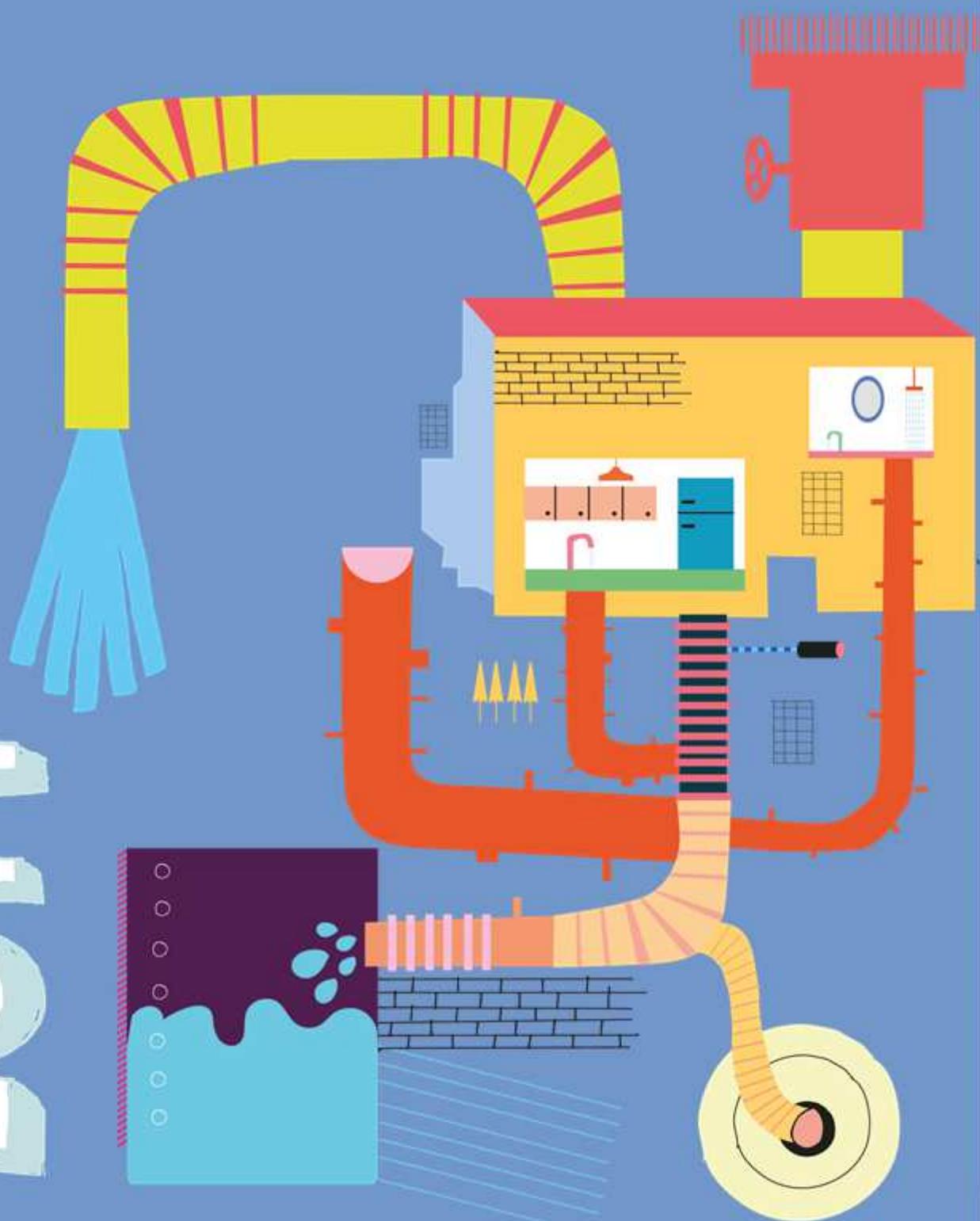


RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

CA GAP TALLARD DURANCE : Service de l'Eau
Potable

2019



REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES

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

REPERES DE LECTURE

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

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

L'édito



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2019

Monsieur le Président,

Je suis heureux 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 ou de l'assainissement de l'année 2019.

J'ai pleinement conscience que, dans ce contexte d'épidémie de Covid-19, la dynamique dans laquelle nous étions il y a encore quelques mois peut paraître lointaine. Cependant les défis que nous avons relevés ensemble, ceux auxquels nous faisons face aujourd'hui sont riches d'enseignements. La résilience fait partie de nos métiers, et c'est ensemble que nous trouverons les solutions pour répondre aux défis à venir, à commencer par la nécessaire relance économique, qui devrait être une occasion d'accélérer la transformation écologique et sanitaire, plus que jamais vitale.

A travers les différentes composantes, techniques, économiques et environnementales, présentes dans ce Rapport, vous pourrez ainsi analyser la performance de votre service, pour lequel nos équipes se mobilisent 24h/24 auprès de vous.

A l'heure du combat contre l'épidémie de Covid-19, l'eau est une ressource plus précieuse que jamais. Dans cette période inédite, l'accès à l'eau est indispensable pour faire barrière au virus, et les Français ont plus que jamais conscience de l'importance de la préserver.

L'Eau est le « marqueur du changement climatique ». La sécheresse de l'été 2019 et les inondations de l'automne l'ont confirmé. Aux inquiétudes mesurables des concitoyens liées à ce changement climatique s'ajoutent celles portant sur la qualité de l'eau¹ distribuée et la présence des nouveaux polluants dans les milieux aquatiques.

Pour répondre à ces enjeux, Veolia s'est engagé avec volontarisme pour relever les défis patrimoniaux, technologiques et sociaux des services d'eau et d'assainissement, au cœur des Assises de l'Eau. Avec l'ensemble de la profession, au sein de la FP2E, nous avons défini les actions clés sur lesquelles nous nous proposons d'avancer pour améliorer toujours davantage le service apporté aux consommateurs.

Plus particulièrement, Veolia a rassemblé cette année dans un Livre Blanc des initiatives innovantes susceptibles de vous inspirer pour positionner vos territoires à la pointe de la transformation écologique.

Les femmes et les hommes de Veolia Eau France, représentés par notre Directeur de Territoire sont à vos côtés pour vous permettre de répondre aux défis d'aujourd'hui et d'anticiper ceux, nombreux, à venir.

Soyez certain de leur engagement pour co-construire avec vous les solutions les plus adaptées à votre service d'eau ou d'assainissement.

Je vous remercie de la confiance que vous accordez à nos équipes et vous prie d'agréer, Monsieur le Maire, l'expression de mes salutations les plus respectueuses.

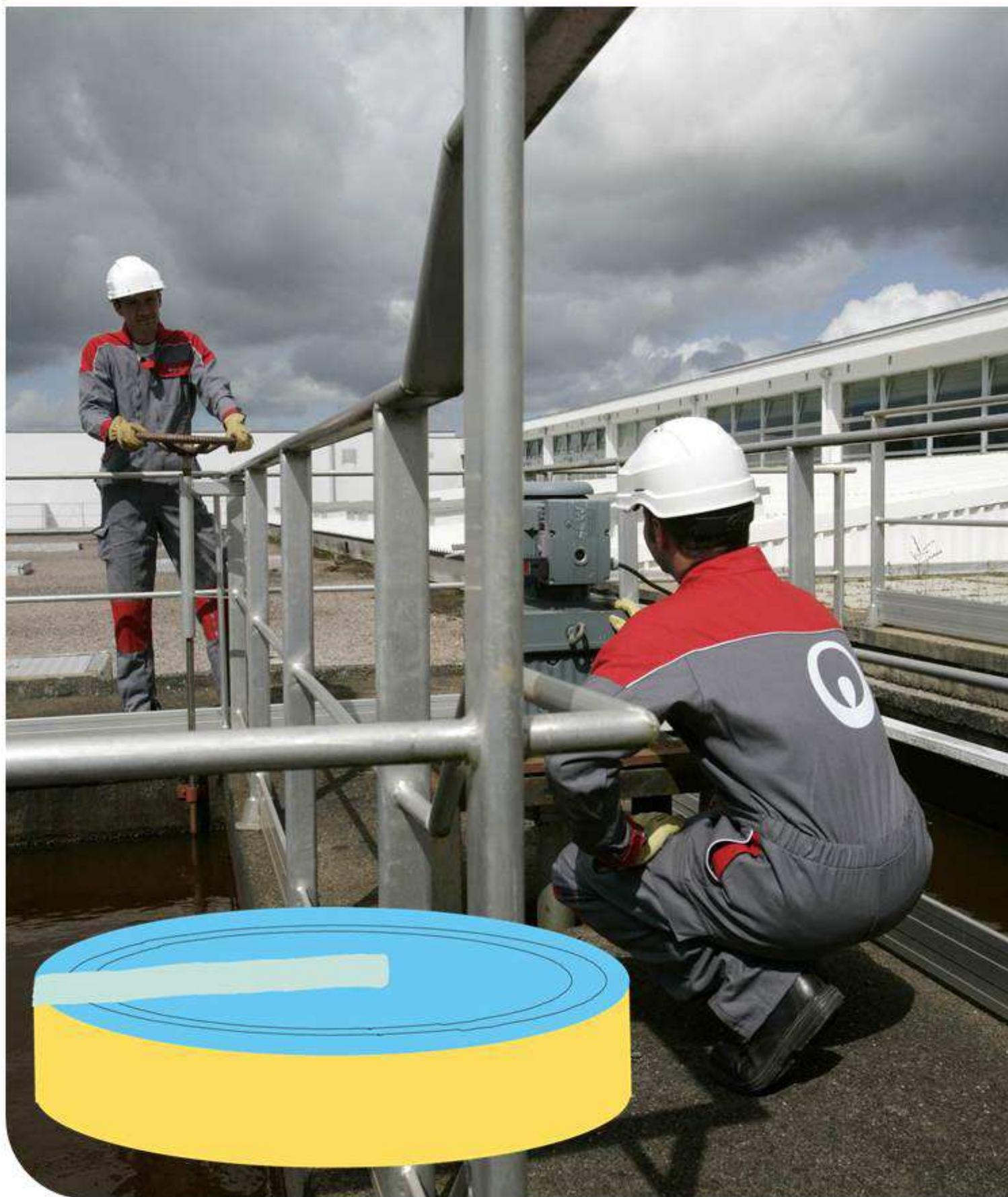
Frédéric Van Heems

Directeur Général Veolia Eau France

Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE	9
1.1. Un dispositif à votre service	10
1.2. Présentation du contrat	15
1.3. Les chiffres clés	17
1.4. L'essentiel de l'année 2019	18
1.5. Les indicateurs réglementaires 2019	20
1.6. Autres chiffres clés de l'année 2019	21
1.7. Le prix du service public de l'eau	23
2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	25
2.1. Les consommateurs abonnés du service	27
2.2. La satisfaction des consommateurs	28
2.3. Données économiques	29
3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	31
3.1. L'inventaire des installations	32
3.2. L'inventaire des réseaux	33
3.3. Gestion du patrimoine	37
4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	41
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	50
4.4. L'efficacité environnementale	52
5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	53
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	54
5.2. Situation des biens	56
5.3. Les investissements et le renouvellement	57
5.4. Les engagements à incidence financière	58
6. ANNEXES	61
6.1. La facture 120 m ³	62
6.2. Les données consommateurs par commune	65
6.3. Le synoptique du réseau	66
6.4. La qualité de l'eau	67
6.5. Le bilan énergétique du patrimoine	74
6.6. Les engagements spécifiques au service	75
6.7. Annexes financières	84
6.8. Reconnaissance et certification de service	93
6.9. Actualité réglementaire 2019	96
6.10. Glossaire	100

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE



1.1. Un dispositif à votre service

VOTRE LIEU D'ACCUEIL

15 Rue des métiers
BP 164
05005 GAP CEDEX

Du lundi au vendredi sauf le mercredi
De 8h30 à 12h00
Et sur rendez-vous de 13h30 à 15h30

Accueil téléphonique : Centre Service Client : 0.969.329.328

TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS COTES

LA REGION MEDITERRANEE

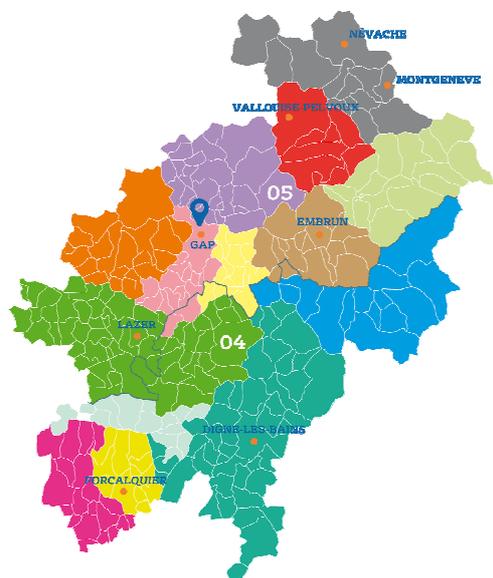
Depuis le 1er janvier 2018, la **Région MEDITERRANNE** est découpée en **8 TERRITOIRES**

Cette nouvelle organisation permet une grande réactivité au plus près du terrain, en maintenant la proximité des relations avec les partenaires institutionnels et les administrations qui interviennent dans le domaine de l'eau et de l'assainissement, et conserve une mutualisation des connaissances entre les Territoires et la Région.



LE TERRITOIRE DES ALPES DU SUD :

Le Territoire des Alpes du Sud, une équipe de **40 salariés** formés pour vous accompagner dans vos problématiques de gestion de l'eau et de l'assainissement.



En charge des contrats eau et assainissement sur plusieurs communes et regroupements de communes des Départements des Hautes Alpes et des Alpes de Haute Provence, le Territoire des Alpes du Sud dispose des compétences et des matériels nécessaires pour mener à bien sa mission de délégataire de service public.

Les sites sont implantés au plus près des installations dont nous assurons la gestion. Notre maillage territorial permet à chaque Collectivité couverte d'être située à moins de 30 km d'une implantation locale de Veolia Eau.

L'accueil physique des consommateurs, l'exploitation des usines, la maintenance des réseaux sont en effet assurés au quotidien par des équipes locales. La bonne

connaissance qu'elles ont de leur environnement, forgée par des années de pratique du terrain, est un gage de fiabilité, d'efficacité et de rapidité d'intervention.

Pour apporter des réponses adaptées aux problématiques locales de ses clients, le Territoire des Alpes du Sud s'appuie sur un professionnalisme toujours accru de ses équipes.

Le Territoire des Alpes du Sud, soutenu par les équipes R&D de Veolia Eau, est mobilisé pour préparer le territoire de demain. Une part croissante de l'activité est dédiée à l'innovation et à la mise en œuvre de processus nouveaux apportant des solutions adaptées.

Afin de renforcer notre ancrage local, depuis 2019 les équipes du territoire Alpes du Sud interviennent sous la marque locale OdAlp



opéré par  VEOLIA

Cette initiative est le fruit d'un travail collectif mené par les équipes qui œuvrent au quotidien sur le territoire. A travers cette marque, nos équipes affirment l'intérêt qu'ils portent aux Alpes du Sud et mettent en avant leur fierté d'offrir un service de qualité irréprochable au plus près des citoyens du territoire.

Toute la signalétique de nos sites d'accueil et de nos installations a été remplacée, les logos de notre flotte de véhicule seront changés au fur et à mesure des renouvellements.

L'Organisation du Territoire

NOTRE ÉQUIPE



ALEXANDRA BIZ
Directrice de Territoire

15 rue des métiers
BP 164
05000 GAP

06 34 22 72 04
alexandra.biz@veolia.com

SERVICES SUPPORTS



ERIC LAPORTE
Responsable Consommateurs
eric.laporte@veolia.com
06 22 96 84 62



RACHEL COLANGE
Directrice des Opérations
rachel.colange@veolia.com
06 17 09 36 49

MANAGERS DE SERVICES LOCAUX



MARC MARSAN
Gap Durance
06 10 29 15 02



DANIEL BOURGUE
Ubaye
06 16 79 28 52

SERVICES D'EXPLOITATION



JEAN-LUC BOURRELLY
Responsable équipe Embrun
jean-luc.bourrelly@veolia.com



NICOLAS GIRARD
Responsable équipe Gap
nicolas.girard2@veolia.com



JULIEN CASTINEL
Responsable équipe Barcelonnette
julien.castinel@veolia.com

L'ensemble du périmètre géographique du Territoire des Alpes du Sud est couvert par

Un service consommateur : qui accueille et accompagne nos clients dans leurs démarches quotidiennes de gestion de la facture d'eau, de création de branchement et le suivi des évènements en temps réel sur le réseau.

Un service des opérations : qui accompagne les collectivités et les exploitants pour mener à bien le reporting, les projets techniques, le suivi de la qualité et les actions sécurité.

2 Unités opérationnelles Locales organisées par entités géographiques :

- Une Unité opérationnelle Gap Durance avec 2 lieux d'embauche et accueil consommateurs Gap et Embrun
- Une Unité opérationnelle Ubaye basée à Barcelonnette



Les équipes des Unités opérationnelles assurent l'exploitation, l'entretien et la maintenance :

- Des captages et forages,
- Des usines de traitement d'eau potable,
- Des réservoirs,
- Des surpresseurs,
- Des postes de relèvement,
- Des stations d'épuration,
- De l'instrumentation des réseaux.



Et gèrent également :

- l'exploitation, l'entretien, les réparations et le renouvellement des réseaux,
- la réalisation des travaux de canalisations,
- Le suivi des rendements de réseau,
- les interventions consommateurs de terrain.

Le Territoire des Alpes du Sud gère en tout :

- **34** usines de dépollution
- **64** points de production d'eau potable
- **818** Km de réseaux d'eau potable
- **237** km de canalisations d'assainissement



Les services de l'échelon Territoire gèrent les fonctions support et les services centraux qui assurent des missions permanentes d'assistance, d'expertise et de contrôle.

Actions RSE 2019 sur le territoire

Renforcer la qualité du service de proximité, développer des compétences, participer à des actions RSE sont des exigences permanentes.

Cette année de nombreuses actions ont été menées sur le Territoire :

- Participation à l'ENDURO aux Orres (Bar à eau),
- Participation aux Salons des maires du 04 et 05
- Participation au Forum de l'emploi à Barcelonnette

1.2. Présentation du contrat

Données clés

💧 Déléataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
💧 Périmètre du service	CHATEAUVIEUX, FOUILLOUSE, NEFFES, SIGOYER, TALLARD
💧 Numéro du contrat	C7000
💧 Nature du contrat	Affermage
💧 Date de début du contrat	26/09/2018
💧 Date de fin du contrat	31/12/2024
💧 Les engagements vis-à-vis des tiers	

Au titre du nouveau contrat de DSP, la communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance prend en charge la gestion des achats d'eau à Gap et Tallard, ainsi que les ventes d'eau à Neffes et Tallard.

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	GAP	Achat d'eau à Gap
achat	TALLARD	Achat d'eau à Tallard
vente	CHATEAUVIEUX	Vente d'eau Chateauvieux
vente	SIVU ASSAINISSEMENT NEFFES PELLEAUTIER	Vente d'eau à Neffes
vente	TALLARD	Vente d'eau à Tallard

💧 Liste des avenants

Aucun avenant n'a été réalisé.

Depuis quelques années de nombreuses nouvelles obligations réglementaires impactent le service et ont créé de nouvelles charges et contraintes d'exploitation qu'il conviendra de régulariser par voie d'avenant.

- **TRAVAUX A PROXIMITE DES RESEAUX** : Décret 2011-1241 du 5 oct. 2011 (dit DT DICT). Cette réforme dont l'objectif est de renforcer la sécurité des travaux à proximité des réseaux impacte les exploitants des services d'eau : le processus d'échange de données entre les parties prenantes (maître d'ouvrage des travaux, exécutant des travaux et exploitants des réseaux de la zone) a en effet créé de nouvelles charges, le processus est beaucoup plus complexe et lourd à gérer, la responsabilité du gestionnaire de réseau étant engagée de façon plus directe.
- **AMIANTE** : Le Décret de 4 mai 2012 relatif aux risques d'exposition à l'amiante définit les règles pour les donneurs d'ordre et les employeurs et précise les modalités d'intervention.
 - Arrêté du 7 mars 2013 relatif aux Equipements de Protection Individuels, Arrêté du 8 avril 2013 relatif aux Equipements de Protection Collectifs.
 - Circulaire du 15 mai 2013 portant instruction des risques sanitaires liés à l'amiante dans le cas de travaux sur les enrobés amiantés du réseau routier national non concédé.
 - Article R 1334-23 du code de la santé Publique et arrêté du 1^{er} juin 2015.
- **RELATIONS CLIENTELE** :
 - Loi « Warsmann » du 1^{er} juillet 2013 décret 2012-1078 du 24 septembre relative au dégrèvement automatique des fuites.
 - Loi « Hamon » N°2014-344 du 17 mars 2014 et son impact sur la refonte complète de la gestion du processus nouveau client.
 - Loi « Brottes » N°2013-312 du 15 avril 2013 interdit les suspensions de service pour impayés dans la résidence principale toute l'année **quelle que soit la situation financière de l'utilisateur.**

1.3. Les chiffres clés

CA GAP TALLARD DURANCE : Service de l'Eau Potable

Chiffres clés



1 136

Nombre d'habitants desservis



547

Nombre d'abonnés
(clients)



0

Nombre d'installations de
production



9

Nombre de réservoirs



49

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



71,1

Rendement de réseau synchrone
(%)



175

Consommation moyenne
(l/hab/j)

1.4. L'essentiel de l'année 2019

1.4.1. PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

Les échelles des réservoirs ont été mises aux normes de sécurité acutelles.



En 2019, le rendement réseau a été amélioré grâce notamment aux nouvelles modalités de prise en charge des réparations de fuites définies dans le nouveau contrat en 2018 et au nombre important de fuites réparées en 2018.

1.4.2. PROPOSITIONS D'AMELIORATION

Branchement en plomb :

Il a été identifié 4 branchements plombs au niveau de Châteauvieux village qu'il convient de supprimer.

Canalisations :

Afin d'améliorer le rendement du réseau, il est préconisé de renouveler les canalisations suivantes :

- Embeyrac Nord : Suppression de la canalisation en PVC DN 75mm et maillage du réseau sur 250ml,
- Traversée de la route nationale N 85 (vers le Logis Neuf) : Renouvellement de la canalisation en acier DN 100 mm sur 450 ml,
- Traversée de la route nationale N 85 (vers réservoir Charbonnette) : Renouvellement de la canalisation en acier DN 100 mm sur 250 ml,
- Zone artisanale : Renouvellement de la canalisation en PVC DN 110mm sur 150ml par un PVC DN 125mm.

Installation :

Il est préconisé de remplacer la porte vieillissante du réservoir de Rochazal.

Il est préconisé de remplacer la tuyauterie de vidange trop plein du réservoir de Serre Niou.

Il est préconisé de remplacer La pompe de reprise n°1, en fin de vie, du réservoir de Bel Air Bas.

1.4.3. EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

En décembre 2019, les instances européennes (Conseil, Commission et Parlement) ont annoncé avoir abouti à un accord provisoire concernant la révision de la Directive Européenne sur l'Eau Potable de 1998. Cet accord en vue d'une nouvelle Directive est soumis à l'approbation du Parlement et du Conseil avant publication officielle, puis, transcription en droit français sous un délai de 2 ans. Aussi, les grandes lignes de cette nouvelle Directive se précisent progressivement. Nos équipes se tiennent à votre disposition pour vous les présenter plus complètement et évaluer leurs conséquences pour votre service.

1.5. Les indicateurs réglementaires 2019

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2019
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	1 136
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délegataire	3,93 €/m ³
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délegataire	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2019
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	93,8 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délegataire (2)	101
[P104.3]	Rendement de réseau sur période synchrone	Délegataire	71,1 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés synchrone	Délegataire	3,20 m3/jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau synchrone	Délegataire	3,15 m3/jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	1,76 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	0
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délegataire	10,97 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délegataire	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	Délegataire	1,38 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délegataire	1,83 u/1000 abonnés

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

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

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

1.6. Autres chiffres clés de l'année 2019

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2019
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	0 m ³
VP.059	Volume produit	Délégataire	0 m ³
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	159 949 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	116 763 m ³
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	878 m ³
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	73 842 m ³
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	15
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2019
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	9
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	864 m ³
	Longueur de réseau	Délégataire	49 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	41 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	492
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	4
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	5
	Nombre de compteurs	Délégataire	542
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	30
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2019
	Nombre de communes	Délégataire	5
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	547
	- Abonnés domestiques	Délégataire	544
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	0
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	3
	Volume vendu	Délégataire	116 750 m ³
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	73 564 m ³
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	0 m ³
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	43 186 m ³
	Consommation moyenne	Délégataire	175 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	127 m ³ /abo/an

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

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

LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2019
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	86 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2019
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2019
Energie relevée consommée	Délégataire	151 023 kWh

1.7. Le prix du service public de l'eau

LA FACTURE 120 M³

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

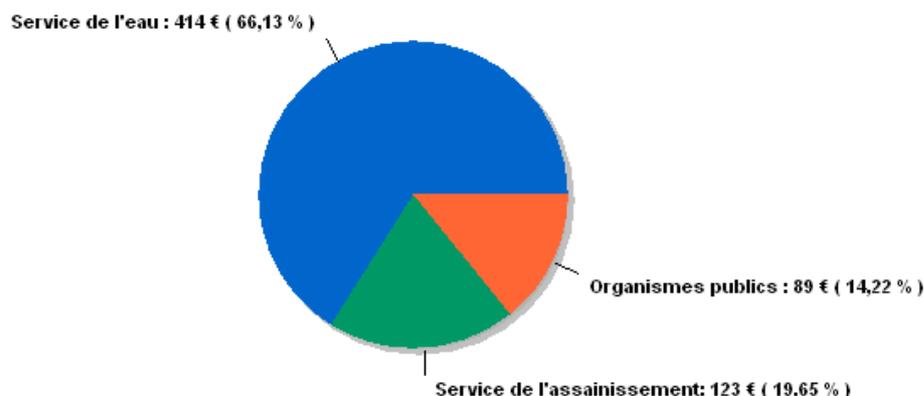
A titre indicatif sur la commune de NEFFES, l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m³ [D102.0] pour 120 m³, au tarif en vigueur au 1^{er} janvier, est la suivante :

NEFFES Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2020	Montant Au 01/01/2019	Montant Au 01/01/2020	N/N-1
Part délégataire			203,84	207,24	1,67%
Abonnement			74,00	75,24	1,68%
Consommation	120	1,1000	129,84	132,00	1,66%
Part collectivité(s)			57,10	184,50	223,12%
Abonnement			18,86	28,50	51,11%
Consommation	120	1,3000	38,24	156,00	307,95%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1887	22,64	22,64	-5,23%
Organismes publics			32,40	32,40	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2700	32,40	32,40	0,00%
Total HT			315,98	446,78	40,84%
TVA			17,38	24,58	41,43%
Total TTC			333,35	471,36	40,87%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			2,78	3,93	40,86%

L'augmentation du prix de l'eau est principalement due à des surtaxes sur la part de la collectivité (part fixe et consommation) prise en délibération le 18/03/2019 par la communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance.

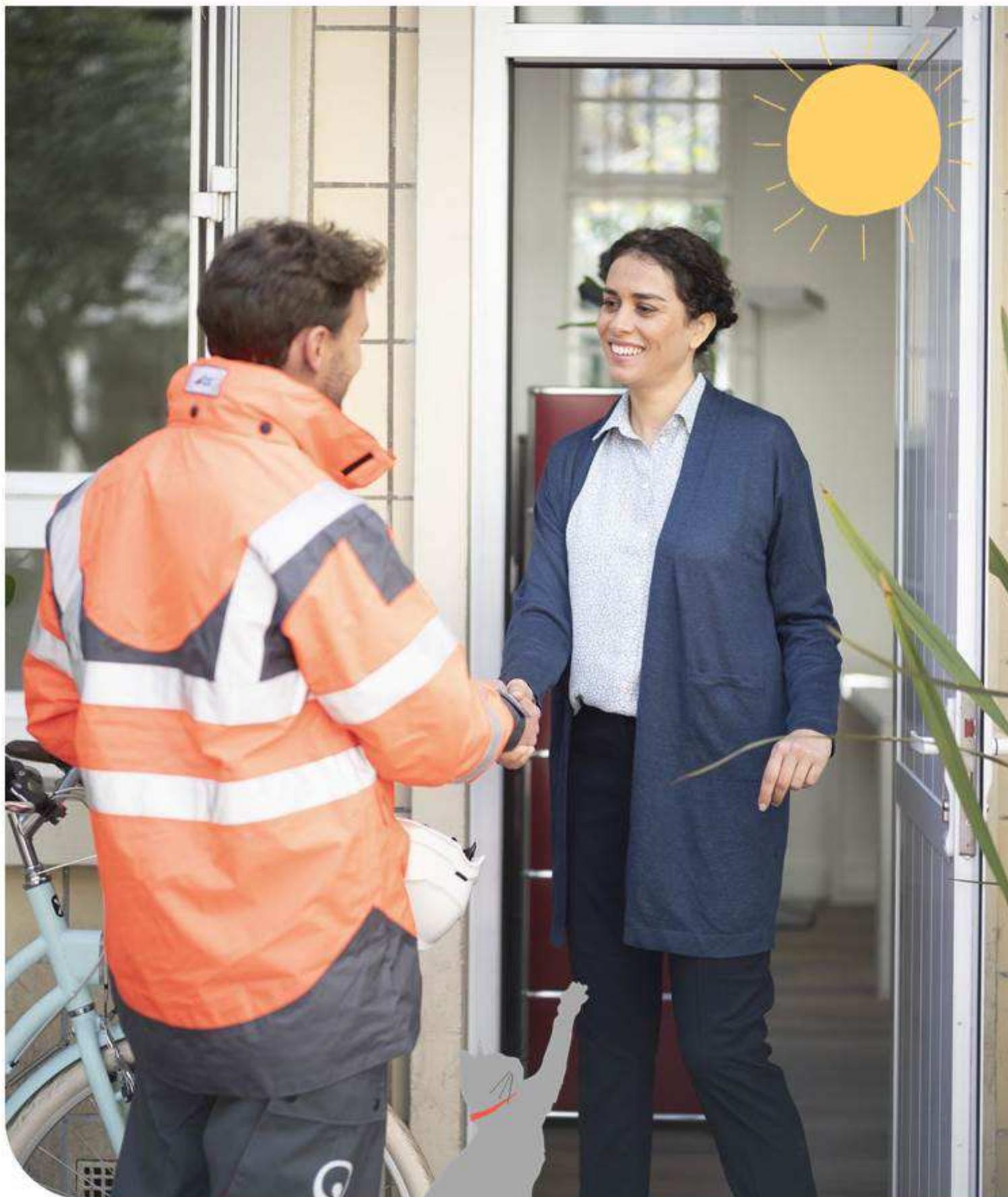
Le graphique ci-dessous présente la répartition du prix pour 120 m³ pour la commune de NEFFES :

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



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 :

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	503	514	524	533	547	2,6%
domestiques ou assimilés	501	511	521	530	544	2,6%
autres que domestiques	0	0	0	0	0	0%
autres services d'eau potable	2	3	3	3	3	0,0%

→ Les principaux indicateurs de la relation consommateurs

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	102	458	412	447	511	14,3%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	29	33	42	44	56	27,3%
Taux de clients mensualisés	17,3 %	18,1 %	21,5 %	23,0 %	25,8 %	12,2%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	30,9 %	29,3 %	30,9 %	30,8 %	31,2 %	1,3%
Taux de mutation	5,9 %	6,6 %	8,2 %	8,4 %	10,5 %	25,0%

Les données consommateurs par commune sont disponibles en annexe.

2.2. La satisfaction des consommateurs

Veolia place les consommateurs de services d'eau et d'assainissement au cœur de son action.

Veolia s'engage à prendre autant soin d'eux que de la qualité de l'eau qu'elle leur apporte ou de leur environnement. Au quotidien, nous souhaitons ainsi que les consommateurs se sentent bienvenus et considérés lorsqu'ils interagissent avec nos équipes, grâce à des interlocuteurs qu'ils comprennent et qui les comprennent... et bien sûr grâce à des femmes et des hommes résolument engagés à leur service.

Satisfaire les consommateurs des services que nous exploitons commence par recueillir régulièrement le jugement qu'ils portent sur ces services : être attentionné, cela commence toujours par être à l'écoute de ce que l'on a à nous dire, de ce que l'on pense de nous.

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

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

Les résultats représentatifs de la région dont dépend votre service en décembre 2019 sont :

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Satisfaction globale	87	87	83	84	86	+2
La continuité de service	92	93	95	96	95	-1
La qualité de l'eau distribuée	81	79	80	81	84	+3
Le niveau de prix facturé	47	54	52	57	54	-3
La qualité du service client offert aux abonnés	83	83	76	79	81	+2
Le traitement des nouveaux abonnements	87	86	88	88	92	+4
L'information délivrée aux abonnés	73	74	67	73	73	0

→ 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 2019 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.

	2015	2016	2017	2018	2019
Taux d'impayés	0,16 %	1,91 %	1,31 %	1,69 %	1,38 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	312	3 899	2 741	3 557	1 526
Montant facturé N - 1 en € TTC	192 119	204 383	208 906	210 876	110 628

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...).

Au cas précis du service, l'indicateur impayés ci-dessus fait apparaître une amélioration par rapport à l'année précédente. Celle-ci est à rapprocher du renforcement des actions de recouvrement mises en œuvre, pour faire face à l'évolution du contexte économique et réglementaire dans lequel le service est assuré. Cette tendance, peut être malgré tout fragile, nécessite néanmoins d'être confirmée, car cet indicateur ne reflète l'évolution des impayés qu'avec un décalage de 12 à 18 mois.

→ *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 2019, ce taux pour votre service est de 10,97/ 1000 abonnés.

	2015	2016	2017	2018	2019
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	19,88	17,51	28,63	24,39	10,97
Nombre d'interruptions de service	10	9	15	13	6
Nombre d'abonnés (clients)	503	514	524	533	547

→ *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 2019, le montant des abandons de créance s'élevait à 0 €.

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

	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	0	0	0	0	0
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Volume vendu selon le décret (m3)	117 928	101 413	101 467	105 408	116 750

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 :

	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	1	1	3	1	1

3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE



3.1. L'inventaire des installations

3.1.1. LES INSTALLATIONS

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

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
Bel Air bas	100
Bel Air haut	30
Charbonnettes	4
Chateaufieux Bas	100
Espié 1	80
Espié 2	500
Garnier	10
Parots	10
Rochazal	30
Capacité totale	864

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

Pompage - Côtes de Neffes
Pompage - Espié
Pompage - La Tour
Pompage - Rozet
Pompage - Bel-Air

3.1.2. PROPOSITIONS D'AMELIORATION

Les propositions d'amélioration relatives aux installations ont été listées au paragraphe 1.4.2.

3.2. L'inventaire des réseaux

3.2.1. LES RESEAUX, EQUIPEMENTS, BRANCHEMENTS ET OUTILS DE COMPTAGE

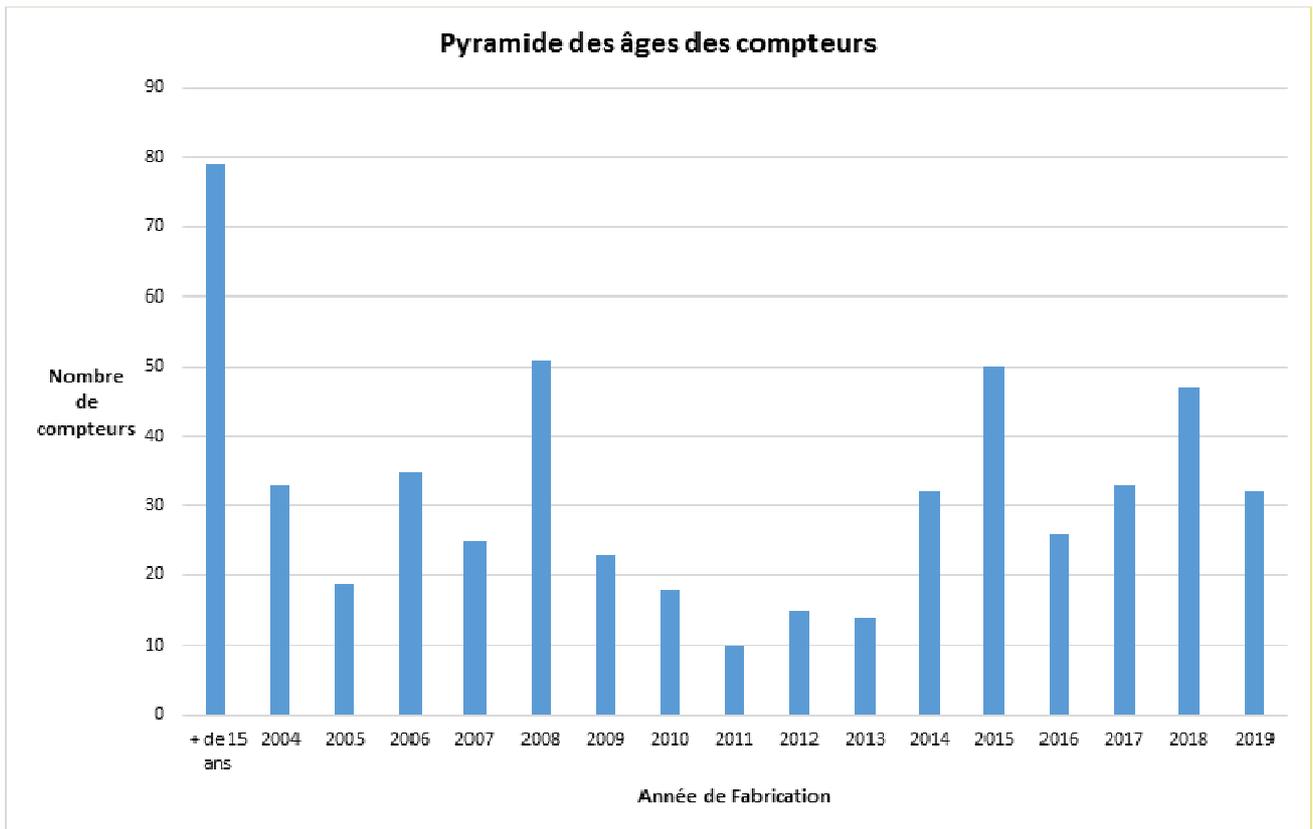
Cette section présente la liste :

- 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.

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Canalisations						
Longueur totale du réseau (km)	50,9	51,0	51,0	48,8	48,6	-0,4%
Longueur d'adduction (ml)	853	853	853	853	853	0,0%
Longueur de distribution (ml)	50 090	50 097	50 187	47 951	47 773	-0,4%
<i>dont canalisations</i>	44 165	44 165	44 165	41 668	41 368	-0,7%
<i>dont branchements</i>	5 925	5 932	6 022	6 283	6 405	1,9%
Equipements						
Nombre d'appareils publics	45	45	47	47	47	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	41	41	43	43	43	0,0%
<i>dont bouches de lavage</i>	0	0	0	0	0	0%
<i>dont bornes fontaine</i>	0	0	0	0	0	0%
Branchements						
Nombre de branchements	470	472	478	487	492	1,0%

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1	Qualification
Compteurs							
Nombre de compteurs	496	502	516	526	542	3,0%	Bien de reprise



	Canalisation d'adduction (ml)	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
Longueur totale tous DN (ml)	853	41 368	42 221
DN 30 (mm)		383	383
DN 40 (mm)		1 668	1 668
DN 50 (mm)		2 641	2 641
DN 60 (mm)		2 141	2 141
DN 75 (mm)		6 959	6 959
DN 80 (mm)		3 203	3 203
DN 90 (mm)		2 984	2 984
DN 100 (mm)		6 184	6 184
DN 110 (mm)		3 326	3 326
DN 125 (mm)		10 792	10 792
DN 160 (mm)		437	437
DN indéterminé (mm)		650	650

Un synoptique du réseau de distribution est disponible en annexe.

3.2.2. PROPOSITIONS D'AMELIORATION

Les propositions d'amélioration relatives aux réseaux ont été listées au paragraphe 1.4.2.

3.2.3. 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 2019 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2015	2016	2017	2018	2019
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	101	101	101	101	101

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau		Barème	Valeur ICGPR
Code VP	Partie A : Plan des réseaux (15 points)		
VP.236	Existence d'un plan des réseaux	10	10
VP.237	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Code VP	Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)		
VP.238	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
VP.239	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		80 %
VP.240	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres		Oui
Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	13
VP.241	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	13
Total Parties A et B		45	41
Code VP	Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)		
VP.242	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
VP.243	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
VP.244	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
VP.245	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
VP.246	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
VP.247	Localisation des autres interventions	10	10
VP.248	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	10
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	0
Total:		120	101

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2019 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.

3.3. Gestion 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. 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*

Principaux travaux de renouvellement réalisés par le délégataire et financés par la collectivité :

Lieu ou ouvrage	Description
Réservoir de Serre Niou	Mise en conformité des échelles du réservoir
Réservoir de Rochazal	Mise en conformité des échelles du réservoir
Réservoir de Charbonnette	Mise en conformité des échelles du réservoir
Réservoir des Garniers	Mise en conformité des échelles du réservoir
Réservoir des Parots	Mise en conformité des échelles du réservoir
Réservoir de Bel Air	Mise en conformité des échelles du réservoir

Echelles réservoir de Serre Niou



→ *Les réseaux*

Le taux moyen de renouvellement des réseaux

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

	2015	2016	2017	2018	2019
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	0,19	0,19	1,28	1,75	1,76
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	44 165	44 165	44 165	41 668	41 368
Longueur renouvelée totale (ml)	0	0	2 820	827	0
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	0

→ *Les branchements*

Principaux travaux de renouvellement réalisés par le délégataire et financés par la collectivité :

Lieu ou ouvrage	Description
Renouvellement de branchements :	
Châteauvieux – Lieu dit les Marins	1 branchement renouvelé PE 32 – longueur 50 m
Châteauvieux – lieu dit la Destourbe	1 branchement renouvelé PE 25 – longueur 30 m

Renouvellement des branchements plomb	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre de branchements	470	472	478	487	492	1,0%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	4	4	4	4	4	0%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	1%	1%	1%	1%	1%	0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	0	0	0	0	0%

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

(**) par le Délégué et par la Collectivité

Le nombre total de branchements renouvelés sur l'exercice 2019 est de : 2

→ Les compteurs

Le renouvellement des compteurs d'eau froide en service est réalisé de manière à :

- répondre aux exigences réglementaires et aux obligations contractuelles.
- optimiser la performance économique du parc compteurs

Répondre aux exigences réglementaires et obligations contractuelles

Exigences réglementaires

En France, le « contrôle des compteurs d'eau froide en service » est réglementé par **l'arrêté du 6 mars 2007**.

Le texte réglementaire propose deux méthodes de vérification périodique du parc compteurs:

- Vérification unitaire qui consiste au renouvellement des compteurs selon les prescriptions relatives à l'âge et la classe métrologique des instruments de mesure (au terme de 15 ans de service pour les compteurs de classe C ou équivalent).
- Contrôle statistique sous la forme d'un étalonnage sur banc d'essais agréé COFRAC, d'un échantillon de compteurs constitué de manière aléatoire (tirage au sort) à partir du carnet métrologique des compteurs en service.

Veolia a opté pour **le renouvellement unitaire des compteurs** selon les prescriptions relatives à l'âge et à la classe métrologique des instruments de mesure.

Obligations contractuelles

Veolia met en œuvre un plan de renouvellement complémentaire pour satisfaire les obligations contractuelles dans le cas où celles-ci sont différentes des exigences réglementaires.

Optimiser la performance économique du parc compteurs

Une analyse économique du parc compteurs est réalisée à l'aide d'un outil spécifique développé par Le Délégué.

Selon le résultat de l'étude, un programme de renouvellement appelé « plan économique » axé sur les compteurs enregistrant des consommations importantes, complète éventuellement les plans réglementaires et contractuelles.

Au travers de cette étude économique, Véolia s'attache à maintenir au plus haut la métrologie des compteurs des principaux consommateurs de manière à optimiser le rendement du parc compteurs.

Tenue à jour du carnet métrologique

Les compteurs en service sont répertoriés dans un carnet métrologique sur lequel sont consignées les informations prévues par la Décision Ministérielle du 30 décembre 2008.

Un bilan de complétion des informations réglementaires est dressé périodiquement.

Des actions correctives sont menées si nécessaire.

Renouvellement des compteurs	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre de compteurs	496	502	516	526	542	3,0%
Nombre de compteurs remplacés	37	46	24	46	30	-34,8%
Taux de compteurs remplacés	7,5	9,2	4,7	8,8	5,5	-37,5%

3.3.2. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ Les installations

Travaux réalisés par le délégataire :

Lieu ou ouvrage	Description
Réservoir de Bel Air Bas	Mise en place de contact anti intrusion
Réservoir de Bel Air Haut	Mise en place de contact anti intrusion
Réservoir de Charbonnette	Mise en place de contact anti intrusion
Réservoir les Garniers	Mise en place de contact anti intrusion
Réservoir les Parots	Mise en place de contact anti intrusion
Réservoir Rochazal	Mise en place de contact anti intrusion

Travaux réalisés par la Collectivité :

La collectivité n'a pas réalisé de travaux cette année.

→ Les réseaux, branchements et compteurs

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

Lieu ou ouvrage	Description
Basse rue - Châteaueuvieux	1 branchement neuf DN 32 mm – longueur 50 m
La Saulce – Quartier la Gandière	1 branchement neuf DN 25 mm – longueur 1 m
Neffes – Quartier Chaillol	1 branchement neuf DN 25 mm – longueur 6 m
Fouillouse – le Village	1 branchement neuf DN 63 mm – longueur 15 m
Fouillouse – le Village	1 branchement neuf DN 40 mm – longueur 50 m

Les principales opérations réalisées par la Collectivité figurent au tableau suivant :

La collectivité n'a pas réalisé de travaux cette année.

Le nombre total de branchements neufs sur l'exercice 2019 est de : 5

4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE 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...).



Composition de votre eau !

Le calcaire, les nitrates, le chlore sont également une cause potentielle d'insatisfaction. Sur le site internet ou sur simple appel chaque abonné peut demander la composition de son eau.



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	Analyses supplémentaires
Microbiologique	156	18	
Physico-chimique	733	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 Déléguataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Déléguataire	Valeur du seuil et unité
Turbidité	0	1,1	1	0	2	0	1 NFU

Un seul dépassement d'une limite de qualité a été observé 26/04/2019 au réservoir la Tour par l'ARS sur le paramètre turbidité. Ce dépassement ponctuel n'a pas été confirmé par les contrôles réalisés dès réception des résultats d'analyses. Il peut s'expliquer par un événement ponctuel survenu sur le réseau peu avant le prélèvement: tirage important sur poteau incendie ou sur le réseau, manœuvres de vannes...).

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégitaire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégitaire	Valeur du seuil et unité
Bactéries Coliformes	0	4	2	0	26	3	0 n/100ml
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0	0	1	0	1	0	2 Qualitatif
Turbidité	0,42	1,1	1	0	2	0	0,5 NFU

Le 25/03/2019 au réservoir de Foureyssasse, 2 bactéries coliformes ont été observées par l'ARS, une contre-analyse a été réalisée dès réception des résultats qui n'a pas confirmé la contamination.

Le 08/08/2019 au niveau du village de Fouillouse, 4 bactéries coliformes ont été observées par l'ARS, une contre-analyse a été réalisée dès réception des résultats qui n'a pas confirmé la contamination.

→ 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	58,70	58,70	1	mg/l	Sans objet
Chlorures	0,70	19,20	11	mg/l	250
Fluorures	0	0	1	µg/l	1500
Magnésium	19,90	19,90	1	mg/l	Sans objet
Nitrates	0,70	7,60	14	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0	1	µg/l	0,5
Potassium	0,80	0,80	1	mg/l	Sans objet
Sodium	2,10	2,10	1	mg/l	200
Sulfates	5,50	168	11	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	11,74	42,04	11	°F	Sans objet

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

→ Historique des données du contrôle officiel (ARS)

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

	2015	2016	2017	2018	2019
Paramètres microbiologiques					
Taux de conformité microbiologique	95,65 %	100,00 %	90,48 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	22	22	19	16	26
Nombre de prélèvements non conformes	1	0	2	0	0
Nombre total de prélèvements	23	22	21	16	26
Paramètres physico-chimique					
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	93,75 %
Nombre de prélèvements conformes	9	9	9	7	15
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	1
Nombre total de prélèvements	9	9	9	7	16

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

Ce référer aux commentaires tableaux précédents.

→ 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 2019, comme les années précédentes, les Agences Régionales de Santé (ARS) ont continué d'appliquer l'instruction de la Direction Générale de la Santé du 18 octobre 2012 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation humaine. La plupart des ARS appliquent une stratégie d'échantillonnage ciblée sur les canalisations précédemment repérées comme à risques. Il s'agit avant tout des canalisations susceptibles d'être concernées par le phénomène de migration du CVM compte-tenu de leurs caractéristiques patrimoniales (période de pose) et hydrauliques (temps de séjour de l'eau dans la canalisation).

Situation sur votre service :

Au titre du contrôle sanitaire ou de l'auto-surveillance, des recherches sur le paramètre CVM ont été engagées au cours de ces dernières années.

A ce jour, toutes les analyses réalisées par Veolia et/ou l'ARS se sont révélées conformes.

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

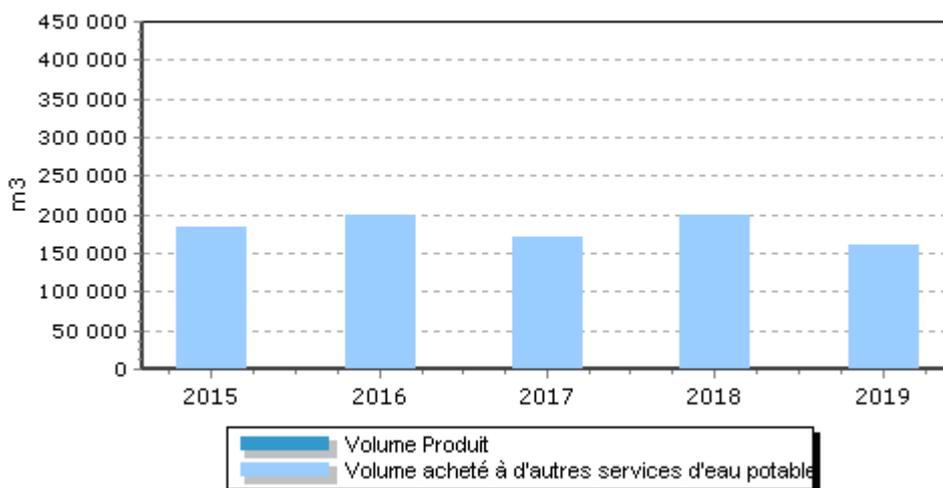
4.2.1. L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION : LE VOLUME PRELEVE ET PRODUIT

→ 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 :

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Volume produit (m3)						
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	183 986	199 131	170 204	198 581	159 949	-19,5%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	58 289	41 038	37 503	46 731	43 186	-7,6%
Volume mis en distribution (m3)	125 697	158 093	132 701	151 850	116 763	-23,1%

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



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

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	183 986	199 131	170 204	198 581	159 949	-19,5%
GAP	47 902	55 315	43 871	60 801	94 419	55,3%
TALLARD	136 084	143 816	126 333	137 780	65 530	-52,4%

La baisse du volume acheté en provenance de Tallard résulte de travaux réalisés sur le pompage des Jardins (arrêt des pompes sur plusieurs périodes) : ce qui a généré une augmentation du volume sur l'achat de Gap.

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 :

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	117 928	101 413	101 467	105 408	116 750	10,8%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	59 639	60 375	63 964	58 677	73 564	25,4%
domestique ou assimilé	59 639	60 375	63 964	58 677	73 564	25,4%
autres que domestiques	0	0	0	0	0	0%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	58 289	41 038	37 503	46 731	43 186	-7,6%

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

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Volume vendu (m3)	117 928	101 413	101 467	105 408	116 750	10,8%
<i>dont clients individuels</i>	54 082	54 981	59 411	54 259	68 150	25,6%
<i>dont clients collectifs</i>	5 153	5 153	4 254	4 206	5 189	23,4%
<i>dont volume vendu autres collectivités</i>	58 289	41 038	37 503	46 731	43 186	-7,6%
<i>dont bâtiments communaux</i>	267	224	269	183	219	19,7%
<i>dont appareils publics</i>	137	17	30	29	6	-79,3%

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

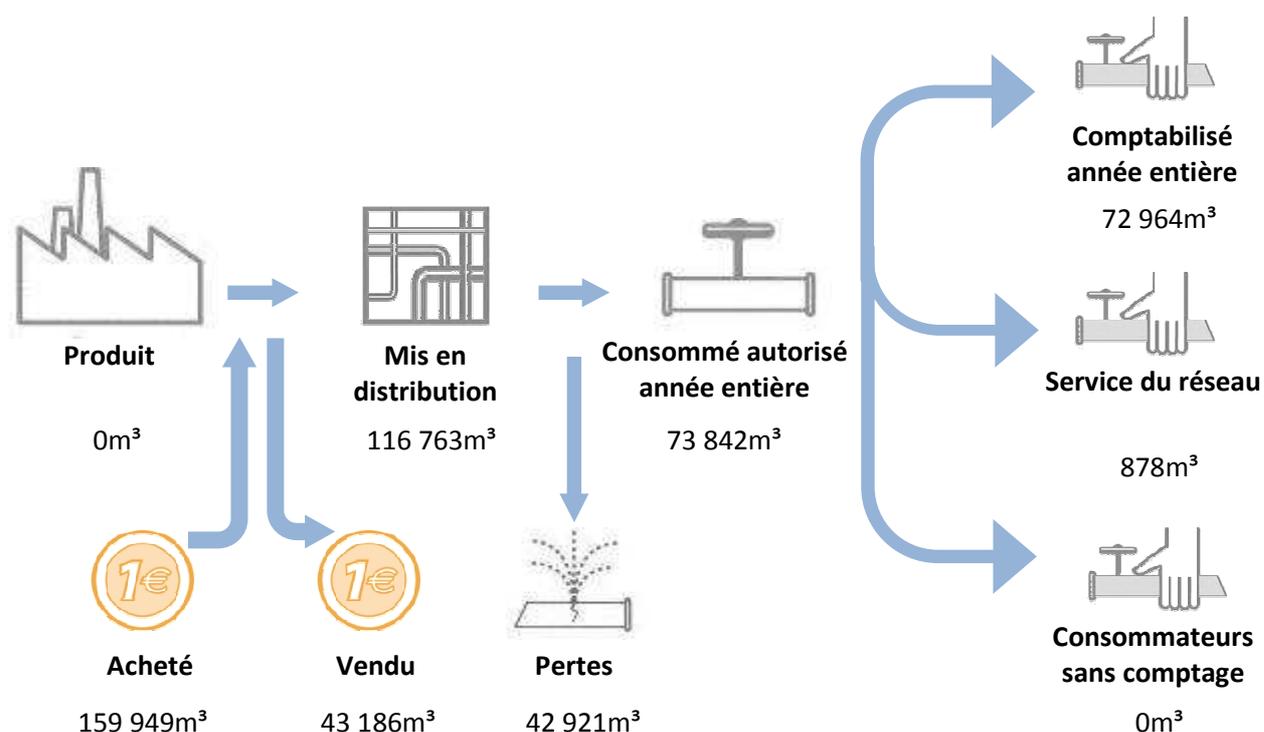
	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	58 289	41 038	37 503	46 731	43 186	-7,6%
NEFFES	33 868	30 272	28 936	34 445	28 694	-16,7%
TALLARD	24 421	10 766	8 567	12 286	14 492	18,0%

→ 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.

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	59 639	60 375	63 964	58 677	73 564	25,4%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	59 476	61 552	64 494	59 327	72 964	23,0%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	366	359	362	361	368	1,9%
Volume de service du réseau (m3)	858	878	878	878	878	0,0%
Volume consommé autorisé (m3)	60 497	61 253	64 842	59 555	74 442	25,0%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	60 334	62 430	65 372	60 205	73 842	22,7%

→ Synthèse des flux de volumes



4.2.3. LA MAITRISE DES PERTES EN EAU

La maîtrise des pertes en eau est la résultante de deux principaux facteurs, à savoir, l'état du patrimoine et l'efficacité opérationnelle 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 2019 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

période synchrone

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m ³ /j/km)	ILVNC (m ³ /j/km)	ILC (m ³ /j/km)
2019	71,1	66,55	3,15	3,20	7,75

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

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

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

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

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

→ Rendement de réseau calculé sur la période synchrone

Afin de rendre homogène le calcul du rendement de réseau, nous recalons ce volume sur la même période que les volumes consommés, à savoir pour cette année :

Période du 12/11/2018 au 15/11/2019.

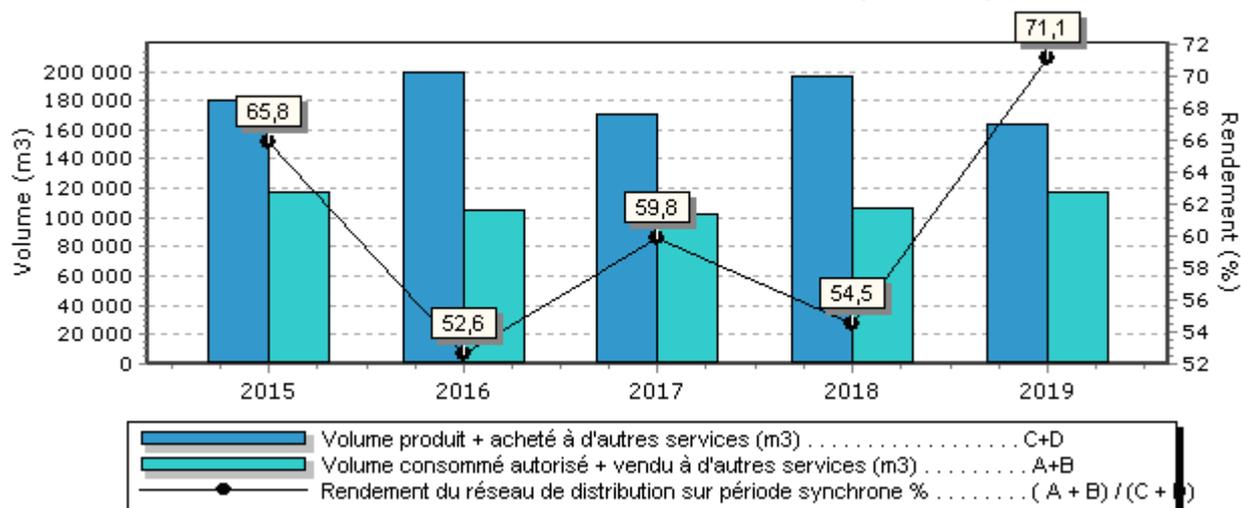
Ce recalage du volume mis en distribution sur une période synchrone aux volumes consommés, permet d'établir un rendement de réseau dit « synchrone » :

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Rendement du réseau de distribution sur période synchrone % (A+B)/(C+D)	65,8 %	52,6 %	59,8 %	54,5 %	71,1 %	30,5%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	60 334	62 430	65 372	60 205	73 842	22,7%
Volume vendu à d'autres services sur période synchrone (m3). B	57 786	42 630	36 456	46 797	43 217	-7,7%
Volume acheté à d'autres services sur période synchrone (m3). D	179 627	199 898	170 176	196 189	164 550	-16,1%

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

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

Evolution du rendement du réseau de distribution sur période synchrone



Détermination du seuil de rendement « Grenelle 2 »

La loi de Grenelle 2 vise un objectif général de rendement de **85 %**.

Pour les contrats dont le rendement du réseau est inférieur à 85%, l'objectif de rendement est pondéré en fonction de l'Indice Linéaire de Consommation (ILC).

Le seuil de rendement « Grenelle 2 » est alors calculé par application de la formule :

$$\text{Rdt \%} = 65 + 0,2 \times \text{ILC}$$

Le seuil de rendement « Grenelle 2 » pour le contrat de de la **Communauté d'agglomération de Gap-Tallard-Durance** s'établit à **66,55 %** en 2019.

Le rendement de réseau **2019** répond aux exigences fixées par le Grenelle 2.

Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2019 étant supérieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'actions spécifique. Veolia poursuivra ses efforts pour améliorer la performance du réseau dans la continuité des actions mises en œuvre en 2019.

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

	2015	2016	2017	2018	2019
Indice linéaire des volumes non comptés calculé sur période synchrone (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	3,87	5,92	4,29	5,92	3,20
Volume mis en distribution synchrone (m3) A	121 841	157 268	133 720	149 392	121 333
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	59 476	61 552	64 494	59 327	72 964
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	44 165	44 165	44 165	41 668	41 368

	2015	2016	2017	2018	2019
Indice linéaire de pertes en réseau calculé sur période synchrone (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	3,82	5,87	4,24	5,86	3,15
Volume mis en distribution synchrone (m3) A	121 841	157 268	133 720	149 392	121 333
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	60 334	62 430	65 372	60 205	73 842
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	44 165	44 165	44 165	41 668	41 368

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.

L'ensemble de nos interventions sur le patrimoine est systématiquement reporté dans la GMAO, sur le SIG ou dans notre SI Client.

4.3.1. LES OPERATIONS DE MAINTENANCE DES INSTALLATIONS

→ *Les installations*

Nom du réservoir	Date de nettoyage	Commentaires
Espié 1	04/03/2019	Lavage
Espié 2	05/03/2019	Lavage
Bel Air bas	09/01/2019	Lavage
Bel Air haut	10/01/2019	Lavage
Rozet	21/03/2019	Lavage
Chateauxvieux Bas	08/01/2019	Lavage
Parots	07/01/2019	Lavage
Garnier	07/01/2019	Lavage
Charbonnettes	07/01/2019	Lavage
Rochazal	08/01/2019	Lavage

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 ET REPARATIONS DE FUITES

Commune	Résultat
Fuites Branchements :	
Les Marins – Châteauvieux	Fuite sur branchement PE 25 mm
Le Rozet – Neffes	Fuite sur branchement PE 25 mm
Allée des Champs Longs - Fouillouse	Fuite sur branchement PE 40 mm
Le Rozet – Neffes	Fuite sur branchement PE 32 mm
La Destourbe -	Fuite sur branchement PE 50 mm
D 46 - Châteauvieux	Fuite sur branchement PE 32 mm
Le Village - Fouillouse	Fuite sur branchement PE 25 mm
Fuites Canalisations :	
Les Andrieux – Fouillouse	Fuite sur canalisation acier 90 mm
La Monière - Neffes	Fuite sur canalisation PVC 110 mm
D 45 – Châteauvieux	Fuite sur canalisation PE 63 mm
La Peyrouse - Châteauvieux	Fuite sur canalisation fonte 100 mm (1)
Pré Longet - Neffes	Fuite sur canalisation PVC 50 mm
Quartier Crespillon - Châteauvieux	Fuite sur canalisation PVC 50 mm
Fuites Divers supports :	
Les Rougiers - Châteauvieux	Fuite sur robinet d'arrêt
Pré Bonnet - Fouillouse	Fuite sur robinet d'arrêt

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

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	10	9	10	11	6	-45,5%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,2	0,2	0,2	0,3	0,2	-33,3%
Nombre de fuites sur branchement	5	4	9	10	7	-10,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	1,1	0,9	1,9	2,1	1,8	-14,3%
Nombre de fuites sur autre support	0	0	1	5	2	-100,0%
Nombre de fuites réparées	15	13	20	26	15	-34,6%

4.4. L'efficacité environnementale

4.4.1. 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.

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	181 562	189 780	183 370	211 175	151 023	-28,5%
Surpresseur	3 794	2 709	1 639	4 419	3 340	-24,4%
Installation de reprise	149 854	168 555	160 973	173 374	87 990	-49,2%
Installation de pompage	27 914	18 516	20 758	33 382	59 693	78,8%

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

4.4.2. LA CONSOMMATION DE REACTIFS

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

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

4.4.3. LA VALORISATION DES SOUS-PRODUITS

→ La valorisation des déchets liés au service

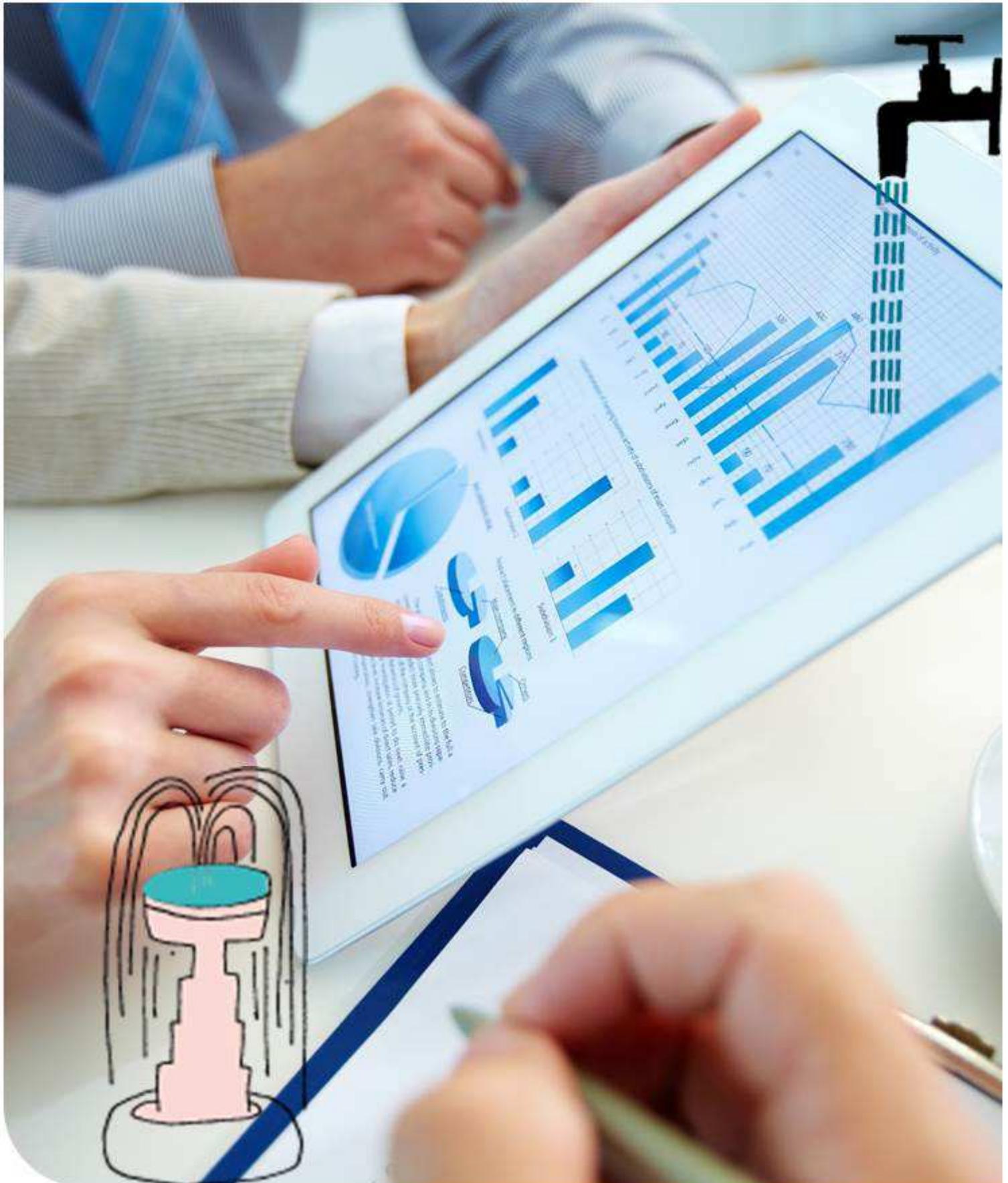


Les déchets liés à l'activité du service sont gérés suivant des filières respectueuses de l'environnement. Le recyclage des matériaux est privilégié.

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^{er} février 2016.

→ Le CARE

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2019 (en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: C7000 - GAP-TALLARD-DURANCE DSP EAU

Eau

LIBELLE	2018	2019	Ecart %
PRODUITS	68 112	235 805	NS
Exploitation du service	39 075	102 234	
Collectivités et autres organismes publics	28 757	110 975	
Travaux attribués à titre exclusif	280	18 927	
Produits accessoires	0	3 668	
CHARGES	59 822	209 759	NS
Personnel	11 892	31 387	
Energie électrique	3 233	17 032	
Produits de traitement	47	0	
Analyses	0	956	
Sous-traitance, matières et fournitures	9 620	22 410	
Impôts locaux et taxes	737	4 290	
Autres dépenses d'exploitation	2 516	11 513	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	428	290	
<i>engins et véhicules</i>	766	4 205	
<i>informatique</i>	1 375	3 739	
<i>assurances</i>	251	775	
<i>locaux</i>	914	2 590	
<i>autres</i>	- 1 218	- 86	
Redevances contractuelles	0	171	
Contribution des services centraux et recherche	2 955	7 434	
Collectivités et autres organismes publics	28 757	110 975	
Charges relatives aux renouvellements	42	2 500	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	0	2 500	
<i>programme contractuel (renouvellements)</i>	42	0	
Charges relatives aux investissements	0	281	
<i>programme contractuel (investissements)</i>	0	281	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	22	808	
RESULTAT AVANT IMPOT	8 290	26 047	NS
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	2 763	8 681	
RESULTAT	5 527	17 366	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

3/17/2020

→ **L'état détaillé des produits**

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

Etat détaillé des produits (1)
Année 2019

Collectivité: C7000 - GAP-TALLARD-DURANCE DSP EAU

Eau

LIBELLE	2018	2019	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	39 075	102 234	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	- 287	97 412	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	39 361	4 822	
Exploitation du service	39 075	102 234	NS
Produits : part de la collectivité contractante	11 493	83 999	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	- 101	42 507	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	11 594	41 492	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	6 805	11 436	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	- 60	10 595	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	6 865	841	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	10 459	15 540	48.58 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	- 92	15 147	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	10 551	393	
Collectivités et autres organismes publics	28 757	110 975	NS
Produits des travaux attribués à titre exclusif	280	18 927	NS
Produits accessoires	0	3 668	NS

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

3/17/20

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.

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

Installations électromécaniques	Montant en €
RESERVOIR BEL AIR BAS POMPAGE 100M3	
Contact Anti intrusion et échelles	643,87
RESERVOIR BEL AIR HAUT 30 M3	
RESERVOIR BEL AIR HAUT 30 M3	
Contact Anti intrusion et échelles	643,90
RESERVOIR CHARBONNETTE	
Contact Anti intrusion et échelles	643,90
RESERVOIR CHATEAUVIEUX BAS - SERRE NIOU	
Contact Anti intrusion et échelles	643,90
RESERVOIR LES GARNIERS	
Contact Anti intrusion et échelles	643,90
RESERVOIR LES PAROTS	
Contact Anti intrusion et échelles	643,90
RESERVOIR ROCHAZAL	
Contact Anti intrusion et échelles	643,90

→ 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.

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

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

Nature	Quantité de Lots	Renouvellements 2019
COMPTEURS EAU	30	2 233,04 €
ELECTROMECHANIQUE		18,00 €
Dépense à la fin de l'exercice		2 251,04 €

5.4. Les engagements à incidence financière

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

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

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

5.4.1. FLUX FINANCIERS DE FIN DE CONTRAT

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

→ Régularisations de TVA

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

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

→ Biens de retour

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

→ Biens de reprise

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

→ 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

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

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

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

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

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

5.4.2. DISPOSITIONS APPLICABLES AU PERSONNEL

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

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

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

→ *Dispositions conventionnelles applicables aux salariés de Veolia*

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

→ *Comptes entre employeurs successifs*

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

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

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

6. ANNEXES



6.1. La facture 120 m³

CHATEAUVIEUX	m ³	Prix au 01/01/2020	Montant au 01/01/2019	Montant au 01/01/2020	N/N-1
Production et distribution de l'eau			283,58	414,38	46,12%
Part délégataire			203,84	207,24	1,67%
Abonnement			74,00	75,24	1,68%
Consommation	120	1,1000	129,84	132,00	1,66%
Part collectivité(s)			57,10	184,50	223,12%
Abonnement			18,86	28,50	51,11%
Consommation	120	1,3000	38,24	156,00	307,95%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1887	22,64	22,64	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			126,45	126,45	0,00%
Part collectivité(s)			126,45	126,45	0,00%
Abonnement			67,65	67,65	0,00%
Consommation	120	0,4900	58,80	58,80	0,00%
Organismes publics et TVA			82,23	89,43	8,76%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2700	32,40	32,40	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			31,83	39,03	22,62%
TOTAL € TTC			492,26	630,26	28,03%

FOUILLOUSE	m ³	Prix au 01/01/2020	Montant au 01/01/2019	Montant au 01/01/2020	N/N-1
Production et distribution de l'eau			283,58	414,38	46,12%
Part délégataire			203,84	207,24	1,67%
Abonnement			74,00	75,24	1,68%
Consommation	120	1,1000	129,84	132,00	1,66%
Part collectivité(s)			57,10	184,50	223,12%
Abonnement			18,86	28,50	51,11%
Consommation	120	1,3000	38,24	156,00	307,95%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1887	22,64	22,64	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			145,24	145,24	0,00%
Part collectivité(s)			145,24	145,24	0,00%
Abonnement			62,44	62,44	0,00%
Consommation	120	0,6900	82,80	82,80	0,00%
Organismes publics et TVA			84,10	91,30	8,56%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2700	32,40	32,40	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			33,70	40,90	21,36%
TOTAL € TTC			512,92	650,92	26,90%

NEFFES	m ³	Prix au 01/01/2020	Montant au 01/01/2019	Montant au 01/01/2020	N/N-1
Production et distribution de l'eau			283,58	414,38	45,48%
Part délégataire			203,84	207,24	1,67%
Abonnement			74,00	75,24	1,68%
Consommation	120	1,1000	129,84	132,00	1,66%
Part collectivité(s)			57,10	184,50	223,12%
Abonnement			18,86	28,50	51,11%
Consommation	120	1,3000	38,24	156,00	307,95%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1887	22,64	22,64	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			123,49	123,49	0,00%
Part collectivité(s)			123,49	123,49	0,00%
Abonnement			49,09	49,09	0,00%
Consommation	120	0,6200	74,40	74,40	0,00%
Organismes publics et TVA			81,93	89,13	43,46%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2700	32,40	32,40	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			31,53	38,73	30,27%
TOTAL € TTC			489,00	627,00	33,63%

SIGOYER	m ³	Prix au 01/01/2020	Montant au 01/01/2019	Montant au 01/01/2020	N/N-1
Production et distribution de l'eau			283,58	414,38	46,12%
Part délégataire			203,84	207,24	1,67%
Abonnement			74,00	75,24	1,68%
Consommation	120	1,1000	129,84	132,00	1,66%
Part collectivité(s)			57,10	184,50	223,12%
Abonnement			18,86	28,50	51,11%
Consommation	120	1,3000	38,24	156,00	307,95%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1887	22,64	22,64	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			130,91	130,91	0,00%
Part collectivité(s)			130,91	130,91	0,00%
Abonnement			40,91	40,91	0,00%
Consommation	120	0,7500	90,00	90,00	0,00%
Organismes publics et TVA			82,67	89,87	8,71%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2700	32,40	32,40	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			32,27	39,47	22,31%
TOTAL € TTC			497,16	635,16	27,76%

TALLARD	m ³	Prix au 01/01/2020	Montant au 01/01/2019	Montant au 01/01/2020	N/N-1
Production et distribution de l'eau			283,68	414,38	46,07%
Part délégataire			203,94	207,24	1,62%
Abonnement			74,00	75,24	1,68%
Consommation	120	1,1000	129,94	132,00	1,59%
Part collectivité(s)			57,10	184,50	223,12%
Abonnement			18,86	28,50	51,11%
Consommation	120	1,3000	38,24	156,00	307,95%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,1887	22,64	22,64	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			135,26	135,80	0,40%
Part délégataire			41,93	42,47	1,29%
Abonnement			5,13	5,20	1,36%
Consommation	120	0,3106	36,80	37,27	1,28%
Part collectivité(s)			93,33	93,33	0,00%
Abonnement			48,93	48,93	0,00%
Consommation	120	0,3700	44,40	44,40	0,00%
Organismes publics et TVA			83,10	90,36	8,74%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2700	32,40	32,40	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			32,70	39,96	22,20%
TOTAL € TTC			501,94	640,54	27,61%

6.2. Les données consommateurs par commune

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
CHATEAUVIEUX						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	485	497	504	506	509	0,6%
Nombre d'abonnés (clients)	251	253	258	261	267	2,3%
Volume vendu (m3)	26 265	30 655	28 708	25 999	39 283	51,1%
FOUILLOUSE						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	208	219	230	241	246	2,1%
Nombre d'abonnés (clients)	116	122	125	126	128	1,6%
Volume vendu (m3)	10 972	10 199	12 407	11 423	10 250	-10,3%
NEFFES						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	124	126	126	125	125	0,0%
Nombre d'abonnés (clients)	62	61	66	66	70	6,1%
Volume vendu (m3)	12 120	10 310	10 256	9 870	11 255	14,0%
SIGOYER						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	34	34	34	34	34	0,0%
Nombre d'abonnés (clients)	28	27	28	29	29	0,0%
Volume vendu (m3)	3 377	2 844	2 893	3 051	2 833	-7,1%
TALLARD						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	207	209	211	220	222	0,9%
Nombre d'abonnés (clients)	44	48	44	48	50	4,2%
Volume vendu (m3)	6 905	6 367	9 700	8 334	9 943	19,3%

6.4. La qualité de l'eau

6.4.1. 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	26	26	3	3	29	29
Physico-chimie	16	15	1	1	17	16

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

	Taux de conformité Contrôle Sanitaire	Taux de conformité Surveillance du Délégué	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué
Microbiologique	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Physico-chimie	93,8 %	100,0 %	94,1 %

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

→ **Conformité des paramètres analytiques**

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	52	52	6	6
Physico-chimique	256	255	1	1
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	104	102	12	12
Physico-chimique	308	306	6	6
Autres paramètres analysés				
Microbiologique				
Physico-chimique	172			

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

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

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

UP - Reservoir La Tour

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	3	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		10	3	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		93	3	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	3	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	3	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	3	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.2	7.4	7.6	2	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.62	7.895	8.17	2	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique Complet	8	17.425	26.85	2	°F	
Titre Hydrotimétrique	11.74	26.605	41.47	2	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	2	mg/l Pt	<= 15
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Turbidité	0.42	0.76	1.1	2	NFU	<= 1
Turbidité Terrain	0.5	0.5	0.5	1	NFU	<= 1
Température de l'air	7.7	12.3	16.9	2	°C	
Température de l'eau	9.9	12.75	15.6	2	°C	<= 25
Chlorures	1.8	9.8	17.8	2	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	249	518	787	2	µS/cm	[200 - 1200]
Sulfates	39.2	97.1	155	2	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.3	0.5	0.7	2	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1
Nitrates	1.1	4.15	7.2	2	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.02	0.08	0.14	2	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1
Chlore libre	0	0.063	0.16	3	mg/l	
Chlore total	0	0.13	0.26	2	mg/l	

ZD - Plaine de Lachaup / Garnier

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	10	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		15	10	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		33	10	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	10	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	10	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	10	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.3	7.79	8.1	10	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.41	8.003	8.2	9	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique Complet	12.05	13.833	15.45	3	°F	
Titre Hydrotimétrique	13.52	14.883	16.43	3	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	9	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	9	mg/l Pt	<= 15
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	9	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	9	Qualitatif	
Turbidité	0.14	0.221	0.37	9	NFU	<= 2
Turbidité Terrain	0.3	0.3	0.3	1	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Température de l'air	9.3	16.74	20.2	5	°C	
Température de l'eau	8.2	14.19	19.9	10	°C	<= 25
Fer total	14	14.5	15	2	µg/l	<= 200
Chlorures	1.7	1.8	1.9	3	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	243	338.667	810	9	µS/cm	[200 - 1200]
Sulfates	5.5	15.667	25.1	3	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.3	0.611	1.2	9	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	9	mg/l	<= 0.1
Azote Kjeldhal (en N)	0	0	0	2	mg/l	
Nitrates	0.9	2.04	3.5	5	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.02	0.042	0.07	5	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	5	mg/l	<= 0.5
Phosphore total (en P2O5)	0	0	0	2	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	2	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Fluoranthène	0	0.005	0.008	3	µg/l	

Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Hydrocarb.polycycl.arom. 6subs	0	0.005	0.008	3	µg/l	
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	3	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0	0.082	0.19	11	mg/l	
Chlore total	0	0.094	0.23	10	mg/l	
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	3.5	3.5	3.5	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0.2	0.2	0.2	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.87	0.87	0.87	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	4.57	4.57	4.57	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	2	µg/l	<= 1

ZD - Réseau intercommunal

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	16	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		300	16	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		40	16	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		4	16	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	16	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	16	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 libre	1.8	1.8	1.8	1	mg/l CO2	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0		0	1	Qualitatif	[1 - 2]
Essai Marbre TAC	19.5	19.5	19.5	1	°F	
Essai Marbre TH	22.2	22.2	22.2	1	°F	
Hydrogénocarbonates	246	246	246	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.4	7.631	8.1	16	Unité pH	[6,5 - 9]
pH après marbre	7.68	7.68	7.68	1	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.79	7.79	7.79	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.47	7.832	8.11	15	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	12.45	21.208	27	6	°F	
Titre Hydrotimétrique	19.4	27.487	42.04	6	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	15	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	3	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	15	mg/l Pt	<= 15
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	15	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	15	Qualitatif	
Turbidité	0	0.193	0.31	15	NFU	<= 2
Turbidité Terrain	0.1	0.1	0.1	1	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Température de l'air	7.6	13.617	24.8	6	°C	
Température de l'eau	5.7	12.363	22.1	16	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	2	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Calcium	58.7	58.7	58.7	1	mg/l	
Chlorures	0.7	7.667	19.2	6	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	287	502.867	818	15	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	19.9	19.9	19.9	1	mg/l	
Potassium	0.8	0.8	0.8	1	mg/l	
Sodium	2.1	2.1	2.1	1	mg/l	<= 200
Sulfates	21.4	79.417	168	6	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.3	0.48	1.4	15	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	15	mg/l	<= 0.1
Azote Kjeldhal (en N)	0	0	0	1	mg/l	
Nitrates	0.7	3.429	7.6	7	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.01	0.069	0.15	7	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	7	mg/l	<= 0.5

Phosphore total (en P2O5)	0.023	0.023	0.023	1	mg/l P2O5	
Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	<= 0.2
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Baryum	0.075	0.075	0.075	1	mg/l	<= 0.7
Bore	16	16	16	1	µg/l	<= 1000
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Cuivre	0.095	0.095	0.095	1	mg/l	<= 2
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Fluorures	0	0	0	1	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Nickel	0	0	0	1	µg/l	<= 20
Plomb	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	2	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.01
Benzo(1,1,2)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,1,2)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. 6subs	0	0	0	1	µg/l	
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Méthylisothiocyanate	0	0	0	1	µg/l	
Activité alpha totale	0.05	0.05	0.05	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	25	25	25	1	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0.06	0.06	0.06	1	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	<= 0.1
Radon 222	0	0	0	1	mBq/l	
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0	0.058	0.2	16	mg/l	
Chlore total	0	0.073	0.26	15	mg/l	
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	2.3	2.3	2.3	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0.87	0.87	0.87	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.99	0.99	0.99	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	4.16	4.16	4.16	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	2	µg/l	<= 1

6.5. Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
REP - Espié						
Energie relevée consommée (kWh)	25 114	16 992	16 149	18 507	16 241	-12,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	746	560	561	559	565	1,1%
Volume pompé (m3)	33 644	30 322	28 785	33 106	28 734	-13,2%
REP - La Tour						
Energie relevée consommée (kWh)	149 854	168 555	160 973	173 374	87 990	-49,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	1 102	1 156	1 273	1 273	1 350	6,0%
Volume pompé (m3)	135 994	145 863	126 413	136 155	65 191	-52,1%
Rozet						
Energie relevée consommée (kWh)	2 800	1 524	4 609	14 875	43 452	192,1%
Consommation spécifique (Wh/m3)	1 084	1 213	921	948	898	-5,3%
Volume pompé (m3)	2 584	1 256	5 003	15 687	48 372	208,4%
SURP - Bel-Air						
Energie relevée consommée (kWh)	3 794	2 709	1 639	4 419	3 340	-24,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	740	727	529	614	1 543	151,3%
Volume pompé (m3)	5 130	3 727	3 098	7 199	2 164	-69,9%

6.6. Les engagements spécifiques au service

→ *Récupération de la TVA de la Collectivité*

Cet état sera remis à la collectivité sur demande.

→ *La couverture des risques*

Les attestations d'assurance relatives à la couverture des risques liés à notre activité de délégataire du service sont jointes ci-après.

Elles ont vocation à couvrir la responsabilité de Veolia Eau qui pourrait être engagée au titre de l'exploitation même du service qui lui est confiée par le contrat de délégation de service public.

Par ailleurs, la collectivité conserve de son côté la responsabilité liée à la propriété de ses ouvrages. En conséquence, il lui appartient de souscrire les polices d'assurance de nature à couvrir les risques liés à l'existence des ouvrages.



<i>Notre référence à rappeler dans toute correspondance :</i>	
N° ASSURE : F18746E N° CONTRAT : 1351.001/ 2 85834 N° SIREN : 572 025 526	
Pour tout renseignement contacter : SMA SA Grands Comptes Entreprises 8 rue Louis Armand CS 71201 75738 Paris Cedex 15 Tél. : 01.40.59.70.00 Fax : 01.40.59.70.57	VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX 21, rue La Boétie 75008 PARIS

Contrat d'assurance RESPONSABILITE DECENNALE OUVRAGES SOUMIS

Période de validité : du 01/01/2020 au 31/12/2020

SMA SA ci-après désigné l'assureur atteste que l'assuré désigné ci-dessus est titulaire d'un contrat d'assurance professionnelle RESPONSABILITE DECENNALE OUVRAGES SOUMIS souscrit par VEOLIA ENVIRONNEMENT SA numéro **F18746E 1351.001 / 2 85834** pour l'ensemble de ses filiales.

1- PERIMETRE DE LA GARANTIE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE ET DE LA GARANTIE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DECENNALE

Les garanties objets de la présente attestation s'appliquent :

- aux activités professionnelles suivantes : Entreprise, maître d'œuvre ou fabricant-vendeur dans tous domaines d'activités et notamment dans le domaine des Services d'eau et d'assainissement, de la gestion des déchets et de l'optimisation des services énergétiques :
 - o Conception, exécution, rénovation, réparation et entretien de réseaux,
 - o Pose et fourniture de canalisations (travaux sur voiries) et de matériaux sur voiries (tampons, plaques, grilles et caniveaux), travaux sur voiries divers,
 - o Reprise et création de réseaux VRD EU/EP/AEP, installations d'ouvrages de prétraitement d'assainissement / d'évacuation d'eaux usées (bacs à graisses, assainissement non collectif, poste de relevage, séparateurs à hydrocarbures, fosses de décantation et fosses de relevage, changement de colonnes, réseau, siphons, regards, ...)
 - o Conception et exécution de branchement sur conduites publiques,
 - o Fourniture et pose d'installations autonomes d'assainissement,
 - o Plomberie intérieure et extérieure bâtiment (EU/EP/AEP), y compris réalisation de travaux de chaudronnerie, tuyauterie et structures métalliques,

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance
Entreprise régie par le code des assurances au capital
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

www.sma-courtage.com





- Entretien et installations techniques en aval des compteurs (eau, gaz, électricité),
- Stations de traitement d'eau, de forages et de captages,
- Réservoirs, et bassins de rétention,
- Eoliennes,
- Panneaux photovoltaïques, y compris en couverture (pose de capteurs solaires PV intégrés), production d'énergie accessoire à un ouvrage de construction par capteurs solaires,
- Réseaux de chaleur / chauffage urbain
- Réalisation de prises et de rejets d'eau avec des fondations dans l'eau
- Eclairage public et signalisations,
- Activités Spécifiques de gainages notamment des procédés « Anjou », « Phénix », « Intec assainissement » et « Intec immobilier » réalisés par les filiales TELEREP et SARP SUD OUEST.
- Maçonnerie, Plâtrerie, peinture, enduits extérieurs, enduits hydrauliques
- Fourniture / pose de poteaux et clôtures, accessoires en béton armé
- Travaux de rénovation, de réhabilitation, d'extension et de travaux neufs y compris dans le cadre de travaux de maintenance
- Ascenseurs, monte charges,
- Installations thermiques de génie climatique, VMC, d'aéraulique, conditionnement d'air à l'exclusion des techniques de géothermie
- Gestion technique Centralisée
- Electricité,
- Installation groupes électrogènes.
- Plomberie / installations sanitaires
- Isolation thermique et acoustique (calorifugeage, isolation thermique par l'extérieur, par soufflage).
- Menuiserie métallique, extérieures, menuiseries en bois
- Murs rideaux et façades industrielles
- Métallerie, serrurerie
- Fumisterie Ramonage (tubage)
- Détection incendie, intrusion
- Couverture / charpente bois,
- Ravalement de façades, protection des façades
- Calfeutrement de joint de construction
- Couverture zinguerie / carrelages et mosaïques
- Etanchéité de toitures.

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance
Entreprise régie par le code des assurances au capital
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

www.sma-courtage.com





- Revêtements textiles et plastiques,
- Ingénierie Bâtiment : Maitrise d'œuvre, études techniques TCE
- Maîtrise d'œuvre ou coordination SSI en phase conception et réalisation,
- MOE de désamiantage
- Maitrise d'œuvre d'installations photovoltaïques (puissance <1,2 MWc)
- Ingénierie Génie Civil : Etudes techniques Maçonnerie BA, VRD, sanitaires et fluides
- Etudes techniques Vitrierie Miroiterie y compris façades aluminium
- aux travaux ayant fait l'objet d'une ouverture de chantier pendant la période de validité mentionnée ci-dessus. L'ouverture de chantier est définie à l'annexe I à l'article A 243-1 du code des assurances ;
- aux travaux réalisés en France Métropolitaine et dans les DROM ;
- aux chantiers dont le coût total de construction hors taxes tous corps d'état (honoraires compris), déclaré par le maître d'ouvrage, n'est pas supérieur à la somme de 30 000 000 €. Cette somme est illimitée en présence d'un contrat collectif de responsabilité décennale bénéficiant à l'assuré, comportant à son égard une franchise absolue au maximum de :
 - 10 000 000 € par sinistre si l'assuré réalise des travaux incluant la structure ou le gros œuvre,
 - 6 000 000 € par sinistre si l'assuré réalise des travaux n'incluant pas la structure ou le gros œuvre,
 - 3 000 000 € par sinistre si l'assuré est concepteur, non réalisateur de travaux.
- aux travaux, produits et procédés de construction suivants :
 - travaux de construction traditionnels, c'est-à-dire ceux réalisés avec des matériaux et des modes de construction éprouvés de longue date,
 - travaux de construction répondant à une norme homologuée (NF DTU ou NF EN), à des règles professionnelles acceptées par la C2P⁽¹⁾⁽³⁾, ou à des recommandations professionnelles du programme RAGE 2012 non mises en observation par la C2P⁽²⁾⁽³⁾,
 - travaux de construction conformes au CCTG et ses fascicules ou à un référentiel spécifique à la technique utilisée publiée par un organisme reconnu par la profession, dans le cadre de marchés de travaux publics,
 - procédés ou produits faisant l'objet au jour de la passation du marché :
 - d'un Agrément Technique Européen (ATE) en cours de validité ou d'une Evaluation Technique Européenne (ETE) bénéficiant d'un Document Technique d'Application (DTA), ou d'un Avis Technique (ATec), valides et non mis en observation par la C2P⁽³⁾,
 - d'une Appréciation Technique d'Expérimentation (ATEX) avec avis favorable,
 - d'un Pass'innovation « vert » en cours de validité.

(1) Les règles professionnelles acceptées par la C2P (Commission Prévention Produits mis en œuvre de par l'Agence Qualité Construction AQC) sont listées à l'annexe 2 de la publication semestrielle de la C2P

(2) Les recommandations professionnelles RAGE 2012 (Règles de l'Art Grenelle Environnement 2012) sont consultables sur le site internet du programme RAGE : www.reglesdelart-grenelle-environnement-2012.fr

(3) Les communiqués de la C2P sont accessibles sur le site de l'AQC www.qualiteconstruction.com

Dans le cas où les travaux réalisés ne répondent pas aux caractéristiques énoncées ci-dessus, l'assuré en informe l'assureur.

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance
Entreprise régie par le code des assurances au capital
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

www.sma-courtage.com





2- ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE

Nature de la garantie	Montant des garanties
Le contrat garantit la responsabilité décennale de l'assuré instaurée par les articles 1792 et suivants du code civil, dans le cadre et les limites prévus par les dispositions des articles L. 241-1 et L. 241-2 du code des assurances relatives à l'obligation d'assurance décennale, et pour des travaux de construction d'ouvrages qui y sont soumis, au regard de l'article L. 243-1-1 du même code. La garantie couvre les travaux de réparation, notamment en cas de remplacement des ouvrages, qui comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.	En Habitation : Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage.
	Hors Habitation: Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage dans la limite du coût total de construction déclaré par le maître d'ouvrage et sans pouvoir être supérieur au montant prévu au I de l'article R.243-3 du code des assurances.
	En présence d'un CCRD: Lorsqu'un Contrat Collectif de Responsabilité Décennale (CCRD) est souscrit au bénéfice de l'assuré, le montant de la garantie est égal au montant de la franchise absolue stipulée par ledit contrat collectif.
Garantie de bon fonctionnement des éléments d'équipement dissociables	Marché d'entreprise 1 000 000 € épuisable par année d'assurance
	Marché de maîtrise d'œuvre 350 000 € épuisable par année d'assurance
Durée et maintien des garanties : La garantie s'applique pour la durée de la responsabilité décennale pesant sur l'assuré en vertu des articles 1792 et suivants du code civil. Elle est maintenue dans tous les cas pour la même durée.	

La présente attestation ne peut engager l'assureur au-delà des clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère.

3- GARANTIE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DECENNALE

Le contrat garantit la responsabilité de l'assuré qui intervient en qualité de sous-traitant, en cas de dommages de nature décennale dans les conditions et limites posées par les articles 1792 et 1792.2 du Code civil, sur des ouvrages soumis à l'obligation d'assurance de responsabilité décennale. Cette garantie est accordée pour une durée ferme de dix ans à compter de la réception visée à l'article 1792-4-2 du Code civil.

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance
Entreprise régie par le code des assurances au capital
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

www.sma-courtage.com





La garantie couvre les travaux de réparation, notamment en cas de remplacement des ouvrages, qui comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou démontage éventuellement nécessaires.

Le montant des garanties accordées reste celui prévu par L'ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE.

La présente attestation ne peut engager l'assureur au-delà des clauses et conditions du contrat précité auquel elle se réfère.

Fait à PARIS
Le 20/12/2019

Le Président du Directoire
Par délégation



SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA
SMA SA

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance
Entreprise régie par le code des assurances au capital
de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296
8 rue Louis Armand CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

www.sma-courtage.com



ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, **GRAS SAVOYE**, société de courtage d'assurance, n° ORIAS 07 001 707, dont le siège est sis :

**Immeuble Quai 33- 33 quai de Dion-Bouton
92800 PUTEAUX**

agissant par délégation et pour le compte des assureurs

attestons que la société : **VEOLIA EAU – Compagnie Générale des Eaux
21 rue la Boétie
75008 PARIS**

est garantie par les polices, Dommages aux biens, Responsabilités, Pertes financières consécutives et Frais et Pertes annexes, de type « Tous Risques Sauf » Portant les numéros **2019/FR/PDBI/001** par **CODEVE Insurance Company DAC, Elm Park, Merrion Road, Dublin 4, Ireland** ; et d'autre part en excédent de la police émise par CODEVE, les numéros **XFR0065675PR** et **XFR0066375PR** émises par **AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE**, Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances, au capital de EUR 190.069.080, dont le siège social est situé 61 rue Mstislav Rostropovitch 75832 Paris Cedex 17, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 399 227 354.

*Ces contrats ont été souscrits par **VEOLIA ENVIRONNEMENT S.A.** agissant tant pour son compte que pour le compte de ses filiales, groupements, associations, sociétés civiles immobilières faisant partie du même groupe d'affaire, et notamment pour le compte de :*

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX
21, rue La Boétie
75008 PARIS

Ces polices en ligne garantissent l'ensemble des biens mobiliers et immobiliers (en propriété ou en location), les risques locatifs, les recours des voisins et des tiers contre notamment les événements suivants :

Incendie – Explosions – Foudre – Bris de machines – Dommages électriques – Fumées – Dégâts des eaux – Tempêtes – Grêle (Dommages de grêle exclus sur le matériel roulant) – Accumulation de la neige sur les toitures – Vandalisme – Emeutes – Mouvements populaires – Malveillance – Chocs de véhicules terrestres – Chutes d'aéronefs et d'engins spatiaux – Vol – Evénements naturels – Catastrophes Naturelles en France, (art.L125-1 et suivants du code des Assurances), Actes de Terrorisme et Attentats en France, (art.L126-2 et L126-3 du code des Assurances).

et ce, aux clauses et conditions des contrats cités en référence ci-dessus.

La présente attestation est valable du **1er Janvier 2020** jusqu'au **31 Décembre 2020** sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

CETTE ATTESTATION CONSTITUE UNE PRESOMPTION D'ASSURANCE ET NE SAURAIT ENGAGER L'ASSUREUR AU DELA DES LIMITES DU CONTRAT AUQUEL ELLE SE REFERE.

Fait à Puteaux, le 27/12/2019



Attestation d'Assurance - Risques Environnementaux

Nous soussignés, **Allianz Global Corporate & Specialty SE Succursale en France** - 1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex certifions par la présente que la société:

VEOLIA ENVIRONNEMENT
21, rue La Boétie
75008 PARIS
France

agissant tant pour son compte que pour celui de sa filiale :

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX
21, rue La Boétie
75008 PARIS
France

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° **FRL00218520** garantissant les conséquences pécuniaires des risques environnementaux pouvant lui incomber du fait de l'exploitation des sites assurés et des activités garanties par ce contrat.

Les garanties s'exercent dans le respect de la législation locale et à concurrence des montants ci-après qui s'entendent par sinistre et pour l'ensemble des sinistres imputés à la période d'assurance, sans pouvoir excéder **10 000 000 EUR** pour la période d'assurance :

GARANTIES DE BASE :

RESPONSABILITE CIVILE ATTEINTES A L'ENVIRONNEMENT :

Engagement annuel maximum de l'Assureur, toutes garanties confondues : **10 000 000 EUR**

Il est précisé que les montants indiqués ci-dessus s'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées au contrat et forment la limite des engagements de l'Assureur, quel que soit le nombre de personnes physiques ou morales bénéficiant de la qualité d'Assuré, pour l'ensemble des réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance.

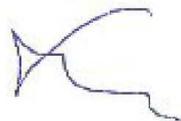
Période de la police du 01/01/2020 au 31/12/2020 inclus.

La présente attestation est valable pour la période du 01/01/2020 au 31/12/2020 inclus. Elle est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne saurait engager la Compagnie au-delà des clauses et conditions du contrat auxquels elle se réfère.

Fait à Paris La Défense, le 12/11/2019

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :



Signature autorisée/ Authorised signatory :



Attestation d'Assurance

Nous soussignés, **Allianz Global Corporate & Specialty SE Succursale en France** - 1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex certifions par la présente que la société:

VEOLIA ENVIRONNEMENT
21, rue La Boétie
75008 PARIS
France

agissant tant pour son compte que pour celui de sa filiale :

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX
21, rue La Boétie
75008 PARIS
France

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° **FRL00218420** garantissant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber dans l'exercice de ses activités.

La garantie s'exerce à concurrence des montants ci-après :

Responsabilité Civile Exploitation

Tous dommages confondus (corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non) 10 000 000 EUR Par sinistre

Responsabilité Civile Après-Livraison, Après Réception et Responsabilité Civile Professionnelle

Tous dommages confondus (corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non) 10 000 000 EUR Par année d'assurance

Il est précisé que les montants indiqués ci-dessus s'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées au contrat et forment la limite des engagements de l'Assureur, quel que soit le nombre de personnes physiques ou morales bénéficiant de la qualité d'assuré, pour l'ensemble des réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance.

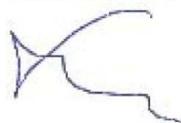
Période d'assurance du 01/01/2020 au 31/12/2020

La présente attestation est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne saurait engager la Compagnie au-delà des clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère.

Fait à Paris La Défense, le 05/11/2019

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :



Signature autorisée/ Authorised signatory :



6.7. 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 Délégué 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 2019 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 Méditerranée 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 et d'implication des collectivités ainsi qu'à la recherche constante d'efficacité et de qualité.

L'organisation de Veolia Eau, construite depuis 2018 selon une logique « gLocale » dans le cadre du projet d'entreprise « Osons 20/20 », répond à ces enjeux. 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 65 « Territoires », avec des moyens renforcés pour l'exploitation, toujours plus ancrés localement 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.

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 mis en œuvre à compter de 2018 une nouvelle organisation plus adaptée aux enjeux du secteur. Quelques actions complémentaires ont eu lieu en 2019 pour achever ce déploiement et, à ce titre, des coûts de restructuration, par nature exceptionnels, ont été engendrés et repartis entre les contrats de la Société.

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 et comptabilisée. Les éventuels écarts avec les facturations sont comptabilisés dans les comptes de l'année suivante. Les 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 exclusif, 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 les produits facturés au cours de l'exercice et ceux résultant de la variation de la part estimée des 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 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).

Par ailleurs, la précision suivante est apportée sur la prise en compte de la fiscalité indirecte applicable aux consommations d'électricité. Depuis 1^{er} janvier 2016, la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité (qui a alors absorbé la Contribution au Service Public de l'Electricité) est 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 2019 peuvent comprendre des remboursements obtenus au titre de consommations d'électricité survenues en 2016, 2017 et 2018. 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^{er} 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^{er} 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.

- 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 »...).

- Provisions pour investissements futurs

Les comptes annuels de résultat de l'exploitation peuvent tenir compte sous la forme de provisions pour investissements futurs de l'obligation du délégataire de financer des investissements qui ne seront réalisés qu'ultérieurement, sans que cela entraîne augmentation de la rémunération du délégataire lors de la réalisation de ces investissements. Le montant de la provision pouvant être constituée, correspond à l'étalement du coût financier total des investissements prévus.

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 2019 correspond au taux de l'impôt sur les sociétés applicable aux entreprises de plus de 250 M€ de CA (33,33 %), hors contribution sociale additionnelle de 3,3%, mais aussi sans tenir compte des taux de base plus faibles applicables à de plus petites sociétés ou encore à la première tranche de bénéfice imposable .

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.

D'autre part, 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 reversements aux collectivités.
- La plateforme RC 360 qui gère les flux mails, courriers, appels téléphonique des consommateurs.

Le coût de ces plateformes intègre à l'origine différentes composantes : des coûts de personnel, des loyers, de la sous traitance... Dans une logique de simplification, le coût des plateformes répartie sur chaque contrat est en revanche regroupée pour être enregistrée sur la seule ligne « sous traitance » (indépendamment de la décomposition par nature de cette charge au sein des dites plateformes donc).

A noter toutefois que dans le contexte de poursuite de la montée en puissance de cette nouvelle organisation et des contraintes associées, le coût de ces plateformes a été réparti de la façon suivante : comme en 2018, 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 2018. La répartition entre les contrats s'est ensuite effectuée selon la clef de la valeur ajoutée simplifiée 2019 tel qu'exposé au paragraphe 2.2.

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.

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 2019 au titre de l'exercice 2018.

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.

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.

6.8. 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 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

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 80 00 - F. +33 (0)1 40 17 90 00
SAS au capital de 16 187 000 € - 476 076 002 RCS Boulogne - www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION



Certificat

Certificate

N° 2015/69287.5

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 9001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au
Until

2021-11-09

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

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



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Real le certificat électronique, consultable sur www.afnor.org, fait foi en l'absence de la certification de l'original. The electronic certificate only, available at www.afnor.org, stands in lieu of the original. **AFNOR Certification** est certifié par le Comité Français de Normalisation (CFCN) pour la certification de systèmes de management. **AFNOR Certification** est certifié par le Comité Français de Normalisation (CFCN) pour la certification de systèmes de management. **AFNOR Certification** est certifié par le Comité Français de Normalisation (CFCN) pour la certification de systèmes de management. **AFNOR Certification** est certifié par le Comité Français de Normalisation (CFCN) pour la certification de systèmes de management.

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



6.9. Actualité réglementaire 2019

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 Engagement et Proximité et transfert de compétences*

La loi 2019-1461 du 27 décembre 2019, complétée par une note ministérielle d'information du 29 décembre 2019, modifie certaines modalités de transfert des compétences « eau » et « assainissement » introduites par la loi NOTRe du mois d'août 2015. Ces modifications portent essentiellement sur deux éléments du dispositif :

- L'exercice de la "minorité de blocage" prévu par la loi 2018-702 du 3 août 2018 permettant dans certaines conditions un report au 1er janvier 2026 du transfert obligatoire des compétences « eau » et « assainissement » aux communautés de communes, qui prenait fin initialement au 1er juillet 2019 a été repoussé au 1er janvier 2020.
- Un mécanisme à la carte de "délégation de compétence" est instauré par la loi. Une communauté de communes ou une communauté d'agglomération peut déléguer par convention à l'une de ses communes membres, tout ou partie, de sa compétence eau potable, assainissement ou gestion des eaux pluviales urbaines. En cas de demande de délégation par une commune, le conseil communautaire dispose d'un délai de 3 mois pour statuer et doit motiver tout refus éventuel. Le contenu de la convention est fixé par la loi.

Enfin, les syndicats compétents en matière d'eau, d'assainissement et de gestion des eaux pluviales urbaines, inclus en totalité dans le périmètre d'une communauté d'agglomérations ou communauté de communes, dits "syndicats infracommunautaires" et existant au 1er janvier 2019, sont maintenus pendant une durée de 6 mois suivant la prise de compétence de la communauté d'agglomération ou communauté de communes.

→ *Commande publique*

Une série de 23 arrêtés et 5 avis sont parus en date du 22 mars 2019 portant diverses modifications mineures du code de la commande publique. Bon nombre de ces dispositions concerne le déroulement formel d'une procédure, notamment, l'accès aux documents de la consultation, les modalités d'ouverture de la copie de sauvegarde ou encore l'envoi d'un accusé de réception électronique.

Le 30 octobre 2019 la Commission Européenne a modifié les seuils applicables aux concessions et aux marchés publics de fournitures, services et travaux qui sont passés respectivement de 5 548 000€ à 5 350 000€ et de 443 000€ à 428 000€.

En fin d'année, le décret 2019-1344 du 12 décembre 2019 a porté à effet du 1er janvier 2020 de 25 000€ à 40 000€ le seuil à compter duquel les acheteurs publics doivent procéder à une mise en concurrence des marchés publics et contrats de concessions.

De même le décret 2019-1375 du 17 décembre 2019 a porté de 209 000€ à 214 000€ le montant des marchés publics devant être présentés au contrôle de légalité, et ceci pour les marchés dont la procédure a été lancée à compter du 2 janvier 2020.

→ *Facturation électronique*

La loi 2019-486 du 22 mai 2019 dite "loi PACTE" modifie quelques dispositions du code de la commande publique mais aussi du code de la consommation principalement en matière de traçabilité de la facturation électronique. Un décret 2019-748 du 18 juillet 2019 apporte des précisions complémentaires.

→ *ICPE /IOTA / Evaluation environnementale*

L'arrêté du 28 mars 2019 (JO du 14 juin 2019) fixe le nouveau formulaire de demande d'autorisation environnementale. Ce formulaire (CERFA n° 15964*01) a été publié plus de deux ans après l'entrée en vigueur du dispositif. Dans le document Cerfa, on notera notamment :

- l'emploi de l'acronyme AIOT (activités, installations, ouvrages ou travaux), résultant de la volonté de regrouper les ICPE et les IOTA ;
- dans le cadre de la nature de l'objet de la demande, la distinction entre le nouveau projet d'AIOT et l'extension/modification substantielle.

Le décret n° 2029-1352 du 12 décembre 2019 simplifie la procédure d'instruction des demandes d'autorisation environnementale notamment sur la dématérialisation des dossiers de demande d'autorisation et la suppression de certaines consultations jusqu'ici obligatoires.

→ *Amiante*

Un arrêté interministériel en date du 1^{er} octobre 2019 (JO du 20 octobre 2019) définit les compétences des laboratoires pour procéder aux analyses des échantillons de matériaux et de produits susceptibles de contenir de l'amiante. Cet arrêté s'inscrit dans le cadre du repérage de l'amiante avant travaux qui rend obligatoire le recours à des laboratoires, accrédités par le Comité français d'accréditation (Cofrac), pour analyser les prélèvements réalisés par les opérateurs réalisant le repérage de l'amiante.

→ *Travaux à proximité des réseaux*

Une décision du 2 décembre 2019 (JO du 8 décembre 2019) porte approbation des mises à jour du fascicule 1 « dispositions générales » et du fascicule 3 « formulaires et autres documents pratiques » du guide d'application de la réglementation anti-endommagement. Cette mise à jour du guide technique d'application fait suite aux évolutions réglementaires intervenues fin 2018.

Dans la continuité des évolutions réglementaires intervenues fin 2018, trois arrêtés sont venus préciser les conditions de délivrance de l'Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux (AIPR). Deux arrêtés du 15 janvier 2019 (JO du 28 février 2019) et l'arrêté du 29 avril 2019 (JO du 25 juillet 2019) fixent la liste des compétences et diplômes professionnels délivrés par les ministres chargés de l'éducation et de l'enseignement supérieur permettant la délivrance de l'AIPR par l'employeur.

L'arrêté du 5 novembre 2019 (JO du 24 novembre 2019) fixe, pour l'année 2019, le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement au titre du financement, par les exploitants des réseaux enterrés, du « Guichet Unique » administré par l'Inéris. Ce téléservice (www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr) référence les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leur endommagement lors de travaux.

→ *Prévention des maladies vectorielles transmises par les insectes*

La prévention des maladies vectorielles transmises par les insectes est une préoccupation croissante des autorités de santé.

- Le décret 2019-258 du 29 mars 2019 précise les modalités de mise en œuvre des missions de surveillance et d'intervention autour des nouvelles implantations de moustiques et des cas suspects confiées aux agences régionales de santé pour prévenir les épidémies de maladies vectorielles, ainsi que d'autres mesures de prévention et d'information. Au titre des mesures de prévention, ce décret mentionne l'article L2213-31 du Code Général des Collectivités Territoriales qui permet au maire de prescrire aux propriétaires de terrains bâtis ou non bâtis, les mesures nécessaires pour lutter, contre l'insalubrité que constitue le développement des insectes vecteurs dans les zones urbanisées. Les zones de stagnation de l'eau y sont identifiées comme des « points à risque ».
- Un premier arrêté du 23 juillet 2019 (JO du 26 juillet 2019) inscrit la totalité des 101 départements français sur la liste des départements où est constatée l'existence de conditions entraînant le

développement ou un risque de développement d'arboviroses transmises par les moustiques et constituant une menace pour la santé de la population.

- Un second arrêté du 23 juillet 2019 (JO du 28 juillet 2019) précise les modalités de mise en œuvre des missions de surveillance entomologique (c-à-d, des insectes), d'intervention autour des détections et de prospection, de traitement et travaux autour des lieux fréquentés par les cas humains de maladies transmises par les moustiques vecteurs.

Service public de l'eau

→ **Facture d'eau et d'assainissement**

Le décret 2019-1356 du 13 décembre 2019 modifie la taxe perçue jusque-là par Voies Navigables de France (VNF) auprès des titulaires d'ouvrages hydrauliques pour la prise d'eau en une redevance de prise et de rejet d'eau. Cette redevance est dorénavant due tant pour le prélèvement que pour l'évacuation des volumes d'eau. Une contre-valeur de la redevance sera répercutée sur chaque abonné des services d'eau et maintenant d'assainissement. Cette redevance dont le montant sera fixé par VNF est applicable à l'exercice 2019.

→ **Captages d'eau potable**

L'article 61 de la loi 2019-774 du 24 juillet 2019 (JO du 26 juillet 2019) relative à l'organisation et à la transformation du système de santé introduit une disposition visant à simplifier la procédure d'instauration et de renouvellement des périmètres de protection des captages d'eau potable. Cet article prévoit d'instaurer un unique périmètre de protection immédiate pour les captages d'eau d'origine souterraine à faible débit, à savoir, moins de 100 m³ par jour. Les modalités d'établissement de ce périmètre feront l'objet d'un arrêté ministériel. Lorsque les résultats d'analyse de la qualité de l'eau ne satisferont pas aux critères de qualité établis par cet arrêté, un périmètre de protection rapprochée, voire éloignée, pourront être dans ce cas instaurés.

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

Méthodes d'analyse et conditions d'agrément des laboratoires

L'arrêté du 11 janvier 2019 (JO du 23 janvier 2019) modifie les arrêtés du 5 juillet 2016 (relatif aux conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux) et l'arrêté du 19 octobre 2017 (relatif aux méthodes d'analyse utilisées dans le cadre du contrôle sanitaire des eaux). Cet arrêté vise à harmoniser les conditions d'agrément pour les prélèvements et les analyses des eaux minérales naturelles avec celles des eaux destinées à la consommation humaine et des eaux de loisirs. Les normes mentionnées dans l'arrêté du 5 juillet 2016 sont précisées dans un avis publié également au JO du 23 janvier 2019. Cet avis a fait l'objet de deux mises à jour à fin 2019.

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

L'instruction de la Direction Générale de la Santé, DGS/EA4/2019/46, en date du 27 février 2019 (mise en ligne le 17 avril 2019) précise le rôle des ARS dans le déploiement progressif d'un dispositif de surveillance des signaux sanitaires mettant en évidence de façon automatique des cas groupés de gastro-entérites aiguës médicalisées en lien avec une origine hydrique plausible. Cette méthode a été développée par Santé Publique de France.

L'instruction de la Direction Générale de la Santé, DGS/EA4/2019/142, du 21 juin 2019 (mise en ligne le 16 septembre 2019) définit les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de présence de chrome dans les eaux destinées à la consommation humaine (EDCH). Cette instruction s'inscrit dans la perspective de la révision de la Directive Européenne sur l'eau potable et deux précédents avis de l'ANSES de 2012 et 2018 qui préconisaient de prioriser la présence éventuelle de Chrome VI (ou chrome hexavalent), que la limite de qualité en chrome total dans l'eau soit ou non dépassée.

→ *Equipements sous pression*

Par une décision mise en ligne le 28 février 2019, la Direction Générale de la Prévention des Risques approuve le guide relatif aux « Inspections réglementaires des équipements sous pression revêtus extérieurement et/ou intérieurement », établi par l'Association pour la qualité des appareils à pression, Ce guide encadre l'application de l'arrêté ministériel du 20 novembre 2017 relatif au suivi en service des équipements sous pression et des récipients à pression simples.

Biodiversité et Qualité des milieux

→ *Substances dans les milieux*

L'arrêté du 29 novembre 2019 (JO du 10 décembre 2019) établit la liste des substances définies à l'article L. 213-10-8 du code de l'environnement relatif à la redevance pour pollutions diffuses. Cette redevance prélevée par les agences de l'eau s'applique aux produits phytopharmaceutiques et aux semences traitées au moyen de ces produits. L'arrêté du 29 novembre 2019 classe les substances contenues dans les produits phytopharmaceutiques figurant dans chacune des catégories soumise à cette redevance.

L'arrêté du 27 décembre 2019 (JO du 29 décembre 2019) précise les mesures de protection des personnes lors de l'utilisation de produits phytopharmaceutiques et modifie l'arrêté du 4 mai 2017 relatif à la mise sur le marché et à l'utilisation des produits phytopharmaceutiques et de leurs adjuvants visés à l'article L. 253-1 du code rural et de la pêche maritime. Notamment, cet arrêté modifie les règles d'application des produits phytopharmaceutiques à proximité immédiate des cours d'eau (considérée comme des « zones de non-traitement »), telles qu'elles étaient fixées par l'arrêté du 4 mai 2017.

→ *Surveillance des milieux aquatiques*

Evaluation des masses d'eau

La note technique de la Direction de l'Eau et de la Biodiversité à destination des Préfets coordonnateurs de bassin du 19 décembre 2019 abroge la circulaire du 23 octobre 2012 relative à l'application de l'arrêté du 17 décembre 2008 et de ses annexes qui établissent les critères d'évaluation et les modalités de détermination de l'état des eaux souterraines et des tendances significatives et durables de dégradation de l'état chimique des eaux souterraines.

Zones vulnérables et zones sensibles

Deux arrêtés du 20 février 2019 publiés respectivement aux JO du 23 et 27 février 2019 précisent les actions renforcées à mettre en œuvre dans les zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole ainsi que le contenu du bilan, réalisé par le préfet de région, de la mise en œuvre du dispositif qui réduit la pression d'épandage d'azote de toutes origines de chaque exploitation ou élevage en cas de dépassement de la valeur de référence dans le cadre du dispositif de surveillance de l'azote.

Dans une note technique du 6 juin 2019 (mise en ligne le 10 juin 2019) à destination des Préfets coordonnateurs de bassin, de région et de département, le ministère de la Transition écologique et solidaire incite à la mise à jour rapide des zones sensibles à l'eutrophisation, où le traitement des stations d'épuration doit être renforcé pour limiter les rejets de phosphore et d'azote dans le milieu. Il précise également certaines modalités de calendrier ainsi que les principes à retenir pour le classement de ces zones.

6.10. Glossaire

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

Abonnement :

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

Abonnés domestiques ou assimilés :

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

Capacité de production :

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

Certification ISO 14001 :

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

Certification ISO 9001 :

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

Certification ISO 22000 :

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

Certification ISO 50001 :

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

Certification OHSAS 18001 :

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

Consommateur – abonné (client) :

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

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

Consommation individuelle unitaire :

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

Consommation globale unitaire :

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

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

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

Développement durable :

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

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

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

Eau souterraine influencée :

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

HACCP :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Parties prenantes :

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

Prélèvement :

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

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 :

Objectif Rdt Grenelle 2 = Min (A + 0,2 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 m³/j : pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :

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

Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m³/j : nombre de prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes

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

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

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

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

Taux de mutation (demandes d'abonnement) :

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

Taux de réclamations [P155.1] :

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

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

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

Volume comptabilisé :

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

Volume consommateurs sans comptage :

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

Volume consommé autorisé :

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

Volume de service du réseau :

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

Volume mis en distribution :

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

Volume produit :

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

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

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

Ressourcer le monde

Credits photos : © Gettyimages

Veolia

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

www.veolia.com