises à jour et / ou corrections téléphoniques</b>	<b>36</b>

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

	2018
<b>Pourcentage de clients recevant un 1er rappel</b>	<b>10,57%</b>
<b>Pourcentage de clients recevant un 2ème rappel</b>	<b>4,57%</b>
<b>Nombre de déplacements pour impayés</b>	<b>0</b>

## 2.2. La satisfaction des consommateurs

Satisfaire les consommateurs des services que nous exploitons est au cœur de l'action quotidienne de Veolia. Recueillir régulièrement le jugement qu'ils portent sur ces services est donc essentiel.

Le baromètre de satisfaction réalisé par Veolia porte sur les principaux critères d'appréciation de nos prestations :

- la qualité de l'eau,
- la qualité de la relation avec le consommateur abonné : accueil par les conseillers des Centres d'appel, par ceux de l'accueil de proximité...,
- la qualité de l'information adressée aux abonnés.

Les résultats représentatifs de la région dont dépend votre service en décembre 2018 sont :

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Satisfaction globale (%)	83	88	91	86	86	0
La continuité de service (%)	96	94	95	93	95	+2
La qualité de l'eau distribuée (%)	77	78	80	79	83	+4
Le niveau de prix facturé (%)	40	53	56	54	61	+7
La qualité du service client offert aux abonnés (%)	79	88	87	80	79	-1
Le traitement des nouveaux abonnements (%)	78	91	89	86	88	+2
L'information délivrée aux abonnés (%)	78	77	76	76	73	-3

### Composition de votre eau !



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



### → Les 5 promesses aux consommateurs de Veolia

Par ces 5 promesses, Veolia concrétise sa volonté de placer les consommateurs du territoire au cœur de son action. Elles témoignent de la mobilisation quotidienne des femmes et des hommes de Veolia à leur service, tout au long de leur parcours avec le service.

**#1 Qualité** : « Nous nous mobilisons à 100% pour la qualité de votre eau »

**#2 Intervention** : « Nous réagissons et vous aidons à faire face aux incidents »

**#3 Budget** : « Nous vous accompagnons dans la gestion de votre facture d'eau »

**#4 Services** : « Nous sommes à votre écoute quand et comme vous le souhaitez »

**#5 Conseil** : « Nous vous aidons à maîtriser votre consommation »

## 2.3. Données économiques

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

Le taux d'impayés est calculé au 31/12 de l'année 2018 sur les factures émises au titre de l'année précédente. Le taux d'impayés correspond aux retards de paiement.

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

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

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Taux d'impayés</b>	<b>0,07 %</b>	<b>0,47 %</b>	<b>5,15 %</b>	<b>1,58 %</b>	<b>1,19 %</b>
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	177	1 156	12 877	4 067	3 231
Montant facturé N - 1 en € TTC	243 506	245 438	249 831	256 807	270 932

La loi Brottes du 15 avril 2013 a modifié les modalités de recouvrement des impayés par les services d'eau dans le cas des résidences principales. Quelles que soient les circonstances, les services d'eau ont interdiction de recourir aux coupures d'eau en cas d'impayés et doivent procéder au recouvrement des factures par toutes les autres voies légales offertes par la réglementation. Elles demeurent uniquement possibles dans le cas de résidences secondaires ou de locaux à strict usage professionnel, hors habitation. Cette situation a potentiellement pour effet de renchérir les coûts de recouvrement et/ou de pénaliser les recettes de l'ensemble des acteurs (délégataires, collectivités...).

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

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

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées [P151.1] est calculé à partir du nombre de coupures d'eau qui n'ont pas fait l'objet d'une information au moins 24h avant. En 2018, ce taux pour votre service est de 2,31/ 1000 abonnés.

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)</b>	<b>1,90</b>	<b>3,74</b>	<b>1,23</b>	<b>4,15</b>	<b>2,31</b>
Nombre d'interruptions de service	3	6	2	7	4
Nombre d'abonnés (clients)	1 580	1 605	1 627	1 686	1 731

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

L'accompagnement en cas de difficulté à payer les factures d'eau est une priorité pour votre collectivité et pour Veolia. Les dispositifs mis en œuvre s'articulent autour de trois axes fondamentaux :

- 💧 Urgence financière : des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation...) sont proposées aux abonnés rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau

- Accompagnement : en partenariat avec les services sociaux, nous nous engageons à accueillir et orienter les personnes en situation de précarité, en recherchant de façon personnalisée les solutions les plus adaptées 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

En 2018, le montant des abandons de créance s'élevait à 81 €.

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	0	0	2	0	1
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	0,00	0,00	181,44	0,00	80,68
Volume vendu selon le décret (m³)	178 660	197 916	187 207	193 191	201 104

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

### → *Les échéanciers de paiement*

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

	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	18	22	12	21	21



### 3. Le patrimoine de votre Service



## 3.1. L'inventaire des installations

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

Installation de production	Capacité de production (m <sup>3</sup> /j)
LES MERES DIEU	2 400
<b>Capacité totale</b>	<b>2 400</b>

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m <sup>3</sup> )
BACHE LES PIERRELETS	900
LES MERES DIEU	400
<b>Capacité totale</b>	<b>1 300</b>

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m <sup>3</sup> /h)
Surpresseur ZI Les Pierrelets	90

## 3.2. L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

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

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

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Canalisations</b>						
Longueur totale du réseau (km)	53,5	53,6	54,0	55,1	55,7	1,1%
Longueur de distribution (ml)	53 526	53 645	53 971	55 106	55 742	1,2%
<i>dont canalisations</i>	42 011	42 011	42 120	42 842	43 289	1,0%
<i>dont branchements</i>	11 515	11 634	11 851	12 264	12 453	1,5%
<b>Equipements</b>						
Nombre d'appareils publics	79	83	86	87	87	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	79	83	84	85	85	0,0%
<i>dont bouches de lavage</i>			2	2	2	0,0%
<b>Branchements</b>						
Nombre de branchements	1 645	1 662	1 693	1 752	1 779	1,5%

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1	Qualification
<b>Compteurs</b>							
Nombre de compteurs	1 645	1 662	1 693	1 752	1 779	1,5%	Détail tableau ci-dessous

<b>Compteurs par qualification</b>	<b>2018</b>
<b>Nbre de compteurs</b>	<b>1 779</b>
<i>Bien de retour</i>	1779
<i>Bien de reprise</i>	0

Un synoptique du réseau de distribution est disponible en annexe.

### 3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

#### 3.3.1. LE TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DES RESEAUX

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

Canalisations	2014	2015	2016	2017	2018
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	42 011	42 011	42 120	42 842	43 289
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	0

#### 3.3.2. 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.

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 2018 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2014	2015	2016	2017	2018
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	81	81	81	81	91

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau		Barème	Valeur ICGPR
<b>Code VP</b>	<b>Partie A : Plan des réseaux (15 points)</b>		
<b>VP.236</b>	Existence d'un plan des réseaux	10	10
<b>VP.237</b>	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
<b>Code VP</b>	<b>Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)</b>		
<b>VP.238</b>	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
<b>VP.239</b>	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		96,97 %
<b>VP.240</b>	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres		Oui
<b>Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240</b>	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
<b>VP.241</b>	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	11
<b>Total Parties A et B</b>		<b>45</b>	<b>41</b>
<b>Code VP</b>	<b>Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)</b>		
<b>VP.242</b>	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
<b>VP.243</b>	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
<b>VP.244</b>	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
<b>VP.245</b>	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
<b>VP.246</b>	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
<b>VP.247</b>	Localisation des autres interventions	10	10
<b>VP.248</b>	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	0
<b>VP.249</b>	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	0
<b>Total:</b>		<b>120</b>	<b>91</b>

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2018 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation. Toutefois, un plan d'action visant à compléter l'inventaire des canalisations pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Veolia se tient à la disposition de vos services pour établir ce plan d'action.

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

## 3.4. Gestion du patrimoine

### 3.4.1. LES RENOUVELLEMENTS 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 installations

Installation	Commentaires
Usine Mère Dieu Chaingy	Remplacement du Sofrel

#### → 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.

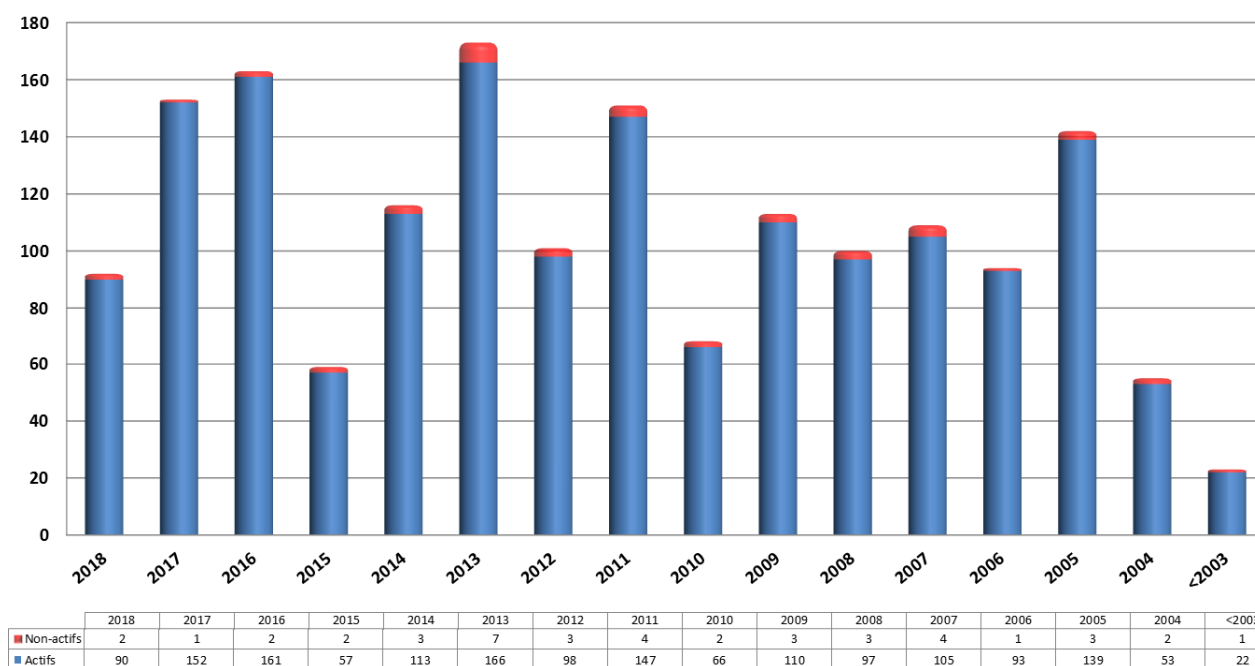
En France, le « contrôle en service des compteurs d'eau froide potable » est réglementé par l'arrêté du 6 mars 2007. Parmi les méthodes proposées par cet arrêté, Veolia a choisi celle qui donne la meilleure connaissance du parc : la mise en place d'un système qualité pour utiliser ses propres moyens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

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

### Pyramide compteurs 2018



Renouvellement des compteurs	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre de compteurs	1 645	1 662	1 693	1 752	1 779	1,5%
Nombre de compteurs remplacés	52	16	94	102	174	70,6%
Taux de compteurs remplacés	3,2	1,0	5,6	5,8	9,8	69,0%

### → Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre de branchements	1 645	1 662	1 693	1 752	1 779	1,5%
dont branchements plomb au 31 décembre (*)	23	21	21	21	21	0%
% de branchements plomb restant au 31 décembre	1%	1%	1%	1%	1%	0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	2	0	0	0	0%
% de branchements plomb supprimés	0%	8,70%	0%	0%	0%	0%

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

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

## 3.4.2. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

### → Les installations

Travaux réalisés par le délégataire :

Installations électromécaniques	Réalisé dans l'exercice
<b>SECTORISATION</b>	
<b>AVENUE DES PIERRELETS</b>	
DEBITMETRE DN 150	Mai 2018
<b>ROUTE DE LA PLAGE</b>	
DEBITMETRE DN 80	Mai 2018
<b>RUE DE LA GROUE</b>	
DEBITMETRE DN 150	Mai 2018
<b>RUE DU 11 NOVEMBRE</b>	
DEBITMETRE DN 80	Mai 2018
<b>RUE DU CHATEAU D'EAU</b>	
DEBITMETRE DN 150	Mai 2018

### → Les réseaux, branchements et compteurs

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

#### Branchements

Commune	Date	Adresse	Nombre de branchements
Chaingy	09/11/2017	Rue des Cigales face n°129	2
Chaingy	24/11/2017	28 rue des Poiriers Lot 2	1
Chaingy	11/04/2018	22 rue de la Ribaudière	1
Chaingy	11/04/2018	24 rue de la Ribaudière	1
Chaingy	18/05/2018	42 rue de la Haire	1
Chaingy	25/05/2018	32 rue des Sablons	1
Chaingy	03/08/2018	20 rue rue de la Picornière	1
Chaingy	13/08/2018	56 rue de la Haire	1
Chaingy	12/09/2018	37 B rue du Château d'eau	1
Chaingy	05/10/2018	11 Rue de pau	1
Chaingy	08/10/2018	33 Route d'Orléans	1
Chaingy	17/10/2018	55 route de Blois	1
Chaingy	22/10/2018	67 B rue de la Haire	1

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



## 4.1. La qualité de l'eau

La qualité de l'eau distribuée constitue l'enjeu prioritaire de performance des services. Elle figure légitimement au premier rang des exigences des consommateurs de service d'eau.

Les phénomènes de dégradation de la qualité de l'eau sont complexes et leur maîtrise nécessite une vigilance à tous les stades de vie des infrastructures du service (conception, travaux, exploitation...).

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

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

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

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire
Microbiologique	62	20
Physico-chimique	1437	6

### 4.1.2. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

#### → Conformité des paramètres analytiques

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

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

### → 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	78,60	78,60	1	mg/l	Sans objet
Chlorures	13,30	13,50	3	mg/l	250
Fluorures	360	360	1	µg/l	1500
Magnésium	12,31	12,31	1	mg/l	Sans objet
Nitrates	0	0	3	mg/l	50
Pesticides totaux	0,10	0,10	1	µg/l	0,5
Potassium	1,60	1,60	1	mg/l	Sans objet
Sodium	8,10	8,10	1	mg/l	200
Sulfates	26,50	26,70	3	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	24,70	25,81	3	°F	Sans objet

### 4.1.3. L'ÉVOLUTION DE LA QUALITÉ DE L'EAU

SISE-Eaux constitue l'outil national de gestion du suivi de la qualité des eaux destinées à la consommation humaine (EDCH) administré par la Direction Générale de la Santé (DGS). Durant l'année 2018, la DGS a procédé à la refonte de la base de données nationale SISE-Eaux.

Cette refonte a entraîné l'interruption du service d'échange régulier des résultats des analyses du contrôle officiel des EDCH opéré par l'ARS avec les systèmes informatiques de Veolia.

Pendant l'interruption de cette transmission informatique des données, les modalités de communication à Veolia des résultats des analyses réalisées par l'ARS, prévues au Code de la Santé Publique en situation de dépassement des limites ou références de qualité, sont restées pleinement opérationnelles.

Pour remédier à cette situation, Veolia, avec les autres opérateurs de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau et avec la DGS, ont défini un protocole « dégradé » de transmission de données permettant de rétablir cet échange régulier des résultats du contrôle officiel pour l'ensemble des ARS concernées en France.

Toutefois, le rétablissement de cette fonctionnalité est intervenu tardivement et il est possible que les résultats présentés ci-dessous soient incomplets au regard de la totalité des résultats d'analyses des EDCH réalisées par l'ARS en 2018 sur votre service.

### → 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>

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Paramètres microbiologiques</b>					
<b>Taux de conformité microbiologique</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	15	13	14	14	12
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	15	13	14	14	12
<b>Paramètres physico-chimique</b>					
<b>Taux de conformité physico-chimique</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	7	6	5	4	5
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	7	6	5	4	5

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 2018, 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).

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

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

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

L'eau est pompée dans le forage "Les Mère Dieu" (calcaires de Beauce).

Elle subit un traitement du fer et du manganèse puis une désinfection au chlore avant d'être mise en distribution.

#### → Le volume prélevé

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

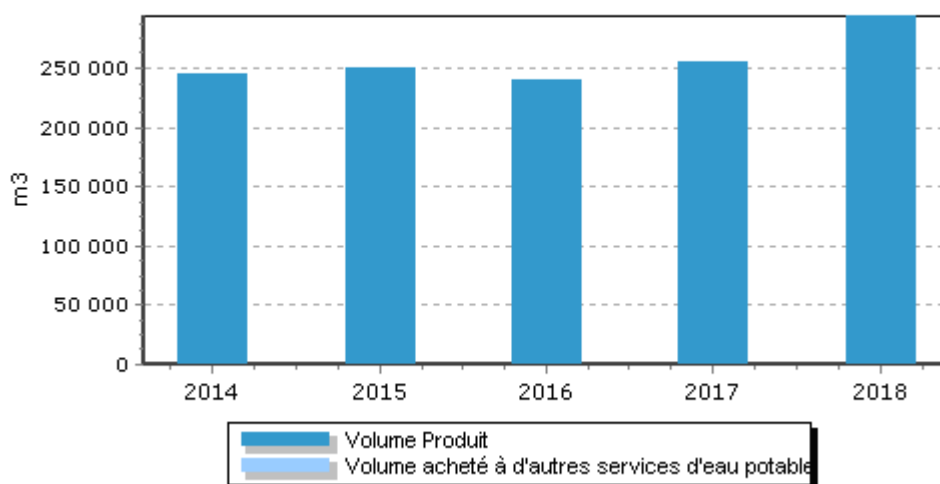
	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Volume prélevé par ressource (m³)</b>						
LES MERES DIEU	252 236	258 422	246 827	263 795	303 111	14,9%

#### → 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 :

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>252 236</b>	<b>258 422</b>	<b>246 827</b>	<b>263 795</b>	<b>303 111</b>	<b>14,9%</b>
Besoin des usines	7 084	7 752	7 404	7 913	9 093	14,9%
<b>Volume produit (m3)</b>	<b>245 152</b>	<b>250 670</b>	<b>239 423</b>	<b>255 882</b>	<b>294 018</b>	<b>14,9%</b>
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	0%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	0%
<b>Volume mis en distribution (m3)</b>	<b>245 152</b>	<b>250 670</b>	<b>239 423</b>	<b>255 882</b>	<b>294 018</b>	<b>14,9%</b>

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

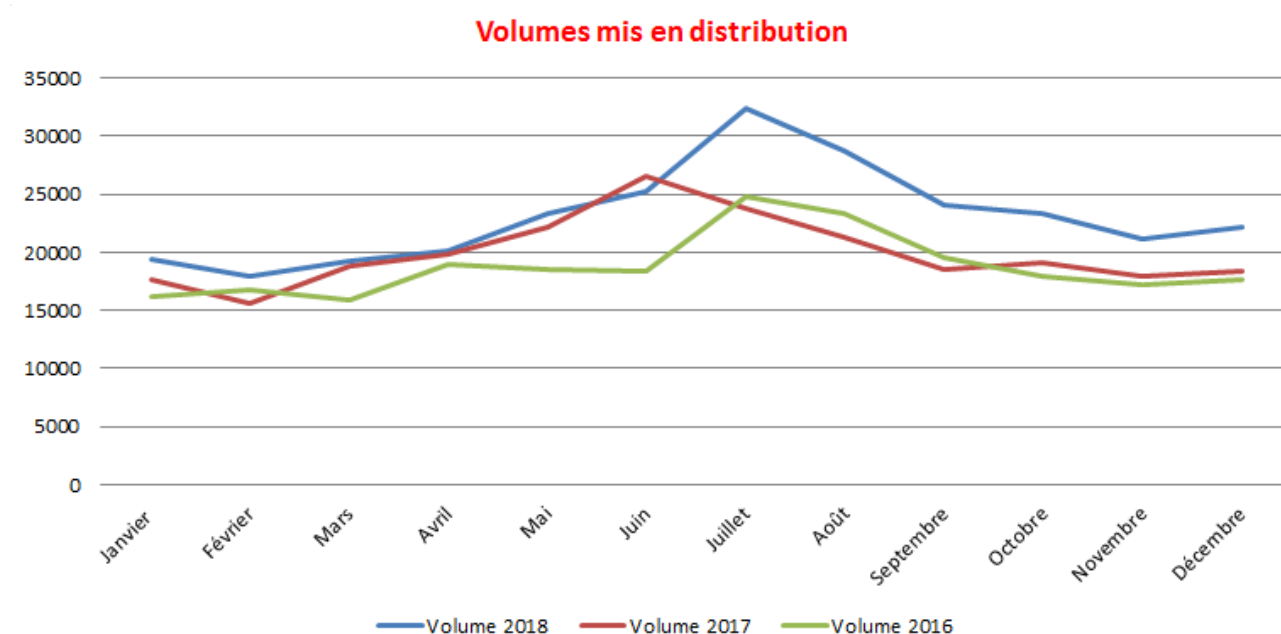


Le volume acheté à d'autres services d'eau potable est détaillé ci-après :

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
Autre(s) engagement(s)	0	0	0	0	0	0%

### → Bilan mensuel

Le volume introduit et mis en distribution moyen par mois en m³ :



## 4.2.2. 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 :

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Volume vendu selon le décret (m³)</b>	<b>178 660</b>	<b>197 916</b>	<b>187 207</b>	<b>193 191</b>	<b>201 104</b>	<b>4,1%</b>
<b>Sous-total volume vendu aux abonnés du service</b>	<b>178 660</b>	<b>197 916</b>	<b>187 207</b>	<b>193 191</b>	<b>201 104</b>	<b>4,1%</b>
domestique ou assimilé	178 660	197 916	187 207	193 191	201 104	4,1%
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Volume vendu (m³)</b>	<b>178 660</b>	<b>197 916</b>	<b>187 207</b>	<b>193 191</b>	<b>201 104</b>	<b>4,1%</b>
<i>dont clients individuels</i>	150 101	164 051	156 966	163 530	160 183	-2,0%
<i>dont clients domestiques SRU</i>	1 519	1 339	1 187	1 207	858	-28,9%
<i>dont clients industriels</i>	5 523	5 148	5 778	5 087	4 395	-13,6%
<i>dont clients collectifs</i>	11 611	12 971	10 732	10 878	10 333	-5,0%
<i>dont volume vendu autres collectivités</i>	0	0	0	0	0	0%
<i>dont bâtiments communaux</i>	3 441	4 015	4 355	4 258	11 250	164,2%
<i>dont appareils publics</i>	5 675	9 396	7 929	8 231	14 085	71,1%

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m³)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
Autre(s) engagement(s)	0	0	0	0	0	0%

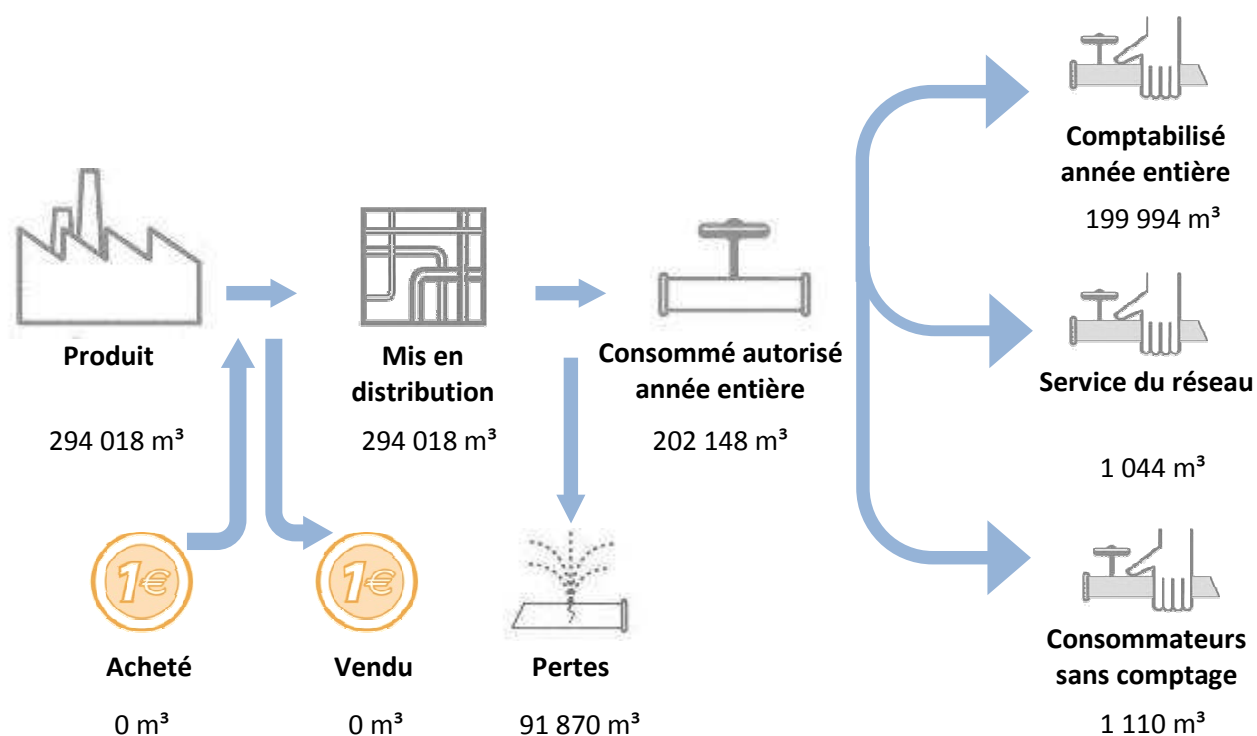
### → Le volume consommé

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m³)	177 870	196 920	186 329	192 095	199 994	4,1%
<b>Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m³)</b>	<b>177 870</b>	<b>196 920</b>	<b>186 329</b>	<b>192 095</b>	<b>199 994</b>	<b>4,1%</b>
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	365	366	365	365	0,0%
Volume consommateurs sans comptage (m³)	790	996	878	1 096	1 110	1,3%
Volume de service du réseau (m³)	829	1 162	1 008	1 044	1 044	0,0%
<b>Volume consommé autorisé (m³)</b>	<b>179 489</b>	<b>199 078</b>	<b>188 215</b>	<b>194 235</b>	<b>202 148</b>	<b>4,1%</b>
<b>Volume consommé autorisé 365 jours (m³)</b>	<b>179 489</b>	<b>199 078</b>	<b>188 215</b>	<b>194 235</b>	<b>202 148</b>	<b>4,1%</b>
Nombre de semaines de consommation	52,00	52,00	52,00	52,00	52,00	0,0%

Le volume consommé par les principaux abonnés ou gros consommateurs figure au tableau suivant :

### → Synthèse des flux de volumes



### 4.2.3. LA MAÎTRISE DES PERTES EN EAU

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

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

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

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2018 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m <sup>3</sup> /j/km)	ILVNC (m <sup>3</sup> /j/km)	ILC (m <sup>3</sup> /j/km)
2018	68,8	67,56	5,81	5,95	12,79

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)

Les réseaux sont classés selon leur indice linéaire de consommation :

Rural	ILC de 0 à 10 m <sup>3</sup> /j/km
Semi –rural	ILC de 10 à 30 m <sup>3</sup> /j/km
Urbain	ILC > 30 m <sup>3</sup> /j/km

Avec un ILC de 12,79 m<sup>3</sup>/j/km, le réseau desservant la commune est de type semi-rural.

On définit l'état du réseau en fonction de l'indice linéaire de pertes :

Catégorie de réseau	Rural	Semi-rural	Urbain
Bon	ILP < 1	ILP < 3	ILP < 7
Acceptable	1 ≤ ILP ≤ 3	3 ≤ ILP ≤ 7	7 ≤ ILP ≤ 12
Mauvais	3 < ILP	7 < ILP	12 < ILP

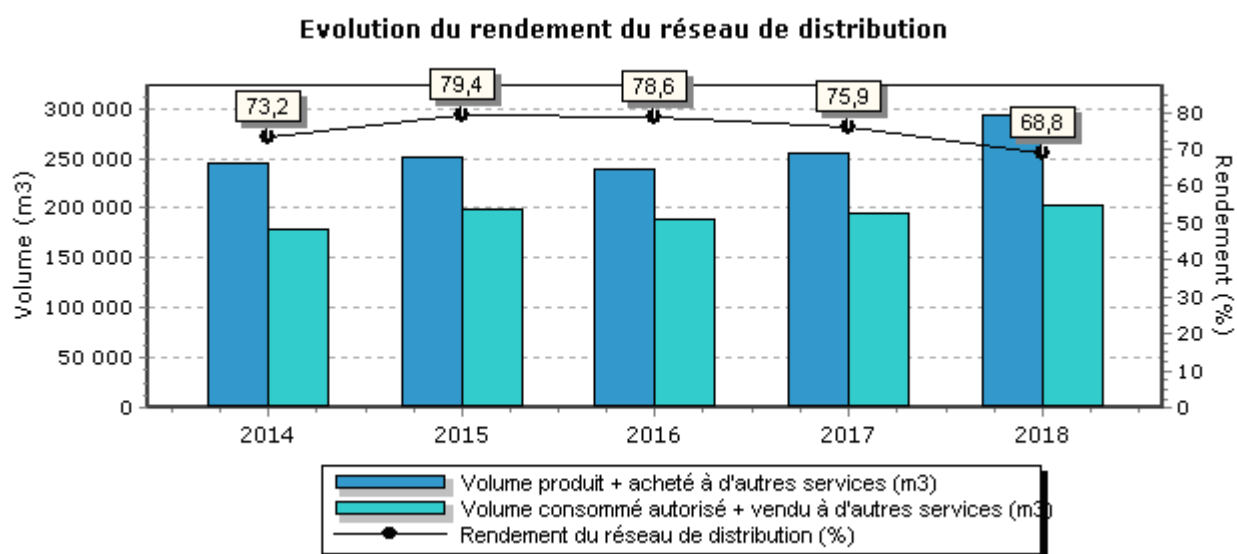
L'indice linéaire de pertes permet d'affirmer que le réseau desservant la commune est dans un état acceptable.

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Rendement du réseau de distribution (%)</b> <b>(A+B)/(C+D)</b>	<b>73,2 %</b>	<b>79,4 %</b>	<b>78,6 %</b>	<b>75,9 %</b>	<b>68,8 %</b>	<b>-9,4%</b>
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . A	179 489	199 078	188 215	194 235	202 148	4,1%
Volume vendu à d'autres services (m3) . . . . . B	0	0	0	0	0	0%
Volume produit (m3) . . . . . C	245 152	250 670	239 423	255 882	294 018	14,9%
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	0	0	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 365 jours ; B = Volume vendu à d'autres services ; C = Volume produit ; D = Volume acheté à d'autres services)

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



Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2018 étant supérieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'actions spécifique.

Au regard du faible rendement constaté au cours de l'année 2018, Veolia poursuivra la campagne de recherche de fuite menée depuis la mise en place de la sectorisation en milieu d'année. Des graphiques reprenant cette inspection du réseau vous sont restitués au chapitre 4.3.3 « Les recherches de fuites » .

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

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>4,39</b>	<b>3,51</b>	<b>3,44</b>	<b>4,08</b>	<b>5,95</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	245 152	250 670	239 423	255 882	294 018
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . B	177 870	196 920	186 329	192 095	199 994
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	42 011	42 011	42 120	42 842	43 289

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Indice linéaire de pertes en réseau (m³/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>4,28</b>	<b>3,36</b>	<b>3,32</b>	<b>3,94</b>	<b>5,81</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	245 152	250 670	239 423	255 882	294 018
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B	179 489	199 078	188 215	194 235	202 148
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	42 011	42 011	42 120	42 842	43 289

## 4.3. La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

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

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



### *La gestion centralisée des interventions*

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

#### 4.3.1. LES OPERATIONS DE MAINTENANCE DES INSTALLATIONS

##### → Les installations

Installation	Date	Type d'intervention
Poste de Surpression Zone Industrielle les Pierrelets	27/02/2018	Réparation aspiration des surpresseurs
	05/03/2018	Défaut pression
	09/03/2018	Démontage nettoyage hydrostabilisateur
	10/04/2018	Remplacement garniture surpresseur 3
	18/04/2018	Entretien hydrostable gonflage ballon et amorçage surpresseurs
Réservoir les Mères Dieu	24/11/2018	Niveau très bas réservoir
Usine de Production d'Eau Potable Les Mères Dieu	17/01/2018	Entretien des vannes pneumatique
	24/01/2018	Défaut vanne
	31/01/2018	Défaut lavage
	31/03/2018	Défaut vanne délestage et défaut lavage
	23/05/2018	Défaut chlore bas
	25/06/2018	Défaut chlore bas
	05/07/2018	Défaut lavage
	12/07/2018	Défaut électrovanne d'air
	03/08/2018	Défaut lavage
	08/08/2018	Défaut vanne
	11/09/2018	Défaut lavage.
	19/09/2018	Défaut lavage
	27/09/2018	Défaut compresseur
	28/09/2018	Changement pressostat
	04/10/2018	Défaut lavage
	09/10/2018	Défaut compresseur
	31/10/2018	Défaut cycle lavage
	05/11/2018	Défaut vanne
	15/11/2018	Défaut air

Les lavages de réservoirs ont été réalisés aux dates suivantes :

Installation	Date	Conformité bactériologique
Réservoir de Chaingy	21/02/2018	Oui
Bâche de Chaingy	28/02/2018	Oui

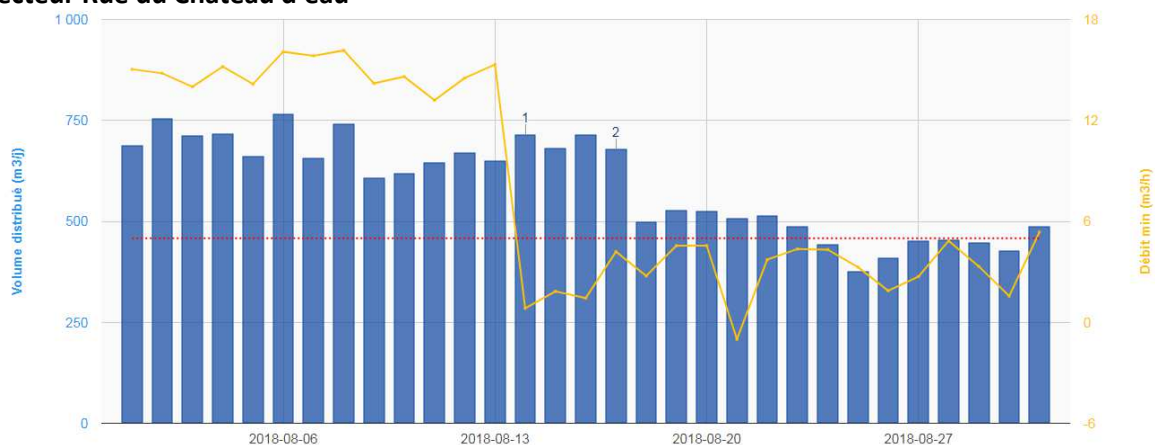
### 4.3.2. LES OPERATIONS DE MAINTENANCE DU RESEAU

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.

### 4.3.3. LES RECHERCHES DE FUITES

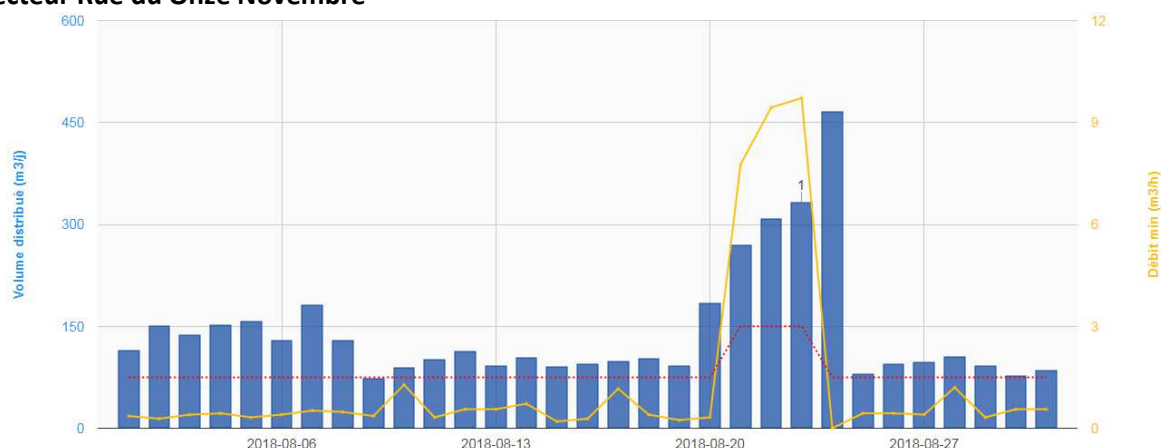
Au regard des forts débits de nuit mesurée, une campagne de recherche de fuite a été menée dans le courant de l'été. En nous appuyant sur les différents secteurs délimités par les débitmètres de sectorisation, nous avons pu déceler deux fuites assez importantes et les réparer dans la continuité de la campagne.

#### Secteur Rue du Château d'eau



Détectée par le débitmètre du secteur de la rue du Château d'eau, une fuite a été réparée le 17 août 2018 sur un branchement Route de Blois. Il s'agit d'une fuite représentant environ 10 m³/h.

#### Secteur Rue du Onze Novembre



Détectée par le débitmètre du secteur de la rue du 11 novembre, une fuite a été réparée le 24 août 2018 sur une canalisation Route des Poiries. Il s'agit d'une fuite représentant environ 7 m³/h.

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

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	3	6	2	7	4	-42,9%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,1	0,2	0,1	-50,0%
Nombre de fuites sur branchement	9	12	8	5	2	-60,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,6	0,7	0,5	0,3	0,1	-66,7%
Nombre de fuites sur compteur	4	17	8	11	6	-45,5%
Nombre de fuites sur équipement	1	0	0	0	0	0%
Nombre de fuites réparées	17	35	18	23	12	-47,8%

## 4.4. L'efficacité environnementale

### 4.4.1. LA PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU



La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la préservation de la ressource en eau aussi bien pour les installations gérées en propre que pour les achats d'eau. Le périmètre de protection est un des principaux moyens pour éviter la dégradation de la ressource par des pollutions accidentelles ou diffuses. L'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service **[P108.3]** permet d'évaluer ce processus.

	2014	2015	2016	2017	2018
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %

### 4.4.2. 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.

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	105 757	110 955	116 204	111 929	132 426	18,3%
Installation de reprise	16 433	12 828	18 210	18 997	20 258	6,6%
Installation de production	89 324	98 127	97 994	92 932	112 168	20,7%

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

### 4.4.3. LA VALORISATION DES SOUS-PRODUITS

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



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

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

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

## 5. Le rapport financier du service



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

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

### → *Le CARE*

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

**Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation**  
**Année 2018**  
**(en application du décret du 14 mars 2005)**

Collectivité: K5120 - CHAINGY

Eau

LIBELLE	2017	2018	Ecart %
<b>PRODUITS</b>	<b>292 340</b>	<b>287 658</b>	<b>-1.60 %</b>
Exploitation du service	128 360	132 208	
Collectivités et autres organismes publics	128 448	131 544	
Travaux attribués à titre exclusif	28 717	17 227	
Produits accessoires	6 816	6 679	
<b>CHARGES</b>	<b>303 602</b>	<b>318 858</b>	<b>5.02 %</b>
Personnel	64 697	69 310	
Energie électrique	14 400	12 537	
Produits de traitement	337	616	
Analyses	1 740	1 795	
Sous-traitance, matières et fournitures	19 319	25 753	
Impôts locaux et taxes	3 717	4 800	
Autres dépenses d'exploitation	22 436	17 961	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	2 406	1 861	
<i>engins et véhicules</i>	10 295	10 392	
<i>informatique</i>	4 780	4 860	
<i>assurances</i>	461	973	
<i>locaux</i>	3 544	3 396	
<i>autres</i>	950	- 3 523	
Contribution des services centraux et recherche	9 789	9 926	
Collectivités et autres organismes publics	128 448	131 544	
Charges relatives aux renouvellements	36 547	37 008	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	8 114	8 400	
<i>programme contractuel ( renouvellements )</i>	28 434	28 609	
Charges relatives aux investissements	1 885	6 638	
<i>programme contractuel ( investissements )</i>	1 885	6 638	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	285	972	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>- 11 262</b>	<b>- 31 200</b>	<b>NS</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>- 11 262</b>	<b>- 31 200</b>	<b>NS</b>

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

4/10/2019

→ **L'état détaillé des produits**

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

**Etat détaillé des produits (1)**  
**Année 2018**

Collectivité: K5120 - CHAINGY

Eau

LIBELLE	2017	2018	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	126 961	131 884	3.88 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	115 159	131 403	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	11 801	481	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	1 399	325	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	1 399	325	
<b>Exploitation du service</b>	<b>128 360</b>	<b>132 208</b>	<b>3.0 %</b>
Produits : part de la collectivité contractante	81 028	80 210	-1.01 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	71 124	79 803	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	9 904	408	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	5 692	10 453	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	8 650	7 908	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 2 958	2 546	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	41 727	40 880	-2.03 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	39 610	41 569	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	2 117	- 689	
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>128 448</b>	<b>131 544</b>	<b>2.41 %</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>28 717</b>	<b>17 227</b>	<b>-40.01 %</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>6 816</b>	<b>6 679</b>	<b>-2.01 %</b>

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

4/10/19

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

## 5.2. Situation des biens

### → *Variation du patrimoine immobilier*

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

### → *Inventaire des biens*

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

### → *Situation des biens*

La situation des biens est consultable aux chapitres 3.1 et 3.2.

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.

Type d'installation	Localisation	Fonctionnement	Commentaires
Ouvrage de traitement	Forage les Mères Dieux	Désinfection	Afin de sécuriser le dispositif de chloration au niveau de la station de production, un inverseur de chlore peut être installé.
	Usine les Mères Dieux	Hydraulique	La canalisation d'air surpressé pour le lavage des filtres présente des points de rouilles. Il conviendrait de la renouveler à court terme.
Canalisations	Route de Blois	Interconnexion	La commune de Saint-Ay a installé une canalisation DN 160 jusqu'au point d'interconnexion situé à la limite du réseau d'eau potable de Chaingy. Le renforcement des réseaux DN 100 et DN 80 situés Route de Blois est à envisager. De plus, la pose d'une canalisation d'un diamètre plus élevé (DN 150) permettrait d'alimenter sans perte de pression les deux communes en cas de problème important. Pour rappel, il n'existe pas de canalisation d'interconnexion avec Saint-Ay rue de la Grolle.
	Totalité du réseau AEP	Gestion patrimoniale	Conformément aux préconisations de l'AE, un programme pluriannuel de renouvellement des réseaux doit être établi : il pourrait contenir les tronçons Route de Blois en Amiante Ciment DN 100 , rue des Poiriers en Amiante Ciment DN 80,...
	Réseau		La portion de réseau passant sous l'autoroute est en PVC collé : au regard des contraintes d'intervention et des risques liés à la tenue de l'ouvrage autoroutier en cas de fuite, il conviendrait de renouveler ce tronçon.
	Rue de la Picornière	Défense incendie - PI n°53	Le renforcement de la canalisation actuelle (située de la rue de la Groue à l'entrée du lotissement de la Haire) en DN 80 par une canalisation en DN 150 est à envisager.
	Domaine de Longueveau		Nous dénombrons régulièrement des casses de la canalisation au niveau du pont. Son renouvellement est à prévoir.
Réseau	Totalité du réseau AEP	Gestion patrimoniale	Conformément aux préconisations de l'AE, une modélisation des réseaux doit être établie.
Poteau Incendie		Consommation d'eau	Afin de maîtriser et limiter les volumes prélevés aux bornes incendie pour des besoins spécifiques sur le domaine public, il conviendrait d'installer des bornes de puisages. Ces bornes, de couleur verte, disposant de comptage, permettent de distribuer de l'eau sous conditions, dans un lieu facile d'accès et sans perturber le fonctionnement du réseau. Ce volume quantifié intégrera le calcul du rendement.

## 5.3. Les investissements et le renouvellement

Les états présentés permettent de tracer, selon le format prévu au contrat, la réalisation des programmes d'investissement et/ou de renouvellement à la charge du délégataire, et d'assurer le suivi des fonds contractuels d'investissement.

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

### → *Programme contractuel d'investissement*

Participation aux investissements de sectorisation, auprès de la collectivité :	Montant en €
<b>SECTORISATION</b>	
<b>AVENUE DES PIERRELETS</b>	
DEBITMETRE	1 868,42
<b>ROUTE DE LA PLAGE</b>	
DEBITMETRE	1 868,42
<b>RUE DE LA GROUE</b>	
DEBITMETRE	1 868,42
<b>RUE DU 11 NOVEMBRE</b>	
DEBITMETRE	1 868,42
<b>RUE DU CHATEAU D'EAU</b>	
DEBITMETRE	1 868,42

→ *Programme contractuel de renouvellement*

Installations électromécaniques	Renouvelé exercices antérieurs	Renouvelé dans l'exercice
<b>LES MERES DIEU</b>		
<b>POMPAGE ET RESERVOIR SUR TOUR</b>		
ANALYSEUR DE CHLORE	2012	
COLONNE POMPE	2010	
COMPRESSEUR D'AIR GUERNET + RESERVOIR	2012	
COMPTEUR DISTRIBUTION	2014	
COMPTEURS D'EAU TRAITEE WOLTEX DN 100MM	2013	
POMPE 24KW	2010	
POMPE SURPRESSION CHLORE	2017	
SURPRESSEUR DE LAVAGE	2016	
TRANSMETTEUR S50 SOFREL + CARTE ANALOGIQUE		2018
<b>ZI LES PIERRELETS</b>		
<b>SURPRESSION</b>		
CHLOROMETRE CHLORO+ CIFEC	2013	
HYDOREJECTEUR CIFEC	2013	
POMPE 1 GRUNDFOS CR30-80/6 11KW	2010	
POMPE 2 GRUNDFOS CR30-80/6 11KW	2014	
POMPE 3 GRUNDFOS CR30-80/6 11KW	2013	
<b>Réseaux</b>	Quantité renouvelée exercices antérieurs	Quantité renouvelée dans l'exercice
BRANCHEMENTS EAU DIA: 15- 20 Plomb	192	0

→ *Les autres dépenses de renouvellement*

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

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

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

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

Nature des biens	2018
Compteurs (€)	8 410,51

## 5.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

### 5.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

#### → Régularisations de TVA

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

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

#### → Biens de retour

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

#### → Biens de reprise

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

#### → 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

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

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

conditions à déterminer, les parties pourront convenir de leur mise à disposition auprès du nouvel exploitant.

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

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

### **5.4.2. DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL**

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

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

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

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

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

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

Lorsque l'entité sortante ne constitue pas une entité économique autonome mais que le nouvel exploitant entre dans le champ d'application de la Convention collective Nationale des entreprises d'eau et

d'assainissement d'avril 2000, l'application des articles 2.5.2 ou 2.5.4 de cette Convention s'impose tant au précédent délégataire qu'au nouvel exploitant avant la fin de la période de 12 mois.

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

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

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

### → *Comptes entre employeurs successifs*

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

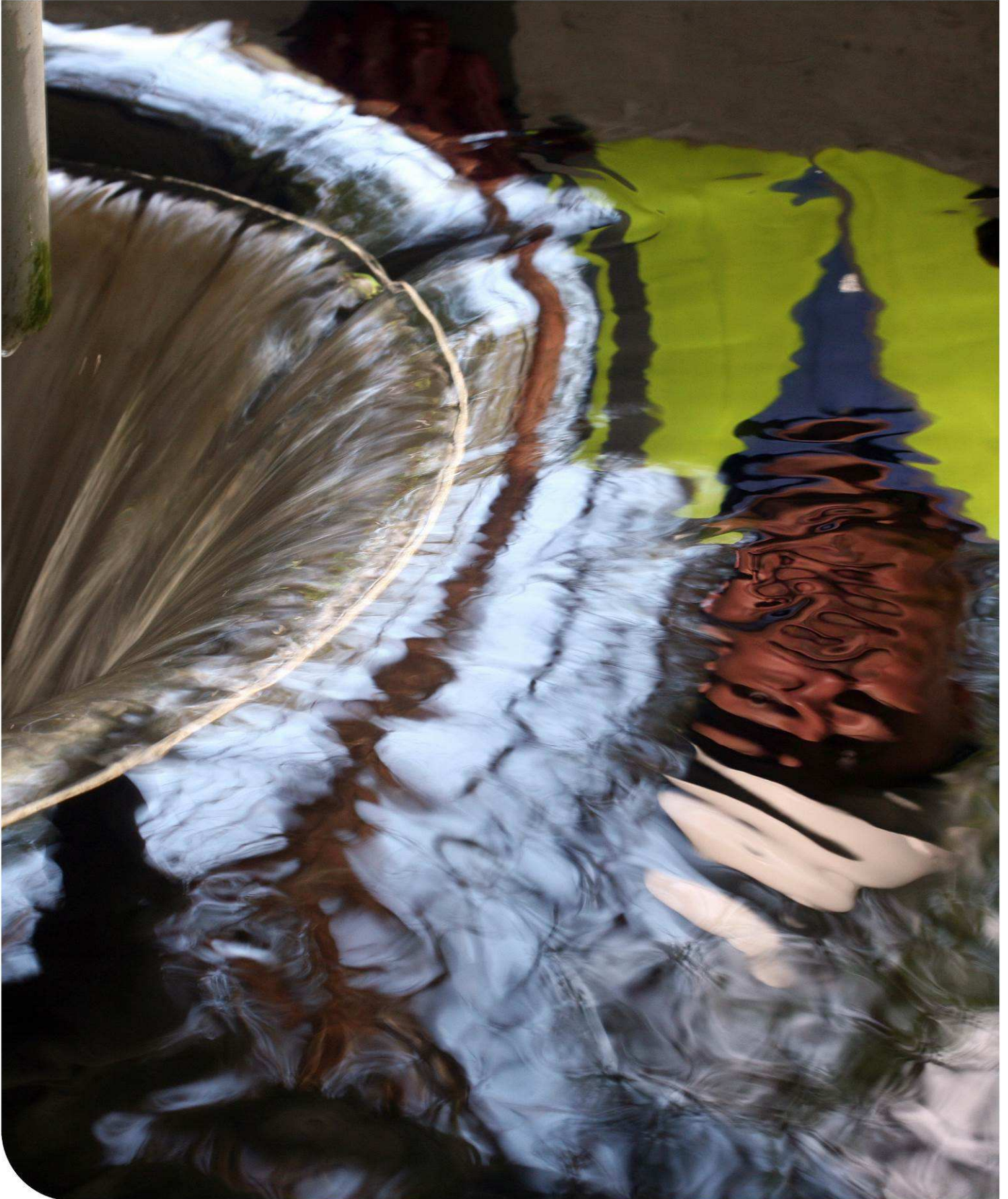
- ◆ de manière générale, dispositions identiques à celles appliquées en début du contrat,
- ◆ concernant les salaires et notamment salaires différés : chaque employeur supporte les charges afférentes aux salaires (et les charges sociales ou fiscales directes ou indirectes y afférant) rattachables à la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

---

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



## 6. Annexes

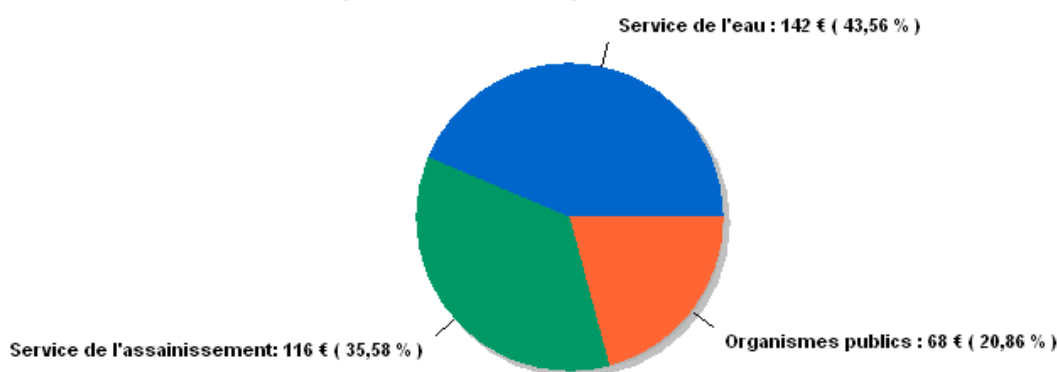


## 6.1. La facture 120 m<sup>3</sup>

CHAINGY	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2019	Montant au 01/01/2018	Montant au 01/01/2019	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>131,01</b>	<b>141,86</b>	<b>8,28%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>79,04</b>	<b>82,21</b>	<b>4,01%</b>
Abonnement			30,56	31,81	4,09%
Consommation	120	0,4200	48,48	50,40	3,96%
<b>Part communale</b>			<b>49,57</b>	<b>49,57</b>	<b>0,00%</b>
Consommation	120	0,4131	49,57	49,57	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0840</b>	<b>2,40</b>	<b>10,08</b>	<b>320,00%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>113,60</b>	<b>115,86</b>	<b>1,99%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>40,19</b>	<b>42,45</b>	<b>5,62%</b>
Abonnement			16,43	17,49	6,45%
Consommation	120	0,2080	23,76	24,96	5,05%
<b>Part communale</b>			<b>73,41</b>	<b>73,41</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			9,33	9,33	0,00%
Consommation	120	0,5340	64,08	64,08	0,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>71,44</b>	<b>68,31</b>	<b>-4,38%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	21,60	18,00	-16,67%
TVA			22,24	22,71	2,11%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>316,05</b>	<b>326,03</b>	<b>3,16%</b>

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

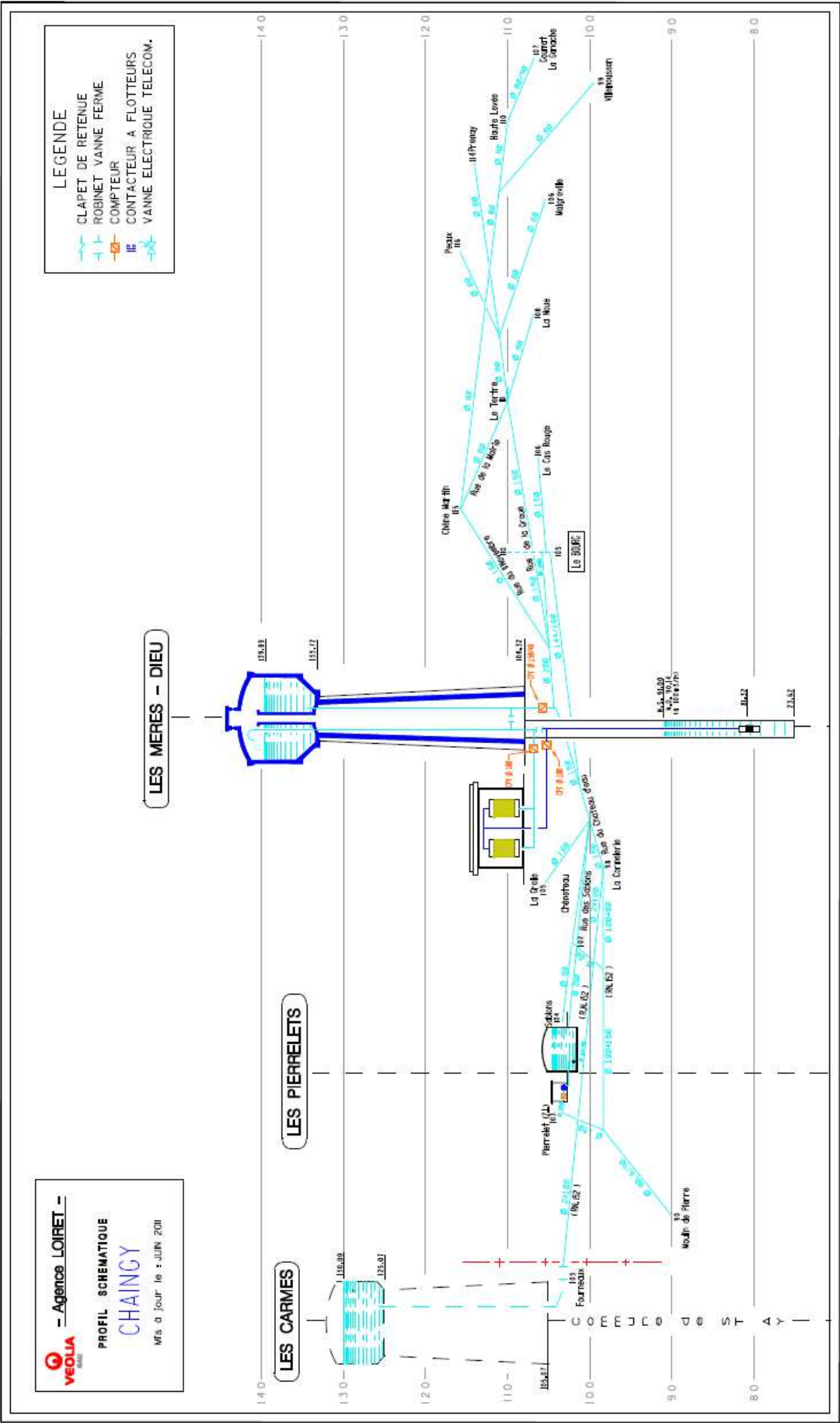
### Facture 120m<sup>3</sup> / Répartition du prix du service de l'Eau



## 6.2. Les données consommateurs par commune

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>CHAINGY</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	3 660	3 669	3 711	3 728	3 745	0,5%
Nombre d'abonnés (clients)	1 580	1 605	1 627	1 686	1 731	2,7%
Volume vendu (m³)	177 870	196 920	186 329	192 095	199 994	4,1%

# 6.3. Le synoptique du réseau



## 6.4. La qualité de l'eau

### 6.4.1. LA RESSOURCE

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

	Contrôle sanitaire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	2	2
Physico-chimique	619	619

Détail des non-conformités sur la ressource :

Tous les résultats sont conformes.

### 6.4.2. 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	12	12	6	6	18	18
Physico-chimie	5	5	1	1	6	6

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 %	100 %	100 %
Physico-chimie	100 %	100 %	100 %

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

### → Conformité des paramètres analytiques

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
<b>Paramètres soumis à Limite de Qualité</b>				
Microbiologique	24	24	12	12
Physico-chimique	591	591	1	1
<b>Paramètres soumis à Référence de Qualité</b>				
Microbiologique	36	36	8	8
Physico-chimique	134	134	1	1
<b>Autres paramètres analysés</b>				
Microbiologique				
Physico-chimique	94		4	

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

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

### 6.4.3. NOMBRE DE RESULTATS ET CONFORMITE DES ANALYSES SUR L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUE PAR ENTITES RESEAU

#### PC - Forage des Mères-Dieu Chaingy

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	<= 10000
ESA alachlore	0.067	0.067	0.067	1	µg/l	<= 2
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Delta pH = PHE - PHEAU	0.15	0.15	0.15	1	Unité pH	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	286	286	286	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.3	7.3	7.3	1	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.45	7.45	7.45	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.44	7.44	7.44	1	Unité pH	
Titre Hydrotimétrique	25.82	25.82	25.82	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	1	mg/l Pt	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0.45	0.45	0.45	1	NFU	
Biphényle	0	0	0	1	µg/l	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Température de l'eau	14.5	14.5	14.5	1	°C	<= 25
Fer dissous	16	16	16	1	µg/l	
Fer total	73	73	73	1	µg/l	
Manganèse total	62	62	62	1	µg/l	
Calcium	81.7	81.7	81.7	1	mg/l	
Chlorures	13.3	13.3	13.3	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	502	502	502	1	µS/cm	
Magnésium	13.1	13.1	13.1	1	mg/l	
Potassium	1.7	1.7	1.7	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	24.7	24.7	24.7	1	mg/l	
Sodium	8.4	8.4	8.4	1	mg/l	<= 200
Sulfates	26.6	26.6	26.6	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.4	0.4	0.4	1	mg/l C	<= 10
Oxygène dissous	5.1	5.1	5.1	1	mg/l	
O2 dissous % Saturation	58	58	58	1	%sat.	>= 30
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 4
Nitrates	0	0	0	1	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0	0	0	1	mg/l	
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0	0	0	1	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	
Arsenic	3	3	3	1	µg/l	<= 100
Bore	12	12	12	1	µg/l	
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Fluorures	370	370	370	1	µg/l	

Nickel	0	0	0	1	µg/l	
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Dibromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Pesticides totaux	0.072	0.072	0.072	1	µg/l	<= 5
PCB 101	0	0	0	1	µg/l	
PCB 105	0	0	0	1	µg/l	
PCB 118	0	0	0	1	µg/l	
PCB 138	0	0	0	1	µg/l	
PCB 149	0	0	0	1	µg/l	
PCB 153	0	0	0	1	µg/l	
PCB 170	0	0	0	1	µg/l	
PCB 18	0	0	0	1	µg/l	
PCB 180	0	0	0	1	µg/l	
PCB 194	0	0	0	1	µg/l	
PCB 209	0	0	0	1	µg/l	
PCB 28	0	0	0	1	µg/l	
PCB 31	0	0	0	1	µg/l	
PCB 35	0	0	0	1	µg/l	
PCB 44	0	0	0	1	µg/l	
PCB 52	0	0	0	1	µg/l	
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 2
Somme des 7 PCBi	0	0	0	1	µg/l	
Chlortoluron	0.005	0.005	0.005	1	µg/l	<= 2

**UP - USINE DE CHAINGY**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		3	4	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		1	4	n/ml	
Bactéries Coliforme /kit quant	0		0	1	n/100ml	= 0
Bactéries Coliformes	0		0	3	n/100ml	= 0
E.Coli /kit quant	0		0	1	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	3	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	3	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux /kit quant	0		0	1	n/100ml	= 0
ESA alachlore	0.096	0.096	0.096	1	µg/l	<= 0.1
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Delta pH = PHE - PHEAU	0	0	0	1	Unité pH	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	285	285	285	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.5	7.567	7.7	3	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.5	7.5	7.5	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.6	7.71	7.83	3	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique Complet	23.2	23.283	23.4	3	°F	
Titre Hydrotimétrique	24.7	25.17	25.81	3	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	2	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	2	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Turbidité	0	0.06	0.18	3	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Biphényle	0	0	0	1	µg/l	
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	12.8	14.1	15.3	3	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	3	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	3	µg/l	<= 50
Calcium	78.6	78.6	78.6	1	mg/l	
Chlorures	13.3	13.367	13.5	3	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	494	512.667	525	3	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	12.31	12.31	12.31	1	mg/l	
Potassium	1.6	1.6	1.6	1	mg/l	
Sodium	8.1	8.1	8.1	1	mg/l	<= 200
Sulfates	26.5	26.6	26.7	3	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.325	0.6	4	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	3	mg/l	<= 0.1
Nitrates	0	0	0	3	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0	0	0	3	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	3	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	<= 0.2
Arsenic	2	2	2	1	µg/l	<= 10
Baryum	0.176	0.176	0.176	1	mg/l	<= 0.7

Bore	16	16	16	1	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Fluorures	360	360	360	1	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Dibromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Pesticides totaux	0.104	0.104	0.104	1	µg/l	<= 0.5
PCB 101	0	0	0	1	µg/l	
PCB 105	0	0	0	1	µg/l	
PCB 118	0	0	0	1	µg/l	
PCB 138	0	0	0	1	µg/l	
PCB 149	0	0	0	1	µg/l	
PCB 153	0	0	0	1	µg/l	
PCB 170	0	0	0	1	µg/l	
PCB 18	0	0	0	1	µg/l	
PCB 180	0	0	0	1	µg/l	
PCB 194	0	0	0	1	µg/l	
PCB 209	0	0	0	1	µg/l	
PCB 28	0	0	0	1	µg/l	
PCB 31	0	0	0	1	µg/l	
PCB 35	0	0	0	1	µg/l	
PCB 44	0	0	0	1	µg/l	
PCB 52	0	0	0	1	µg/l	
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Somme des 7 PCB <sub>i</sub>	0	0	0	1	µg/l	
Activité alpha totale	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	50	50	50	1	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0	0	0	1	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.1	0.22	0.29	3	mg/l	
Chlore total	0.15	0.263	0.33	3	mg/l	
Bromates	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Bromoforme	1.4	1.4	1.4	1	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	1.6	1.6	1.6	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.75	0.75	0.75	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	3.75	3.75	3.75	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Chlortoluron	0.008	0.008	0.008	1	µg/l	<= 0.1

**ZD - CHAINGY**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		0	9	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		4	9	n/ml	
Bactéries Coliforme /kit quant	0		0	5	n/100ml	= 0
Bactéries Coliformes	0		0	9	n/100ml	= 0
E.Coli /kit quant	0		0	5	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	9	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	9	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux /kit quant	0		0	5	n/100ml	= 0
pH mesuré au labo	7.51	7.628	7.72	9	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	9	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	9	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	9	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	9	Qualitatif	
Turbidité	0	0.111	0.71	9	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	10.5	14.978	19.4	9	°C	<= 25
Fer total	0	9.333	84	9	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	9	µg/l	<= 50
Conductivité à 25°C	485	503.889	521	9	µS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0	0	9	mg/l	<= 0.1
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Cuivre	0.155	0.155	0.155	1	mg/l	<= 2
Nickel	8	8	8	1	µg/l	<= 20
Plomb	8	8	8	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
Benzo(a)pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Hydrocarb.polycycl.arom. 16sub	0	0	0	1	µg/l	
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0.11	0.276	0.4	9	mg/l	
Chlore total	0.14	0.298	0.42	9	mg/l	
Bromoforme	1.7	1.7	1.7	1	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	1.5	1.5	1.5	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.6	0.6	0.6	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	3.8	3.8	3.8	1	µg/l	<= 100

## 6.5. Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

### Installation de production

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>LES MERES DIEU</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	89 324	98 127	97 994	92 932	112 168	20,7%
Consommation spécifique (Wh/m³)	364	391	409	363	382	5,2%
Volume produit refoulé (m³)	245 152	250 670	239 423	255 882	294 018	14,9%

### Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1
<b>Surpresseur ZI Les Pierrelets</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	16 433	12 828	18 210	18 997	20 258	6,6%
Consommation spécifique (Wh/m³)	348	475	415	317	282	-11,0%
Volume pompé (m³)	47 161	27 022	43 905	59 924	71 955	20,1%

## 6.6. Annexes financières

### → Les modalités d'établissement du CARE

#### Introduction générale

Le décret 2005-236, codifié aux articles R1411-7 et R1411-8 du Code Général des Collectivités Territoriales, a fourni des précisions sur les données devant figurer dans le Rapport Annuel du Déléataire prévu à l'article L1411-3 du même CGCT, et en particulier sur le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) de la délégation.

Le CARE établi au titre de 2018 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

#### Organisation de la Société au sein de la Région et de Veolia Eau France

L'organisation de la Société Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux au sein de la Région Centre Ouest de Veolia Eau (groupe Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux) comprend différents niveaux opérationnels qui apportent quotidiennement leur contribution au bon fonctionnement des services publics de distribution d'eau potable et d'assainissement qui leur sont confiés.

La décentralisation et la mutualisation de l'activité aux niveaux adaptés représentent en effet un des principes majeurs d'organisation de Veolia Eau et de ses sociétés.

Par ailleurs, à l'écoute de ses clients et des consommateurs, Veolia Eau est convaincu que si l'eau est au cœur des grands défis du 21ème siècle, il convient aussi d'être très attentif à la quête grandissante de transparence, de proximité, d'implication des collectivités ainsi qu'à la recherche constante d'efficacité et de qualité. Tout au long de l'année 2017, un projet d'entreprise baptisé « Osons 20/20 ! » a ainsi été construit collectivement, selon une logique « gLocale » pour répondre à ces nouveaux enjeux.

Une nouvelle organisation a ainsi été mise en place au 1<sup>er</sup> janvier 2018. Elle permet à la fois de partager le meilleur de ce que peut apporter un grand groupe en matière de qualité, d'innovation, de solutions et d'investissements (« global ») ; mais aussi en s'appuyant sur 67 « Territoires » nouvellement créés, avec des moyens renforcés pour l'exploitation, toujours plus ancrés dans les territoires et avec un réel pouvoir de décision (« local »). 9 Régions viennent quant à elle assumer un rôle de coordination et de mutualisation au bénéfice des Territoires.

Pour mémoire, l'organisation antérieure s'articulait autour de 20 Centres Régionaux regroupés au sein de 4 Zones et en charge d'environ 330 services. Dans un souci de simplification, de proximité plus grande avec les réalités locales et donc de réactivité accrue, le niveau de la zone a ainsi été supprimé.

Au sein de cette organisation, et notamment pour accroître la qualité des services rendus à ses clients, la Société Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux a pris part à la démarche engagée par Veolia Eau visant à accroître la collaboration entre ses différentes sociétés.

Dans ce contexte, la Société est associée à d'autres sociétés du Groupe pour mettre en commun au sein d'un GIE national un certain nombre de fonctions supports (service clientèle, ressources humaines, bureau d'étude technique, service achats, expertises nationales...) ; étant précisé que cette mise en commun peut être organisée en tant que de besoin sur des périmètres plus restreints (au niveau d'une Région ou d'un Territoire par exemple).

Aujourd'hui, les exploitations de la Société bénéficient des interventions tant de ses moyens propres que des interventions du GIE national, au travers d'une organisation décentralisant, au niveau adapté, les différentes fonctions.

L'architecture comptable de la Société est le reflet de cette structure décentralisée et mutualisée. Elle permet de suivre aux niveaux adéquats les produits et les charges relevant d'une part de la Région (niveaux successifs de la Région, du Territoire, du Service Local), et d'autre part les charges de niveau national (contribution des services centraux).

En particulier, conformément aux principes du droit des sociétés, et à partir d'un suivi analytique commun à toutes les sociétés membres du GIE national, la Société facture à ce dernier le coût des moyens qu'elle met à sa disposition ; réciproquement, le GIE national lui facture le coût de ses prestations.

Le compte annuel de résultat de l'exploitation relatif à un contrat de délégation de service public, établi sous la responsabilité de la Société délégataire, regroupe l'ensemble des produits et des charges imputables à ce contrat, selon les règles exposées ci-dessous.

La présente annexe a pour objet de préciser les modalités de détermination de ces produits et de ces charges.

### **Faits Marquants**

Comme évoqué précédemment, Veolia Eau a décidé de mettre en œuvre à compter de 2018 une nouvelle organisation plus adaptée aux enjeux du secteur.

Cette nouvelle organisation, qui s'articule autour de 9 Régions et 67 Territoires aux moyens renforcés pour l'exploitation, s'est déployée à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018.

Ainsi, la Région Centre-Ouest mise en place dans le cadre de la nouvelle organisation est elle désormais responsable de 705 contrats (collectivités & industriels)

Les moyens du Groupe ont été alloués aux différents niveaux en fonction des missions qui leur sont confiées : coordination et mutualisation pour les Régions, proximité, opérations et développement pour les Territoires, exécution opérationnelle pour les Services Locaux.

Cette réorganisation a eu plusieurs impacts sur l'ensemble des CARE établis au titre de 2018 par la Société :

D'une part, la mise en place de cette nouvelle organisation a engendré en 2018 des coûts de restructuration - par nature exceptionnels - qui ont été répartis entre les contrats de la Société.

D'autre part, ces changements d'organisation ont nécessairement modifié la répartition des charges indirectes en 2018 (ce qui est le propre de tout changement d'organisation dans toute entreprise quelle que soit la clef utilisée) : les moyens mutualisés entre les contrats ont été organisés différemment et leurs coûts sont répartis sur des périmètres redessinés.

Par ailleurs, le projet d'entreprise « Osons 20/20 ! » comporte d'importantes ambitions en termes de relation consommateurs, avec la volonté de mettre celle-ci au cœur des opérations tout en modernisant les outils utilisés. Cette dynamique se traduit à la fois par la mise en place dans l'ensemble des Territoires de compétences consommateur de terrain tout en professionnalisant toujours davantage les processus de masse tels que facturation, encaissement, centre d'appels.

Ces dernières fonctions sont mutualisées au sein de 2 plateformes nationales:

- La plateforme Produits & Cash qui gère la facturation de masse, les encaissements, la relation et les échanges de données avec les prestataires de recouvrement, les versements aux collectivités.
- La plateforme RC 360 qui gère les flux mails, courriers, appels téléphonique des consommateurs.

Dans un souci de simplification du suivi comptable et de meilleure compréhension des coûts de celles-ci sur le terrain, l'enregistrement des charges des plateformes dans les CARE a évolué en 2018.

Le coût de ces plateformes intègre différentes composantes : des coûts de personnel, des loyers, de la sous traitance... Dans l'approche retenue jusqu'au 31 12 2017, lorsque ces charges étaient réparties entre les différents CARE de la Société, elles étaient ventilées par nature ligne à ligne sur toutes les rubriques concernées (les charges de personnel sur la ligne « personnel », les loyers sur la ligne « locaux »...). A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018, cette présentation a été simplifiée : la quote part du coût des plateformes répartie sur chaque contrat est regroupée pour être enregistrée sur la seule ligne « sous traitance ».

Ce changement de présentation, toutes choses égales par ailleurs, n'a pas pour effet de modifier le montant réparti sur un contrat donné : il enregistre sur une seule ligne un montant qui était auparavant ventilé sur plusieurs d'entre elles.

A noter toutefois que dans le contexte de montée en puissance progressive de la nouvelle organisation et des contraintes associées, le coût de ces plateformes a été réparti de la façon suivante : une pré répartition du coût des plateformes vers les Territoires a été effectuée en tenant compte de l'organisation antérieure et sur la base de la valeur ajoutée simplifiée de 2017. La répartition entre les contrats s'est ensuite effectuée selon la clef de la valeur ajoutée simplifiée 2018 tel qu'exposé au paragraphe 2.2.

## **1. Produits**

Les produits inscrits dans le compte annuel de résultat de l'exploitation regroupent l'ensemble des produits d'exploitation hors TVA comptabilisés en application du contrat, y compris ceux des travaux attribués à titre exclusif.

En ce qui concerne les activités de distribution d'eau et d'assainissement, ces produits se fondent sur les volumes distribués de l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de l'exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des produits non relevés et/ou facturés au cours du mois de décembre. Ces facturations sont comptabilisées dans les comptes de l'année suivante, tout comme, le cas échéant, les écarts d'estimation. Les éventuels dégrèvements comptabilisés (dont ceux consentis au titre de la loi dite « Warsmann » du 17 mai 2011 qui fait obligation à la Société d'accorder – dans certaines conditions - des dégrèvements aux usagers ayant enregistré des surconsommations d'eau et d'assainissement du fait de fuites sur leurs installations après compteur) sont quant à eux portés en minoration des produits d'exploitation de l'année où ils sont accordés.

S'agissant des produits des travaux attribués à titre exclusifs, ils correspondent aux montants comptabilisés en application du principe de l'avancement.

Le détail des produits annexé au compte annuel du résultat de l'exploitation fournit une ventilation des produits entre produits facturés au cours de l'exercice et variation de la part estimée sur consommations.

## **2. Charges**

Les charges inscrites dans le compte annuel du résultat de l'exploitation englobent :

- les charges qui sont exclusivement imputables au contrat (charges directes § 2.1),
- la quote-part, imputable au contrat, des charges communes à plusieurs contrats (charges réparties § 2.2).

Le montant de ces charges résulte soit directement de dépenses inscrites en comptabilité soit de calculs à caractère économique (charges calculées § 2.1.2).

## **2.1. Charges exclusivement imputables au contrat**

Ces charges comprennent :

- ◆ les dépenses courantes d'exploitation (cf 2.1.1),
- ◆ un certain nombre de charges calculées, selon des critères économiques, au titre des investissements (domaines privé et délégué) et de l'obligation contractuelle de renouvellement (cf 2.1.2). Pour être calculées, ces charges n'en sont pas moins identifiées contrat par contrat, en fonction de leurs opérations spécifiques,
- ◆ les charges correspondant aux produits perçus pour le compte des collectivités et d'autres organismes,
- ◆ les charges relatives aux travaux à titre exclusifs.

### **2.1.1. Dépenses courantes d'exploitation**

Il s'agit des dépenses de personnel imputées directement, d'énergie électrique, d'achats d'eau, de produits de traitement, d'analyses, des redevances contractuelles et obligatoires, de la Contribution Foncière des Entreprises et de certains impôts locaux, etc.

En cours d'année, les imputations directes de dépenses de personnel opérationnel au contrat ou au chantier sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote-part de frais « d'environnement » (véhicule, matériel et outillage, frais de déplacement, encadrement de proximité...) . En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau du Service Local (ancienne UO) dont dépendent les agents et le coût standard imputé fait l'objet d'une répartition au prorata des heures imputées sur les contrats du Service Local. Cet écart est ventilé selon sa nature sur trois rubriques des CARE (personnel, véhicules, autres charges) ; à noter qu'il s'agit d'une simplification par rapport à l'approche retenue jusqu'au 31 12 2017 où l'écart sur les charges autres que de personnel et de véhicules était reparti sur autant de rubriques que de natures de charges concernées.

Par ailleurs, la précision suivante est apportée sur la prise en compte de la fiscalité indirecte applicable aux consommations d'électricité. Depuis 1<sup>er</sup> janvier 2016, la Contribution au Service Public de l'Energie (CSPE) est désormais calculée comme une majoration du prix du KWH selon un barème fonction de l'électrointensivité de la Société au cours de l'année considérée. Ce taux applicable n'est donc pas nécessairement connu en début d'année et des régularisations peuvent donc avoir lieu au cours des exercices suivants.

Ces régularisations sont enregistrées dans les CARE lors de leur versement effectif. A ce titre, les CARE présentés au titre de 2018 peuvent comprendre des remboursements obtenus au titre de consommations d'électricité survenues en 2016 et 2017. Ces régularisations sont imputées au contrat selon les points de livraison de l'électricité consommée.

### **2.1.2. Charges calculées**

Un certain nombre de charges doivent faire l'objet d'un calcul économique. Les éléments correspondants résultent de l'application du principe selon lequel : "Pour que les calculs des coûts et des résultats fournissent des valeurs correctes du point de vue économique...il peut être nécessaire en comptabilité analytique, de substituer à certaines charges calculées en comptabilité générale selon des critères fiscaux ou sociaux, les charges correspondantes calculées selon des critères techniques et économiques" (voir note 1 ci-après).

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

**Charges relatives au renouvellement :**

Les charges économiques calculées relatives au renouvellement sont présentées sous des rubriques distinctes en fonction des clauses contractuelles (y compris le cas échéant au sein d'un même contrat).

**- Garantie pour continuité du service**

Cette rubrique correspond à la situation dans laquelle le délégataire est tenu de prendre à sa charge et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation et de renouvellement des ouvrages nécessaires à la continuité du service. Le délégataire se doit de les assurer à ses frais, sans que cela puisse donner lieu à ajustement (en plus ou en moins) de sa rémunération contractuelle.

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance temporaire (voir note 2 ci-après) dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation (voir note 3 ci-après), le montant de la garantie pour continuité du service s'appuie sur les dépenses de renouvellement lissées sur la durée de la période contractuelle en cours. Cette charge économique calculée est déterminée en additionnant :

- d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà réalisés depuis le début de la période contractuelle en cours ;
- d'autre part le montant des renouvellements prévus jusqu'à la fin de cette période, tel qu'il résulte de l'inventaire quantitatif et qualitatif des biens du service à jour à la date d'établissement des comptes annuels du résultat de l'exploitation (fichier des installations en jouissance temporaire) ;

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours (voir note 4 ci-après).

Des lissages spécifiques sont effectués en cas de prolongation de contrat ou de prise en compte de nouvelles obligations en cours de contrat.

Ce calcul permet donc de réévaluer chaque année, en euros courants, la dépense que le délégataire risque de supporter, en moyenne annuelle sur la durée de la période contractuelle en cours, pour les renouvellements nécessaires à la continuité du service (renouvellement dit « fonctionnel » dont le délégataire doit couvrir tous les risques et périls dans le cadre de la rémunération qu'il perçoit).

Enfin, et pour tous les contrats prenant effet à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015, la charge portée dans le CARE au titre d'une obligation contractuelle de type « garantie pour continuité de service » correspond désormais aux travaux réalisés dans l'exercice sans que ne soit plus effectué le lissage évoqué ci-dessus ; ce dernier ne concerne donc désormais que les contrats ayant pris effet antérieurement.

**- Programme contractuel**

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société s'est contractuellement engagée à réaliser un programme prédéterminé de travaux de renouvellement selon les priorités que la Collectivité s'est fixée.

La charge économique portée dans le compte annuel de résultat de l'exploitation est alors calculée en additionnant :

- d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà effectués depuis le début de la période contractuelle en cours (voir note 4 ci-après) ;

- d'autre part, le montant des renouvellements contractuels futurs jusqu'à la fin de cette même période ;

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours.

#### - Fonds contractuel de renouvellement

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société est contractuellement tenue de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel délimitant les obligations des deux parties est alors établi. C'est le montant correspondant à la définition contractuelle qui est repris dans cette rubrique.

#### **Charges relatives aux investissements :**

Les investissements financés par le délégataire sont pris en compte dans le compte annuel du résultat de l'exploitation, sous forme de redevances permettant d'étaler leur coût financier total :

- pour les biens appartenant au délégataire (biens propres et en particulier les compteurs du domaine privé) : sur leur durée de vie économique puisqu'ils restent lui appartenir indépendamment de l'existence du contrat,
- pour les investissements contractuels (biens de retour) : sur la durée du contrat puisqu'ils ne servent au délégataire que pendant cette durée,
- avec, dans les deux cas, une progressivité prédéterminée et constante (+1,5 % par an) d'une année sur l'autre de la redevance attachée à un investissement donné.

Le montant de ces redevances résulte d'un calcul actuariel permettant de reconstituer, sur ces durées et en euros courants, le montant de l'investissement initial. S'agissant des compteurs, ce dernier comprend, depuis 2008, les frais de pose valorisés par l'application de critères opérationnels et qui ne sont donc en contrepartie plus compris dans les charges de l'exercice.

Le taux financier retenu se définit comme le taux de référence d'un financement par endettement en vigueur l'année de la réalisation de l'investissement (calculé à partir du Taux Moyen des Emprunts d'Etat majoré de 0,5% pour les investissements réalisés jusqu'au 31.12.2007 et de 1,0% pour les investissements réalisés depuis cette date compte tenu de l'évolution tendancielle du coût des emprunts souscrits par le Groupe VEOLIA ENVIRONNEMENT). Un calcul financier spécifique garantit la neutralité actuarielle de la progressivité annuelle de 1,5 % indiquée ci-dessus.

Toutefois, par dérogation avec ce qui précède, et pour tous les contrats prenant effet à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015, la redevance peut reprendre le calcul arrêté entre les parties lors de la signature du contrat.

Enfin, et compte tenu de leur nature particulière, les biens immobiliers du domaine privé font l'objet d'un calcul spécifique comparable à l'approche retenue par les professionnels du secteur. Le montant de la redevance initiale attachée à un bien est pris égal à 7% du montant de l'investissement immobilier (terrain + constructions + agencements du domaine privé) puis est ajusté chaque année de l'évolution de l'indice de la construction. Les agencements pris à bail donnent lieu à un calcul similaire.

#### - Fonds contractuel

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société est contractuellement tenue de consacrer tous les ans un certain montant à des dépenses d'investissements dans le cadre d'un suivi contractuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. C'est en pareil cas le montant correspondant à la définition contractuelle qui est reprise dans cette rubrique.

#### - Annuités d'emprunts de la Collectivité prises en charge

Lorsque le délégataire s'est engagé contractuellement à prendre à sa charge le paiement d'annuités d'emprunts contractées par la Collectivité, le montant de la charge inscrite dans les comptes annuels du résultat de l'exploitation est égal au total des annuités correspondantes échues au cours de l'exercice considéré.

Lorsque le délégataire s'est engagé contractuellement à prendre à sa charge le paiement d'annuités d'emprunt contractées par la Collectivité, le montant des annuités peut varier pendant la durée du contrat ; la charge correspondante est déterminée selon un calcul actuariel permettant de lisser cette charge sur cette durée.

#### - Investissements du domaine privé

Hormis le parc de compteurs relevant du domaine privé du délégataire (avec une redevance portée sur la ligne « Charges relatives aux compteurs du domaine privé ») et quelques cas où Veolia Eau ou ses filiales sont propriétaires d'ouvrages de production (avec une redevance alors portée sur la ligne « Charges relatives aux investissements du domaine privé »), les redevances attachées aux biens du domaine privé sont portées sur les lignes correspondant à leur affectation (la redevance d'un camion cureur sera affectée sur la ligne « engins et véhicules », celle relative à un ordinateur à la ligne « informatique »...).

### **2.1.3. Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement**

Cette rubrique reprend essentiellement les pertes sur les créances devenues définitivement irrécouvrables, comptabilisées au cours de l'exercice. Celles-ci peuvent être enregistrées plusieurs années après l'émission des factures correspondantes compte tenu des délais notamment administratifs nécessaires à leur constatation définitive. Elle ne traduit par conséquent qu'avec un décalage dans le temps l'évolution des difficultés liées au recouvrement des créances.

### **2.1.4. Impôt sur les sociétés**

L'impôt calculé correspond à celui qui serait dû par une entité autonome, en appliquant au résultat brut bénéficiaire, le taux en vigueur de l'impôt sur les sociétés.

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2018 correspond au taux de base de l'impôt sur les sociétés (33,33 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,3% et contribution exceptionnelle applicables lorsque l'entreprise dépasse certains seuils, mais aussi sans tenir compte du taux réduit applicable sur la première tranche de bénéfices imposables. Il s'entend également hors effet du crédit d'impôt Compétitivité Emploi (CICE) dont a pu bénéficier la société et qui a été porté en minoration de son impôt sur les sociétés dans ses comptes sociaux.

## **2.2. Charges réparties**

Comme rappelé en préambule de la présente annexe, l'organisation de la Société repose sur un ensemble de niveaux de compétences en partie mutualisés au sein du GIE national.

Les charges communes d'exploitation à répartir proviennent donc de chacun de ces niveaux opérationnels.

### **2.2.1. Principe de répartition**

Le principe de base est celui de la répartition des charges concernant un niveau organisationnel donné entre les diverses entités dépendant directement de ce niveau ou, dans certains cas, entre les seules entités au profit desquelles elles ont été engagées.

Ces charges (qui incluent les éventuelles charges de restructuration) proviennent de chaque niveau organisationnel de Veolia Eau intervenant au profit du contrat : services centraux, Régions, Territoires (et regroupements spécifiques de contrats le cas échéant).

Lorsque les prestations effectuées par le GIE national à un niveau donné bénéficient à plusieurs sociétés, les charges correspondantes sont refacturées par celui-ci aux sociétés concernées au prorata de la valeur ajoutée des contrats de ces sociétés rattachés à ce niveau.

Ensuite, la Société répartit dans ses comptes annuels de résultat de l'exploitation l'ensemble de ses charges communes telles qu'elles résultent de sa comptabilité sociale (après, donc, facturation des prestations du GIE national) selon le critère de la valeur ajoutée des contrats de l'exercice. Ce critère unique de répartition est déterminé par contrat, qu'il s'agisse d'un contrat de Délégation de Service Public (DSP) ou d'un contrat Hors Délégation de Service Public (HDSP). La valeur ajoutée se définit ici selon une approche simplifiée comme la différence entre le volume d'activité (produits) du contrat et la valeur des charges contractuelles et d'achats d'eau en gros imputées à son niveau. Les charges communes engagées à un niveau organisationnel donné sont réparties au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats rattachés à ce niveau organisationnel.

Par ailleurs, et dans certains cas, le GIE peut être amené à facturer des prestations à des Sociétés de Veolia Eau France dans le cadre de conventions spécifiques. Les montants facturés à ce titre viennent selon les cas de figure en diminution du montant global des frais à facturer entre sociétés comme évoqué ci-dessus et/ou à répartir entre les contrats au sein de la Société.

Les contrats comportant des achats d'eau supportent une quote part forfaitaire de « peines et soins » égale à 5% de ces achats d'eau qui est portée en minoration du montant global des frais à répartir entre les contrats.

Les charges indirectes sont donc ainsi réparties sur les contrats au profit desquelles elles ont été engagées.

A noter toutefois que par exception à la règle décrite ci-dessus, les frais de production d'eau et de traitement des eaux usées d'une installation donnée sont répartis entre les contrats desservis par cette installation au prorata des volumes.

Par ailleurs, et en tant que de besoin, les redevances (cf. § 2.1.2) calculées au titre des compteurs dont la Société a la propriété sont réparties entre les contrats concernés au prorata du nombre de compteurs desdits contrats.

### **2.2.2. Prise en compte des frais centraux**

Après détermination de la quote-part des frais de services centraux imputable à l'activité Eau France, la quote-part des frais des services centraux engagée au titre de l'activité des Territoires a été facturée au GIE national à charge pour lui de la refacturer à ses membres selon les modalités décrites ci-dessus.

Au sein de la Société, la répartition des frais des services centraux s'effectue au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats.

## **2.3. Autres charges**

### **2.3.1. Valorisation des travaux réalisés dans le cadre d'un contrat de délégation de service public (DSP)**

Pour valoriser les travaux réalisés dans le cadre d'un contrat de DSP, une quote-part de frais de structure est calculée sur la dépense brute du chantier. Cette disposition est applicable à l'ensemble des catégories de travaux relatifs aux délégations de service public (travaux exclusifs, production immobilisée, travaux de renouvellement), hors frais de pose des compteurs. Par exception, la quote-part est réduite à la seule composante « frais généraux » si la prestation intellectuelle est comptabilisée séparément. De même, les taux forfaitaires de maîtrise d'œuvre et de gestion contractuelle des travaux ne sont pas automatiquement applicables aux opérations supérieures à 500 K€ ; ces prestations peuvent alors faire l'objet d'un calcul spécifique.

L'objectif de cette approche est de prendre en compte les différentes prestations intellectuelles associées réalisées en interne (maîtrise d'œuvre en phase projet et en phase chantier, gestion contractuelle imposée par le contrat DSP : suivi des programmes pluriannuels, planification annuelle des chantiers, reporting contractuel et réglementaire, mises à jour des inventaires,...).

La quote-part de frais ainsi attribuée aux différents chantiers est portée en diminution des charges indirectes réparties selon les règles exposées au § 2.2 (de même que la quote-part « frais généraux » affectée aux chantiers hors DSP sur la base de leurs dépenses brutes ou encore que la quote-part de 5% appliquée aux achats d'eau en gros).

### **2.3.2. Participation des salariés aux résultats de l'entreprise**

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2018 au titre de l'exercice 2017.

## **2.4. Autres informations**

Lorsque la Société a enregistré dans sa comptabilité une charge initialement engagée par le GIE national ou un de ses membres dans le cadre de la mutualisation de moyens, cette charge est mentionnée dans le compte annuel de résultat de l'exploitation selon sa nature et son coût d'origine, et non pas en sous-traitance. Cette règle ne trouve en revanche pas à s'appliquer pour les sociétés du Groupe qui, telles les sociétés d'expertise, ne sont pas membres du GIE national.

Enfin, au-delà des charges économiques calculées présentées ci-dessus et substituées aux charges enregistrées en comptabilité générale, la Société a privilégié, pour la présentation de ses comptes annuels de résultat de l'exploitation, une approche selon laquelle les risques liés à l'exploitation – et notamment les risques sur créances impayées mentionnées au paragraphe 2.1.3, qui donnent lieu à la constatation de provisions pour risques et charges ou pour dépréciation en comptabilité générale, sont pris en compte pour leur montant définitif au moment de leur concrétisation. Les dotations et reprises de provisions relatives à ces risques ou dépréciation en sont donc exclues (à l'exception des dotations et reprises pour investissements futurs évoquées ci-dessus).

Lorsqu'un contrat bénéficie d'un apport d'eau en provenance d'un autre contrat de la société, le compte annuel de résultat de l'exploitation reprend les écritures enregistrées en comptabilité analytique, à savoir :

- 💧 inscription dans les produits du contrat « vendeur » de la vente d'eau réalisée,
- 💧 inscription dans les charges du contrat « acheteur » de l'achat d'eau réalisé.

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du Groupe Veolia, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2018 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2019.

Dans un souci d'homogénéité, la Société a harmonisé en 2018 son traitement économique de la prise en charge des annuités d'emprunts avec celui des autres charges économiques calculées selon les modalités indiquées au paragraphe 2.1.2 ; jusqu'en 2017, elle mentionnait dans ses comptes annuels de résultat de l'exploitation les annuités échues au cours de l'exercice considéré.

---

Notes :

1. *Texte issu de l'ancien Plan Comptable Général de 1983, et dont la refonte opérée en 1999 ne traite plus des aspects relatifs à la comptabilité analytique.*
2. *C'est-à-dire les biens indispensables au fonctionnement du service public qui seront remis obligatoirement à la collectivité délégante, en fin de contrat.*
3. *L'obligation de renouvellement est valorisée dans la garantie lorsque les deux conditions suivantes sont réunies:*
  - *le bien doit faire partie d'une famille technique dont le renouvellement incombe contractuellement au délégataire,*
  - *la date de renouvellement passée ou prévisionnelle entre dans l'horizon de la période contractuelle en cours.*
4. *Compte tenu des informations disponibles, pour les périodes contractuelles ayant débuté avant 1990, le montant de la garantie de renouvellement est calculé selon le même principe d'étalement linéaire, en considérant que le point de départ de ces périodes se situe au 1er janvier 1990.*

#### **→ Avis des commissaires aux comptes**

La Société a demandé à un Co-Commissaire aux Comptes de Veolia d'établir un avis sur la procédure d'établissement de ses CARE. Une copie de cet avis est disponible sur simple demande de la Collectivité.

## 6.7. Reconnaissance et certification de service

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

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

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

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



**Certificat**  
Certificate

N° 2015/69288.4

Page 1 / 6

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

**VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX**

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 50001 : 2011**

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

Adresse  
Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

N° SIREN  
572025526

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

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

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

2018-11-11

Jusqu'au  
until

2021-08-20

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

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



Recréer ce certificat électronique, consultable sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org), tel que les données de la certification de l'organisme. The electronic certificate only, available at [www.afnor.org](https://www.afnor.org), shall be created by the company in certified. Accreditation COFRAC n° 11021. Certification de Systèmes de Management. Probas déposées sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org). COFRAC accréditation n° 11021. Management System Certification. Probas déposées sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org) tel que les données de l'organisme. COFRAC n° 11021.

Flashez ce QR Code  
pour vérifier la validité  
du certificat



# Certificat

Certificate

N° 2015/69287.5

Page 1 / 6

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 9001 : 2015**

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au  
Until

2021-11-09

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

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



Plasmez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Cet certificat électronique, consultable sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org), est la seule version de la certification de l'organisme. The electronic certificate only, available on [www.afnor.org](https://www.afnor.org), is the only version of the certification of the organization.  
AFNOR Certification n°10001 Management System Certification, Scope: production of [www.afnor.org](https://www.afnor.org)  
AFNOR est une marque déposée. AFNOR is a registered trademark. ©2017 AFNOR Certification

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T: +33 (0)1 41 62 80 00 - F: +33 (0)1 49 17 90 00  
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 078 002 RCS Bobigny - [www.afnor.org](http://www.afnor.org)

**afnor**  
CERTIFICATION



# Certificat

Certificate

N° 2015/69286.5

Page 1 / 6

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 14001 : 2015**

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

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

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

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

**2018-11-10**

Jusqu'au  
Until

**2021-11-09**

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

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



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Real certificate electronic, consultable on [www.afnor.org](https://www.afnor.org) till 10 years after the date of the certification of the system. The electronic certificate only available on [www.afnor.org](https://www.afnor.org)  
Effectif à partir de 10 ans après la date de la certification du système. Le certificat électronique uniquement disponible sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org)  
Certificat électronique (révisé) Management System Certification, document électronique, [www.afnor.org](https://www.afnor.org)  
AFNOR est une marque déposée. AFNOR est un organisme français. CERTIF 10001 10001 10001

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00  
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 078 002 RCS Bobigny - [www.afnor.org](https://www.afnor.org)

**afnor**  
CERTIFICATION

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

## 6.8. Actualité réglementaire 2018

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

#### → *Loi Notre et transfert de compétences*

La loi 2018-702 du 3 août 2018, complétée par la circulaire du 28 août 2018, modifie les modalités de transfert des compétences « eau » et « assainissement » introduites par la loi NOTRe du mois d'août 2015, tout en maintenant le principe. Ces modifications portent sur trois points :

- La loi permet dans certaines conditions un report au 1er janvier 2026 du transfert obligatoire des compétences « eau » et « assainissement » aux communautés de communes. En ce cas, c'est le maintien optionnel de cette compétence au profit des communautés de communes (CC). Cette faculté de report ne concerne pas les communes ayant déjà transféré ces compétences, ni les communautés d'agglomération.
- La loi instaure, à l'instar de la loi dite ALUR, une minorité de blocage pour rendre effectif ce report. Cette minorité de blocage doit être constituée d'« au moins 25% des communes membres de la communauté de communes représentant au moins 20% de la population qui délibèrent en ce sens » et cela avant le 1er juillet 2019.
- Enfin, si après le 1er janvier 2020 une CC n'exerce pas les compétences relatives à l'eau et à l'assainissement ou à l'une d'entre elle, la loi lui offre la possibilité de se prononcer par un vote sur l'exercice de plein droit d'une ou de ces compétences par la communauté. Cependant, si une minorité de blocage est réunie dans les 3 mois qui suivent l'adoption de la délibération de la CC, le transfert ne sera pas effectif.

Par ailleurs, la loi prévoit que l'exercice par une CC de la compétence assainissement non collectif ne fait pas obstacle à la possibilité de bénéficier d'un report concernant le transfert de la totalité de la compétence eau et assainissement.

#### → *GEMAPI*

Dans une note d'information du 3 avril 2018 (publiée le 5 avril 2018), le Ministère de la Transition écologique et solidaire revient sur les assouplissements apportés à la mise en œuvre de la compétence de gestion des milieux aquatiques et de prévention des inondations (GEMAPI). Cette note rappelle l'introduction d'une possibilité de sécabilité dans le transfert des quatre missions attachées à la compétence GEMAPI dont le cadre doit néanmoins rester cohérent par rapport à l'exercice de chacune des missions au regard des caractéristiques de chaque Etablissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI). Cette note précise aussi les modalités de participation financière des départements ou des régions à l'exercice de cette compétence par les EPCI.

#### → *Secret des affaires*

La loi 2018-670 du 30 juillet 2018 et son décret n° 2018-1126 du 11 décembre 2018 transposent en droit français une directive européenne du 6 juin 2016 sur la protection des savoir-faire et des informations commerciales non divulgués, ou encore secrets des affaires, contre l'obtention, l'utilisation et la divulgation illicites. Les entreprises françaises disposent désormais d'un cadre légal plus protecteur, les secrets des affaires étant reconnus comme composants essentiels de leur capital immatériel. Les collectivités doivent prendre en compte ce contexte.

#### → *Commande publique*

L'ordonnance n°2018-1074 du 26 novembre 2018 pour la partie législative, complétée par le décret n°2018-1075 du 3 décembre 2018 pour la partie réglementaire, constitue le nouveau code de la commande

publique qui codifie à droit constant les ordonnances et décrets « concessions » et « marchés publics » de 2015 et 2016. Le Conseil d'Etat a rappelé à cette occasion que l'égalité de traitement, la liberté d'accès et la transparence des procédures sont les principes fondamentaux de la commande publique.

En toute fin d'année, le décret n°2018-1225 du 24 décembre 2018 ainsi que l'arrêté du 26 décembre 2018 ont complété le dispositif réglementaire en permettant, à titre expérimental et pour une durée de 3 ans, aux acheteurs publics de passer des marchés négociés sans publicité ni mise en concurrence préalables portant sur des solutions innovantes dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 € HT.

### → *Numérique*

#### **Protection des données personnelles**

L'ordonnance 2018-1125 du 12 décembre 2018 prise en application de l'article 32 de la loi 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles rappelle l'ensemble des règles applicables à la collecte et au traitement des données à caractère personnel.

#### **Signature électronique**

L'arrêté du 12 avril 2018 impose la signature électronique pour tout document sous forme électronique d'un marché public et ceci depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2018.

#### **Dématérialisation de la commande publique**

Un premier arrêté du 27 juillet 2018 (JO du 5 août 2018) rappelle que l'accès aux documents de la consultation pour les marchés publics se fait de manière gratuite, complète, directe et sans restriction.

La procédure de dématérialisation obligeant les potentiels candidats à télécharger les documents de consultation, l'acheteur public doit indiquer les moyens électroniques par lesquels ces documents peuvent être obtenus gratuitement même lorsqu'ils sont très volumineux. Les opérateurs économiques peuvent indiquer à l'acheteur le nom de la personne physique chargée du téléchargement et une adresse électronique afin que les éventuelles modifications apportées aux documents de consultation lui soient communiquées.

L'arrêté fixe également le régime applicable à la copie de sauvegarde qui fera l'objet d'une ouverture si :

- un programme informatique malveillant est détecté dans les candidatures ou offres transmises par voie électronique,
- la candidature est reçue de manière incomplète, hors délais ou n'a pu être ouverte, sous réserve que la transmission de la candidature ou de l'offre électronique ait commencé avant la clôture de la remise des candidatures ou des offres.

Lorsque la copie de sauvegarde a été ouverte, elle est conservée conformément aux décrets 2016-360 et 2016-361 du 25 mars 2016. Lorsque la copie de sauvegarde n'est pas ouverte ou a été écartée, elle est détruite.

Un second arrêté, également daté du 27 juillet 2018 (JO du 5 août 2018), définit les "moyens de communication électronique" que sont des outils ou dispositifs de communication et d'échanges d'information par voie électronique et liste les garanties que doivent respecter ces moyens :

- identité des parties,
- intégrité des données,
- heure et la date exactes de la réception,
- gestion des droits,
- les garanties de niveaux de sécurité exigés sont déterminées par l'acheteur.

Ce même arrêté énonce les obligations à la charge de l'acheteur public.

### → *ICPE / IOTA / Evaluation environnementale*

La loi 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance a apporté quelques allègements en matière d'évaluation environnementale par l'examen dit au cas par cas de certains projets.

La loi a par ailleurs étendu la procédure de rescrit, qui permet de figer les règles applicables à un projet, aux redevances des Agences de l'eau.

Le décret 2018-435 du 4 juin 2018 assouplit la nomenclature des projets soumis à étude d'impact (annexée à l'article R122.2 du code de l'environnement). Cette nomenclature précise la liste des projets soumis à évaluation environnementale soit systématiquement soit après examen au cas par cas.

L'arrêté du 24 septembre 2018 qui fixe les règles de calcul et les modalités de constitution des garanties financières, prévues par l'article R. 516-2-I du code de l'environnement, pour les installations « Seveso seuil haut » permet dorénavant à l'exploitant de plusieurs installations de ce type de mutualiser les garanties financières exigées.

Une note technique du 5 février 2018 relative à l'instruction des dossiers de déclaration au titre de la loi sur l'eau propose des critères objectifs permettant de hiérarchiser les modalités d'instruction des dossiers selon les enjeux.

#### → **Amiante**

Dans une note technique du 5 décembre 2017, la Direction Générale du Travail (DGT) précise le cadre juridique applicable aux interventions susceptibles de provoquer l'émission de fibres d'amiante. Dans cinq fiches thématiques, la DGT précise la nature des interventions considérées comme susceptibles de provoquer l'émission de fibres d'amiante. Une fiche est dédiée aux spécificités liées aux opérations initiales de repérage de matériaux amiantés. La note revient enfin sur les obligations concernant les modes opératoires, la mise à disposition des travailleurs des EPI (équipements de protection individuelle) adaptés, ainsi que leur renouvellement.

L'arrêté interministériel du 30 mai 2018 (JO du 29 juin 2018) fixe de nouvelles conditions pour le mesurage des niveaux d'empoussièrement d'amiante. Il rend d'application obligatoire la norme NF X 43-269 (2017). L'arrêté modifie également les modalités de contrôle du respect de la valeur limite d'exposition professionnelle à la fibre cancérogène.

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

La réglementation sur les conditions d'exécution des travaux à proximité des réseaux (réforme communément nommée « anti-endommagement » ou « DT-DICT ») a fait l'objet d'une refonte majeure en 2018. Celle-ci a donné lieu à la publication du décret 2018-899 du 22 octobre 2018 (JO du 24 octobre 2018) et de l'arrêté du 26 octobre 2018 (JO du 30 novembre 2018) qui modifie en profondeur le précédent arrêté du 15 février 2012.

L'objectif premier de cette nouvelle réglementation porte sur l'amélioration de la géolocalisation des réseaux, sensibles et non-sensibles (dont font partie la très grande majorité des réseaux d'eau et d'assainissement). A partir du 1er janvier 2026 en zone urbaine et 1er janvier 2032 en zone rurale, les coûts de localisation et/ou des investigations complémentaires préalables à l'exécution des travaux seront portés à la charge des exploitants des réseaux d'eau et/ou d'assainissement si ceux-ci n'ont pas encore été géolocalisés avec la meilleure classe de précision (« classe A »).

Ces nouveaux textes comportent également d'autres dispositions, applicables dès le 1er janvier 2020, qui redéfinissent les responsabilités entre les parties prenantes que sont les responsables des travaux, les exploitants (réseaux sensibles et non-sensibles) et les exécutants de travaux.

Ils ont été complétés par les arrêtés du 29 octobre 2018 (JO du 6 décembre 2018) et du 18 décembre 2018 (JO du 29 décembre 2018) qui dressent la liste des diplômes professionnels justifiant la délivrance de l'Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux (AIPR).

Enfin, l'arrêté du 13 novembre 2018 (JO du 24 novembre 2018) fixe le barème des redevances instituées pour financer le téléservice « Guichet Unique » (de l'INERIS) référant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux tiers.

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

### → **Facture d'eau**

L'arrêté du 20 novembre 2018 a modifié celui du 10 juillet 1996 relatif aux factures d'eau et d'assainissement. A partir du 1<sup>er</sup> juillet 2019 lorsque le prix de l'eau varie en cours de période de consommation, le volume consommé pour chaque période tarifaire devra être indiqué ; au cas contraire une notice annexée à la facture devra préciser le mode de répartition des volumes estimés pour chaque période.

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

#### **Transposition des annexes II et III de la directive européenne 2015/1787**

Dans une note d'information du 9 janvier 2018 (mise en ligne le 23 février 2018), la Direction Générale de la Santé détaille pour les préfets et les Agences Régionales de Santé les éléments de références et les outils à leur disposition pour promouvoir la mise en oeuvre de plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux (PGSSE) par les personnes responsables de la production et de la distribution d'eau destinée à la consommation humaine. Conformément aux annexes II et III de la directive européenne 2015/1787, la mise en oeuvre des PGSSE relève d'une démarche volontaire, sans caractère d'obligation.

#### **Gestion des non-conformités dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine**

Dans une instruction « cadre » aux Agences Régionales de Santé (ARS), en date du 21 mars 2018 (mise en ligne le 30 avril 2018), la DGS annonce les notes d'information relatives à la gestion de non-conformités dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine qui seront diffusées aux ARS au cours de l'année 2018. Cette instruction apporte également des éléments d'information relatifs aux travaux d'expertise sur lesquels les ARS pourront s'appuyer dans la gestion des situations de non-conformité.

- La première note d'information du 21 mars 2018 (mise en ligne le 26 avril 2018) concerne le contrôle sanitaire et la gestion des risques sanitaires liés à la présence du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine, en application des arrêtés du 9 décembre 2015 fixant notamment les modalités de mesure du radon dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine.
- La seconde note d'information du 5 avril 2018 (mise en ligne le 24 mai 2018) porte sur la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement des limites de qualité pour le bore et le sélénium dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine, conformément aux articles R 1321-26 à R 1321-36 du Code de la Santé Publique.

### → **Sécurité sanitaire et matériaux en contact avec l'Eau Destinée à la Consommation Humaine (EDCH)**

Pris en application de l'article R.1321-48 du Code de la Santé Publique, l'arrêté du 18 janvier 2018 (JO du 26 janvier 2018) définit les conditions auxquelles doivent répondre les matériaux et objets étamés (ayant fait l'objet d'un traitement de surface par application d'un revêtement à base d'étain) mis sur le marché et destinés aux installations de production, de distribution et de conditionnement qui entrent en contact avec l'eau destinée à la consommation.

Dans un avis publié au JO du 23 janvier 2018, la Direction Générale de la Santé modifie la nature des essais et critères techniques que doivent satisfaire les matériaux et objets, constitués à base de ciment, entrant au contact d'eau destinée à la consommation humaine dans les installations de production, de traitement et de distribution d'eau pour bénéficier d'un certificat de conformité aux listes positives (CLP) indispensable à leur première mise sur le marché. Le précédent avis avait été publié en février 2012.

### → *Traitement des Eaux Destinées à la Consommation Humaine (EDCH)*

Dans deux avis publiés respectivement aux JO des 21 et 23 décembre 2018, la Direction Générale de la Santé met à jour la liste des modules de filtration membranaire et des réacteurs équipés de lampes à rayonnement ultraviolet (UV) qui bénéficient de l'attestation de conformité sanitaire (ACS) pour être utilisés pour le traitement de l'eau destinée à la consommation humaine.

### → *Sécurité des systèmes d'information / cybersécurité*

Par extension des dispositions prévues à la loi de Programmation Militaire (LPM), la loi 2018-133 du 26 février définit les mesures destinées à assurer le renforcement de la sécurité des réseaux informatiques et des systèmes d'information conformément à la Directive Européenne 2016/1146 du 6 juillet 2016 (dite « NIS », pour « Network and Information Security »).

Cette loi a donné lieu à la publication de plusieurs textes d'application, à savoir, le décret n°2018-384 du 23 mai 2018, les arrêtés du 13 juin 2018 (JO du 26 juin 2018), 1<sup>er</sup> août 2018 (JO du 3 août 2018) et 14 septembre 2018 (JO du 29 septembre 2018).

La sécurité des réseaux et systèmes d'information consiste en leur capacité de résister à un niveau de confiance donné, à des actions qui compromettent la disponibilité, l'authenticité, l'intégrité ou la confidentialité des données stockées, transmises ou faisant l'objet d'un traitement, et de services connexes. Les opérateurs de services considérés comme essentiels (OSE) doivent mettre en œuvre des dispositions relatives à la sécurité de leurs réseaux et de leurs systèmes d'informations.

A travers ces différents textes d'application, le Premier Ministre dresse la liste des services considérés comme essentiels, dont les services publics d'eau, d'assainissement et d'évacuation des eaux pluviales, et fixe les règles de sécurité nécessaires à la protection des réseaux et systèmes d'informations avec pour objectif de garantir un niveau de sécurité, adapté aux risques existants.

Les opérateurs de ces services essentiels (OSE) peuvent être soumis à des contrôles avec des amendes, en cas de non-respect de leurs engagements, entre 75 000 et 125 000 €.

### → *Cahier des Clauses Techniques Générales applicables aux marchés de travaux*

L'arrêté du 28 mai 2018 (JO du 14 juin 2018) modifie certaines dispositions techniques relevant du Cahier des Clauses Techniques Générales (CCTG) applicable aux marchés publics de travaux. Il approuve officiellement des fascicules techniques faisant office de CCTG dans différents secteurs de travaux. Il dresse également la dénomination des six fascicules applicables au secteur de l'eau et de l'assainissement. Ceux-ci sont en cours de refonte au sein de la profession en vue d'une prochaine approbation par voie réglementaire.

## **Biodiversité et Qualité des milieux**

### → *Substances dans les milieux*

Par une décision d'exécution du 5 juin 2018 (publiée le 7 juin 2018), la Commission Européenne a mis à jour la liste de vigilance des substances à surveiller dans les milieux aquatiques. Cette liste comporte huit polluants. Ces derniers sont susceptibles de présenter un risque pour l'environnement mais l'état de la connaissance ne permet pas de le confirmer. Par rapport à la précédente liste publiée en mars 2015, la Commission Européenne introduit trois nouvelles substances et en exclut cinq présentes dans la précédente liste.

## → Surveillance des milieux aquatiques

### **Evaluation des masses d'eau**

Pris au titre des articles R. 212-10, R. 212-11 et R. 212-18 du code de l'environnement, l'arrêté du 27 juillet 2018 (JO du 30 août 2018) modifie l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface.

La note technique du 26 décembre 2017 (mise en ligne le 24 janvier 2018) du Ministère de la Transition écologique et solidaire à destination des préfets de région précise les modalités de mise en œuvre du suivi des substances de l'état chimique des eaux de surface dans le biote, par bioaccumulation dans les organismes vivants (poissons, crustacés ou mollusques), dans le cadre de la directive cadre sur l'eau conformément à la directive 2013/39/UE du 12 août 2013.

L'arrêté du 17 octobre 2018 (publié au JO du 13 novembre 2018) ajoute le suivi dans le biote, par bioaccumulation dans les organismes vivants (poissons, crustacés ou mollusques), pour les substances de l'état chimique. Il propose également la mise à jour des normes ou des guides techniques pour l'échantillonnage, le traitement et l'analyse des échantillons des éléments de qualité écologique des cours d'eau et plans d'eau de métropole et d'outre-mer.

### **Méthodes d'analyse et agrément des laboratoires**

Dans un avis publié au JO du 14 avril 2018, le Ministère de Transition écologique et solidaire modifie les limites de quantification des paramètres chimiques que doivent satisfaire les laboratoires agréés effectuant des analyses de l'eau et les milieux aquatiques. Ces limites de quantification se déclinent selon chaque matrice environnementale (eau douce, eau saline, sédiment, etc). Cet avis annule et remplace les précédents avis de janvier 2012 et de novembre 2015.

Le décret 2018-685 du 1er août 2018 (JO du 3 août 2018) modifie la procédure d'agrément des laboratoires d'analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques. L'agrément est désormais délivré pour une durée de cinq ans, contre deux ans auparavant. L'Agence Française pour la Biodiversité est chargée de l'instruction des demandes d'agrément.

### **Plans d'actions opérationnels territorialisés**

L'instruction du Gouvernement en date du 14 août 2018, à destination des préfets de département (mise en ligne le 28 août 2018), fixe le cadre de la mise à jour des plans d'actions opérationnels territorialisés (PAOT) de la directive cadre sur l'eau pour l'année 2019 et introduit le guide technique national d'accompagnement de ce travail.

### **Cyanobactéries**

Dans une instruction technique en date du 21 août 2018, la Direction Générale de l'Alimentation du Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation dresse l'état de connaissances actuelles sur les épisodes de contamination des cours et plans d'eau douce par des efflorescences de cyanobactéries. Cette instruction propose des lignes directrices des actions à entreprendre en cas d'épisode de développement massif. Elle fait suite à l'occurrence de très nombreux épisodes au cours de l'été 2018.

## → Protection des données de biodiversité

Un arrêté du 17 mai 2018 publié le 4 juin 2018 crée une plateforme pour dépôt légal des données acquises par les maîtres d'ouvrage à l'occasion de projets d'aménagement et leur diffusion à titre gratuit. Ce dispositif résulte de l'article 7 de la loi Biodiversité de 2016 (art. L 411-1A du Code de l'environnement) qui précise qu'il s'agit des données brutes recueillies entre autres lors des études d'impact de certaines ICPE, IOTA et autres projets.

## 6.9. Glossaire

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

### **Abonnement :**

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

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

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

### **Capacité de production :**

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

### **Certification ISO 14001 :**

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

### **Certification ISO 9001 :**

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

### **Certification ISO 22000 :**

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

### **Certification ISO 50001 :**

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

### **Certification OHSAS 18001 :**

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

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

Le consommateur abonné est une personne physique ou morale ayant souscrit un ou plusieurs abonnements auprès de l'opérateur du service public (par exemple service de l'eau, de l'assainissement, etc.). Il est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, en des lieux géographiques distincts appelés points de service et donc avoir plusieurs points de service. Pour distinguer les services, on distingue les consommateurs eau, les consommateurs assainissement collectif et les consommateurs assainissement non collectif. Il perd sa qualité de consommateur abonné à un point de

service donné lorsque le service n'est plus délivré à ce point de service, de façon définitive, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé). Pour Veolia, un consommateur abonné correspond à un abonnement : le nombre de consommateurs abonnés est égal au nombre d'abonnements.

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

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

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

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

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

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

#### **Développement durable :**

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

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

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

#### **Eau souterraine influencée :**

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

#### **HACCP :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Parties prenantes :**

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

### **Prélèvement :**

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

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

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

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

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

Avec :

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

#### **Réseau de desserte :**

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

#### **Réseau de distribution :**

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

#### **Résultat d'analyse :**

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

#### **Taux d'impayés [P154.0] :**

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

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

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

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

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

#### **Taux de mensualisation :**

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

#### **Taux de prélèvement :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Volume comptabilisé :**

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

**Volume consommateurs sans comptage :**

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

**Volume consommé autorisé :**

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

**Volume de service du réseau :**

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

**Volume mis en distribution :**

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

**Volume produit :**

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

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

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

## 6.10. Autres annexes

→ *Détail des fuites*

### Sur canalisations

Commune	Date	Adresse	Diamètre
CHAINGY	23/04/2018	DOMAINE DE LONGUEUVALT	AC 80
CHAINGY	24/05/2018	AVENUE DE LA MANDRILLE	PVC 160
CHAINGY	23/08/2018	RUE DU LOUVRE	AC 80
CHAINGY	24/08/2018	ROUTE DES POIRIERS	AC 80

### Sur branchements

Commune	Date	Adresse
CHAINGY	17/08/2018	ROUTE DE BLOIS (D2152)
CHAINGY	22/08/2018	RUE DES SABLONS



# Ressourcer le monde

Credits photos : © Gettyimages

**Veolia**

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

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