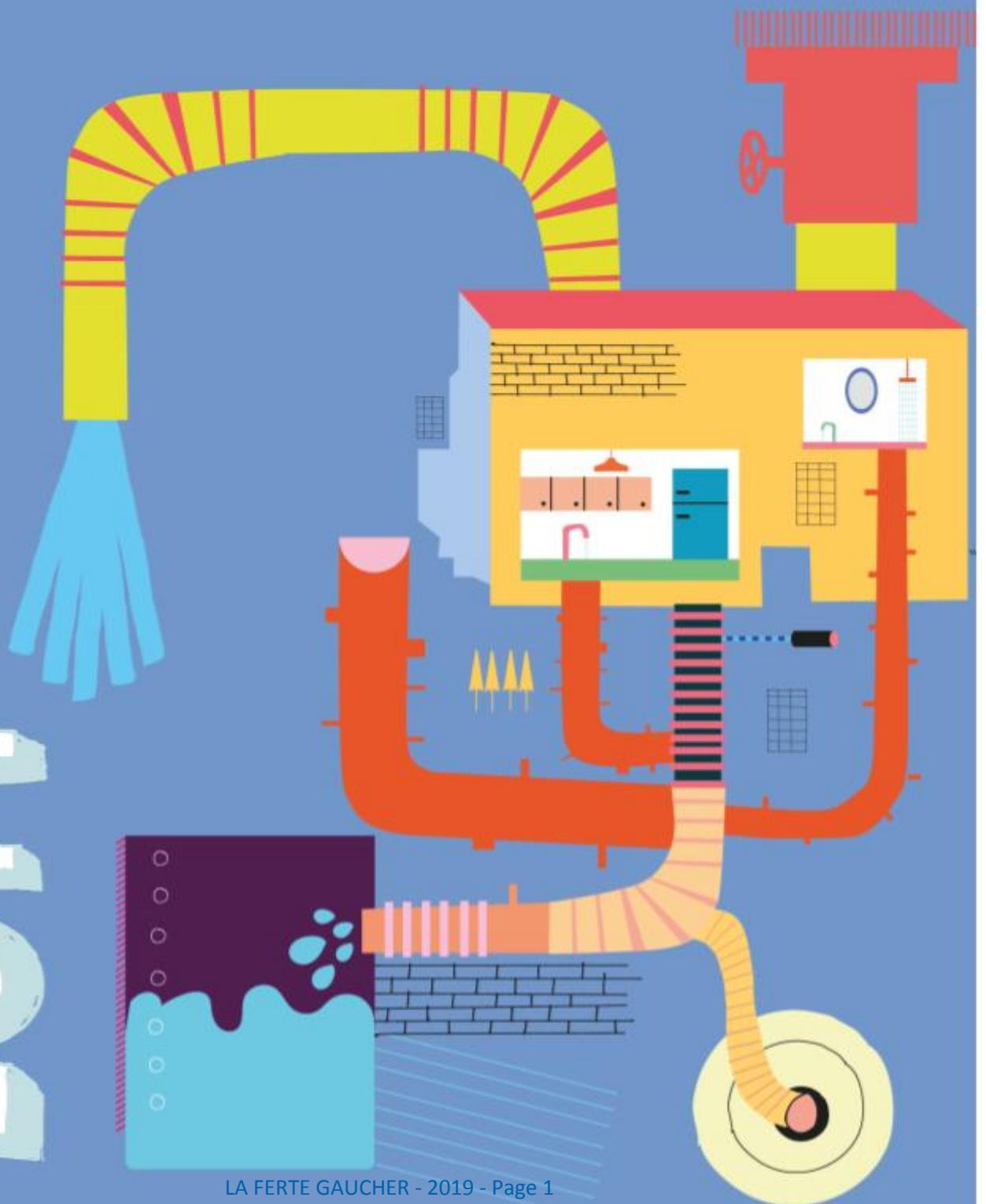


RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

LA FERTE GAUCHER

2019



RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

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

REPERES DE LECTURE

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

Repère visuel	Objectif
	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

Gestion du document	Auteur	Date
Validation	FOUNEAU.M	31/05/2020

L'édito



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2019

Monsieur le Maire,

Je suis heureux de vous adresser le Rapport Annuel du Déléguataire 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'eau 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 coeur 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'ANNÉE	9
1.1. Un dispositif à votre service	10
1.2. Présentation du contrat	11
1.3. Les chiffres clés	12
1.4. L'essentiel de l'année 2019	13
1.5. Les indicateurs réglementaires 2019	14
1.6. Autres chiffres clés de l'année 2019	15
1.7. Le prix du service public de l'eau	17
2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	19
2.1. Les consommateurs abonnés du service	21
2.2. La satisfaction des consommateurs	22
2.3. Données économiques	24
3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	27
3.1. L'inventaire des installations	28
3.2. L'inventaire des réseaux	29
3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine	31
3.4. Gestion du patrimoine	33
4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	35
4.1. La qualité de l'eau	36
4.2. La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau	40
4.3. La maintenance du patrimoine	46
4.4. L'efficacité environnementale	49
4.5. Les propositions d'amélioration du patrimoine	51
5. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	55
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	56
5.2. Situation des biens	59
5.3. Les investissements et le renouvellement	60
5.4. Les engagements à incidence financière	61
6. ANNEXES	65
6.1. La facture 120 m ³	66
6.2. L'attestation d'assurance	67
6.3. Les données consommateurs par commune	76
6.4. Le synoptique du réseau	77
6.5. La qualité de l'eau	78
6.6. Le bilan énergétique du patrimoine	97
6.7. Annexes financières	98
6.8. Reconnaissance et certification de service	108
6.9. Actualité réglementaire 2019	111
6.10. Glossaire	115
6.11. Listes d'interventions	121

1. L'essentiel de l'année



1.1. Un dispositif à votre service

LES INTERLOCUTEURS VEOLIA À VOS CÔTÉS



David Auduberteau
Directeur du Territoire Seine et Marne



Nathalie Schmitz
Directrice Consommateurs



Marion Founeau
Manager de Service Local



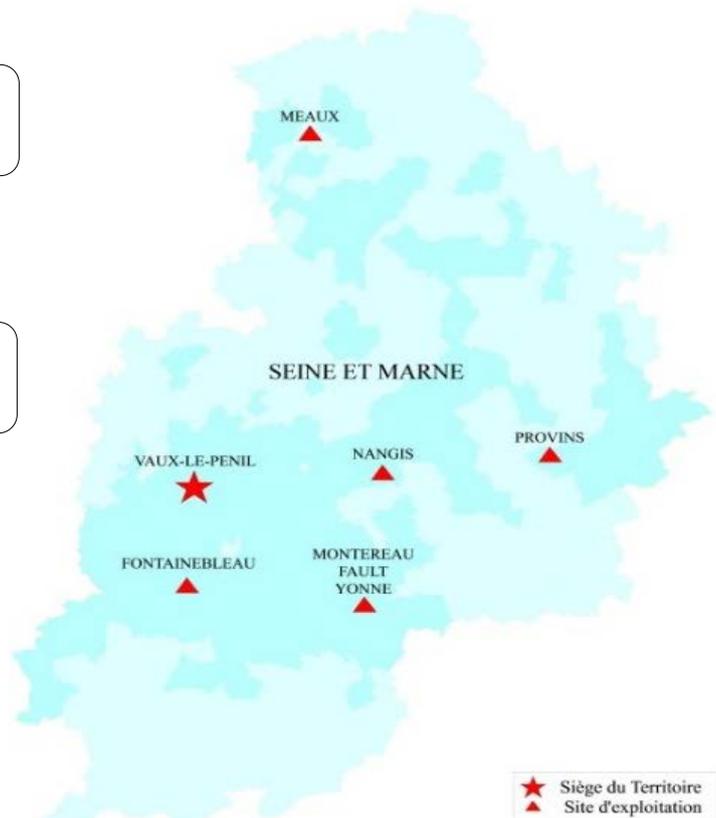
Claire Trousselle
Directrice des Opérations



André Marty
Directeur Développement

Site de Nangis
Rue des Aubépines
77 370 Nangis

Site de Provins
ZAC des 2 Rivières – BP 76
77 483 Provins



1.2. Présentation du contrat

Données clés

💧 Délégataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
💧 Périmètre du service	LA FERTE GAUCHER
💧 Numéro du contrat	E4550
💧 Nature du contrat	Affermage
💧 Date de début du contrat	01/01/2015
💧 Date de fin du contrat	31/12/2022
💧 Les engagements vis-à-vis des tiers	

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

1.3. Les chiffres clés

LA FERTE GAUCHER

Chiffres clés



4 841

Nombre d'habitants desservis



1 880

Nombre d'abonnés
(clients)



4

Nombre d'installations de
production



3

Nombre de réservoirs



47

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



72,6

Rendement de réseau (%)



117

Consommation moyenne (l/hab/j)

1.4. L'essentiel de l'année 2019

1.4.1. PROPOSITIONS D'AMÉLIORATION

La porte de la chloration de Saint Martin est à changer (difficulté d'ouverture).

Nous poursuivons nos efforts de recherche de fuites sur 2020 afin d'augmenter le rendement réseau.

Aussi, il conviendrait de mettre en œuvre un programme pluriannuel de renouvellement des conduites, parallèlement aux recherches de fuites entreprises par Veolia.

EVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

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.

LA MISE EN CONFORMITÉ DES MACHINES

Conscients des enjeux de sécurité et de santé au travail, nous avons engagé une campagne systématique de diagnostics sur les organes en mouvement / machines tournantes, pour l'ensemble des installations que nous exploitons dans le cadre du contrat de délégation de service public de distribution d'eau potable/d'assainissement passé avec votre collectivité.

Nous avons ainsi démarré le diagnostic des équipements concernés à compter de mai 2019 et évaluer les éventuels travaux de remise aux normes.

Assurer la sécurité de nos salariés est pour nous une absolue priorité. C'est pourquoi nous vous proposons de réaliser les travaux qui s'avèreraient nécessaires sur ces équipements dans les plus brefs délais.

Nous ne manquerons pas de vous tenir informés des éventuelles non-conformités relevées et des modalités de remises en état des équipements concernés. Parallèlement, nous reviendrons rapidement vers vous afin d'examiner ensemble les conditions de prise en charge financières pour ces travaux.

1.5. Les indicateurs réglementaires 2019

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	4 825	4 841
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délegataire	2,48 Euro/m ³	2,50 Euro/m ³
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délegataire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	79,5 %	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délegataire (2)	95	95
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délegataire	80,1 %	72,6 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délegataire	4,77 m ³ /jour/km	7,11 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délegataire	4,54 m ³ /jour/km	6,96 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,02 %	0,02 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	15 %	15 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	3	4
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délegataire	1,08 u/1000 abonnés	3,19 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délegataire	100,00 %	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délegataire	5,05 %	3,99 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délegataire	0,00 u/1000 abonnés	0,00 u/1000 abonnés

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

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

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

1.6. Autres chiffres clés de l'année 2019

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	316 832 m ³	357 761 m ³
VP.059	Volume produit	Délégataire	312 222 m ³	348 796 m ³
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	0 m ³	0 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	281 586 m ³	312 979 m ³
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	1 192 m ³	616 m ³
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	219 331 m ³	217 563 m ³
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	16	29
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
	Nombre d'installations de production	Délégataire	4	4
	Capacité totale de production	Délégataire	1 610 m ³ /j	1 610 m ³ /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	3	3
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	1 780 m ³	1 780 m ³
	Longueur de réseau	Délégataire	47 km	47 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	38 km	38 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml	0 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	1 582	1 585
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	2	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	6	3
	Nombre de compteurs	Délégataire	2 061	2 083
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	54	62
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
	Nombre de communes	Délégataire	1	1
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	1 845	1 880
	- Abonnés domestiques	Délégataire	1 842	1 877
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	3	3
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	0	0
	Volume vendu	Délégataire	248 775 m ³	252 764 m ³
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	211 858 m ³	210 440 m ³
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	6 281 m ³	6 507 m ³
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	30 636 m ³	35 817 m ³
	Consommation moyenne	Délégataire	116 l/hab/j	117 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	107 m ³ /abo/an	106 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 2018	VALEUR 2019
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	86 %	86 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non	Non
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	Non	Non
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2018	VALEUR 2019
Energie relevée consommée	Délégataire	159 938 kWh	134 819 kWh

1.7. Le prix du service public de l'eau

LA FACTURE 120 M³

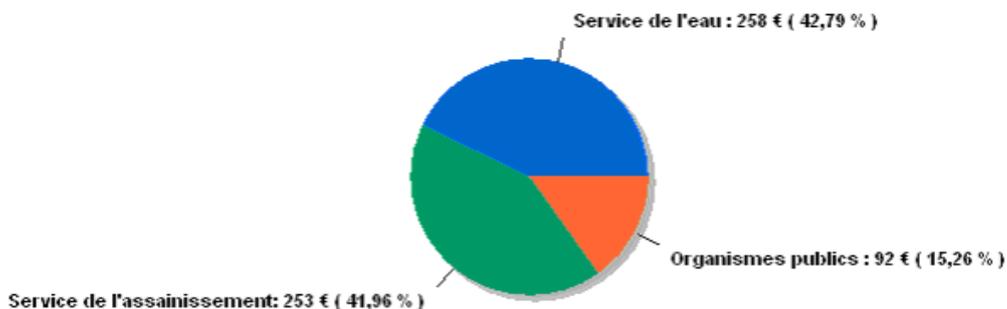
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120m³ représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

A titre indicatif sur la commune de LA FERTE GAUCHER, 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 :

LA FERTE GAUCHER 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			113,36	115,51	1,90%
Abonnement			18,68	19,04	1,93%
Consommation	120	0,8039	94,68	96,47	1,89%
Part syndicale			135,20	135,20	0,00%
Abonnement			20,00	20,00	0,00%
Consommation	120	0,9600	115,20	115,20	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0600	7,20	7,20	0,00%
Organismes publics			26,40	26,40	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	26,40	26,40	0,00%
Total € HT			282,16	284,31	0,76%
TVA			15,52	15,64	0,77%
Total TTC			297,68	299,95	0,76%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			2,48	2,50	0,81%

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

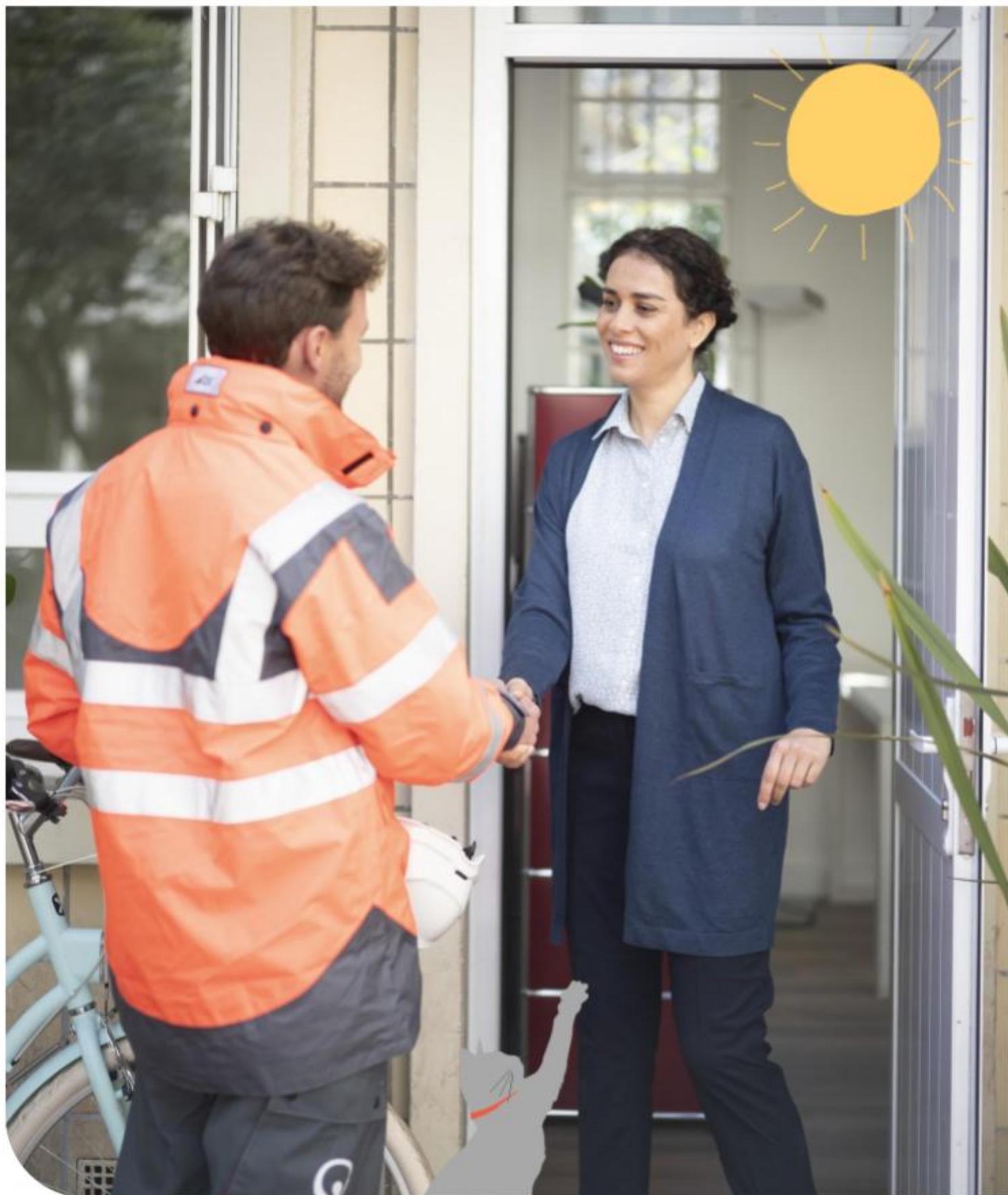
Facture 120m³ / Répartition du prix du service de l'Eau



Les factures type sont présentées en annexe.

2.

Les consommateurs de votre service et Leur consommation



2.1. Les consommateurs abonnés du service

La fiabilisation régulière de nos bases de données et en particulier la qualification de nos consommateurs, peut générer des modifications dans la présentation des données du rapport qui s'appuie sur cette segmentation. Nous avons réalisé en 2019 un nombre plus important de corrections dans le cadre de la mise en place de notre nouvelle solution de Gestion de la Relation Client ou CRM (Customer Relationship Management). L'impact sur la présentation des données en est plus visible.

→ *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)	1 866	1 857	1 841	1 845	1 880	1,9%
domestiques ou assimilés	1 864	1 855	1 839	1 842	1 877	1,9%
autres que domestiques	2	2	2	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	33	31	19	31	18	-41,9%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	222	206	185	181	210	16,0%
Taux de clients mensualisés	24,7 %	26,8 %	28,7 %	30,8 %	34,0 %	10,4%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	25,8 %	27,3 %	29,9 %	31,2 %	31,1 %	-0,3%
Taux de mutation	12,1 %	11,3 %	10,2 %	10,0 %	11,4 %	14,0%

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	89	89	86	86	86	0
La continuité de service	93	95	95	95	96	+1
La qualité de l'eau distribuée	78	79	77	75	78	+3
Le niveau de prix facturé	55	54	55	56	61	+5
La qualité du service client offert aux abonnés	86	86	80	76	76	0
Le traitement des nouveaux abonnements	88	90	85	89	83	-6
L'information délivrée aux abonnés	83	76	76	70	73	+3

Composition de votre eau !



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



→ *Les 5 promesses aux consommateurs de Veolia*

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

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

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

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

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

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

2.3. Données économiques

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

Le taux d'impayés est calculé au 31/12 de l'année 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	2,24 %	2,43 %	5,34 %	5,05 %	3,99 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	9 442	11 282	24 240	22 498	16 613
Montant facturé N - 1 en € TTC	421 728	463 373	453 589	445 480	416 772

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

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

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

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées [P151.1] est calculé à partir du nombre de coupures d'eau qui n'ont pas fait l'objet d'une information au moins 24h avant. En 2019, ce taux pour votre service est de 3,19/ 1000 abonnés.

	2015	2016	2017	2018	2019
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	0,54	1,62	0,00	1,08	3,19
Nombre d'interruptions de service	1	3	0	2	6
Nombre d'abonnés (clients)	1 866	1 857	1 841	1 845	1 880

→ *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 112 €.

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	4	4	5	3	4
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	222,37	131,90	153,67	73,35	112,13
Volume vendu selon le décret (m3)	263 863	262 407	250 177	248 775	252 764

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	73	76	46	43	36

3. Le patrimoine de votre Service



3.1. L'inventaire des installations

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

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Capacité de stockage (m3)
Forage Delisle	240	/
Forage, Reprise et Réservoir de Saint Martin	560	50
La Bégonnerie	450	/
Usine Les Colonnes, Réservoir et reprise	360	300
Capacité totale	1 610	350

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
Réservoir et reprise ZI	700
Réservoir Henri Dunant	550
Réservoir Montblin	180
Capacité totale	1 430

3.2. L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

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

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

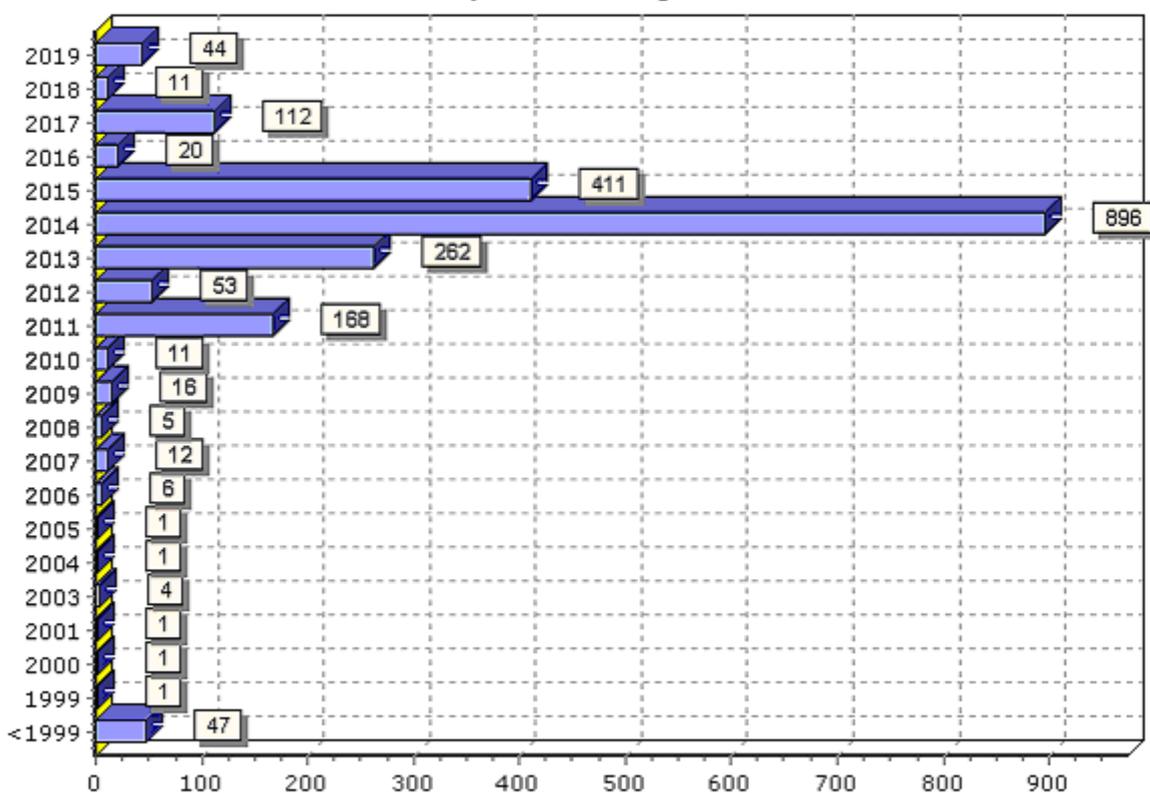
→ Les réseaux, équipements, branchements et outils de comptage

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Canalisations						
Longueur totale du réseau (km)	47,0	46,8	47,1	47,1	47,1	0,0%
Longueur de distribution (ml)	47 037	46 842	47 127	47 078	47 078	0,0%
<i>dont canalisations</i>	37 521	37 326	37 611	37 562	37 562	0,0%
<i>dont branchements</i>	9 516	9 516	9 516	9 516	9 516	0,0%
Equipements						
Nombre d'appareils publics	52	55	56	56	56	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	52	55	55	55	55	0,0%
<i>dont bouches de lavage</i>	0	0	1	1	0	-100%
<i>dont bouches d'arrosage</i>	0	0	0	0	1	100%
Branchements						
Nombre de branchements	1 570	1 571	1 576	1 582	1 585	0,2%

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1	Qualification
Compteurs							
Nombre de compteurs	2 020	2 029	2 046	2 061	2 083	1,1%	Bien de reprise
<i>dont sur abonnements en service</i>		1 856	1 840	1 845	1 880	1,9%	
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>		173	206	216	203	-6,0%	

Diamètre (mm)	Autres	12-15	20	25-30	40	50-60	Total
Nombre	16	1 983	64	5	10	5	2083
Age moyen	2 007	2 013	2 013	2 004	2 014	2 010	

Pyramide des âges



	Canalisation d'adduction (ml)	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
Longueur totale tous DN (ml)		37 562	37 562
DN 32 (mm)		183	183
DN 40 (mm)		1 430	1 430
DN 50 (mm)		3 403	3 403
DN 60 (mm)		3 796	3 796
DN 63 (mm)		4 646	4 646
DN 75 (mm)		200	200
DN 80 (mm)		710	710
DN 90 (mm)		280	280
DN 100 (mm)		7 825	7 825
DN 110 (mm)		2 676	2 676
DN 125 (mm)		2 108	2 108
DN 150 (mm)		3 234	3 234
DN 160 (mm)		3 477	3 477
DN 200 (mm)		2 407	2 407
DN 225 (mm)		1 047	1 047
DN indéterminé (mm)		140	140

3.3. Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

3.3.1. LE TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DES RÉSEAUX

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

	2015	2016	2017	2018	2019
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	37 521	37 326	37 611	37 562	37 562
Longueur renouvelée totale (ml)	35	0	0	0	0
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	35	0	0	0	0

3.3.2. L'INDICE DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DES RÉSEAUX [P103.2]

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

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

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

Calculé sur un barème de 120 points (ou 100 points pour les services n'ayant pas la mission de distribution), la valeur de cet indice [P103.2] pour l'année 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	75	95	95	95	95

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.		95 %
VP.240	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres		Oui
Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
VP.241	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	15
Total Parties A et B		45	45
Code VP	Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)		
VP.242	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
VP.243	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
VP.244	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
VP.245	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
VP.246	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	0
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	95

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.

3.4. Gestion du patrimoine

3.4.1. LES RENOUVELLEMENTS REALISES

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

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

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

→ *Les installations*

Installations électromécaniques	Opération réalisée dans l'exercice
STATION D'EAU POTABLE DE SAINT MARTIN	
POMPE EXHAURE 1	Renouvellement
VITRAGE EN VERRE ARME	Rénovation
RESERVOIR DE LA Z.I	
VANNE MOTORISEE DN 80 MM	Renouvellement

→ *Les compteurs*

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

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

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

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

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

Renouvellement des compteurs	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre de compteurs	2 020	2 029	2 046	2 061	2 083	1,1%
Nombre de compteurs remplacés	1 181	106	20	54	62	14,8%
Taux de compteurs remplacés	58,5	5,2	1,0	2,6	3,0	15,4%

La forte évolution du nombre de compteurs remplacés en 2015 correspond au déploiement du radio relevé.

→ *Les branchements*

Renouvellement des branchements plomb	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre de branchements	1 570	1 571	1 576	1 582	1 585	0,2%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	0	0	0	0	0	0%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<i>Branchements plomb découverts pendant l'année</i>				2		
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	0	0	2	0	-100,0%

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

(**) par le Délégué et par la Collectivité

À la fin de l'année 2014, l'ensemble des branchements en plomb avait été renouvelé sur la commune de La Ferté Gaucher.

En 2018, deux branchements plomb ont été découverts et ont été renouvelés immédiatement. Il arrive que le matériau identifiable au niveau du compteur soit différent et que le branchement plomb ne puisse être identifié que lorsqu'une fouille pour réparation de fuite a lieu.

3.4.2. LES TRAVAUX NEUFS REALISES

→ *Les réseaux, branchements et compteurs*

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

Commune	Date	Adresse	Nombre de branchements	Matériau / Diamètre (en mm)
La Ferte Gaucher	10/01/2019	Rue Maginot	1	PEHD / 25
La Ferte Gaucher	21/05/2019	Rue Du Champ De Foire	1	PEHD / 25
La Ferte Gaucher	26/07/2019	Avenue Du Général Leclerc	1	PEHD / 25

4

La performance et l'efficacité opérationnelle pour votre service



4.1. La qualité de l'eau

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

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

4.1.1. LE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DE L'EAU

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

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

	Contrôle sanitaire	Surveillance par le délégataire	Analyses supplémentaires
Microbiologique	146	152	32
Physico-chimique	5725	394	14

4.1.2. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

→ Conformité des paramètres analytiques

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégataire	Valeur du seuil et unité
Sélénium	0	23	0	5	24	26	10 µg/l

Sélénium :

Les dépassements observés n'empêchent pas la consommation de l'eau.

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Déléguée	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Déléguée	Valeur du seuil et unité
Bactéries Coliformes	0	3	1	0	26	25	0 n/100ml

La Non-conformité Bactériologique sur le Forage de St Martin a été observée alors que la chloration était à l'arrêt. Celle-ci a été remise en service et l'ARS a effectué un recontrôle et la Non-conformité a pu être levée au bout de 6 jours.

→ 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	98,10	145,90	3	mg/l	Sans objet
Chlorures	15,70	29,70	7	mg/l	250
Fluorures	260	740	3	µg/l	1500
Magnésium	8,60	16,20	3	mg/l	Sans objet
Nitrates	8,70	28	7	mg/l	50
Pesticides totaux	0,04	0,23	11	µg/l	0,5
Potassium	1,70	2,60	3	mg/l	Sans objet
Sodium	7,70	12,40	3	mg/l	200
Sulfates	18,30	54	7	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	30,38	41,88	7	°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	100,00 %	100,00 %	96,30 %	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	25	26	26	24	26
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	1	0	0
Nombre total de prélèvements	25	26	27	24	26
Paramètres physico-chimique					
Taux de conformité physico-chimique	81,08 %	83,78 %	91,43 %	79,49 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	30	31	32	31	40
Nombre de prélèvements non conformes	7	6	3	8	0
Nombre total de prélèvements	37	37	35	39	40

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

→ Chlorure de Vinyle Monomère

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

En 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 :

➤ Perchlorates

Par application du principe de précaution et sur la base de seuils très protecteurs, la Direction Générale de la Santé a mis en ligne par le biais de son site internet des recommandations concernant la consommation d'eaux contenant des perchlorates. Ces recommandations concernent :

- La limitation d'utilisation d'eau dont la teneur en ions perchlorates dépasse 4µg/l pour la préparation des biberons des nourrissons de moins de 6 mois
- La limitation de consommation d'eau dont la teneur dépasse 15µg/l pour les femmes enceintes et allaitantes.

A fortes doses, cette substance non cancérigène pourrait avoir une incidence sur la production d'hormones thyroïdiennes. Pour autant, à ce jour, ni l'OMS, ni l'Union Européenne, ni aucune autre autorité de santé n'ont fixé de norme maximale internationale quant à l'ingestion de perchlorates. Ainsi pour les autres catégories de la population, il n'y a pas lieu de restreindre la consommation d'eau du robinet aux niveaux d'exposition actuellement mis en évidence.

L'Agence Régionale de Santé d'Ile de France complète le contrôle sanitaire afin d'étudier l'ensemble des captages.

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

4.2.1. L'EFFICACITÉ DE LA PRODUCTION : LE VOLUME PRÉLEVÉ ET PRODUIT

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

Dénomination	Nappe sollicitée	Débit exploité (m3/h)	Nombre de pompes	Traitement
Les Colonnes	Calcaires du Champigny et du Lutétien	20	1	Chlore gazeux
Forage de Saint Martin	Calcaires du Lutétien et de St Ouen	25	2	Chlore gazeux
Forage Delisle	Calcaires du Lutétien et de St Ouen	10	1	Chlore gazeux

À notre connaissance, les forages de **La Ferté Gaucher** ne disposent pas d'un périmètre de protection déterminé par déclaration publique. Il convient donc de procéder à la régularisation administrative de ces ouvrages.

→ *Le volume prélevé*

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

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Volume prélevé (m3)	339 961	361 314	377 099	316 832	357 761	12,9%
Volume prélevé par ressource (m3)						
Forage Delisle	32 955	37 670	43 565	39 388	30 960	-21,4%
Forage, Reprise et Réservoir de Saint Martin	190 605	161 245	150 078	102 767	150 262	46,2%
La Bégonnerie	0	48 070	104 284	88 258	46 158	-47,7%
Usine Les Colonnes, Réservoir et reprise	116 401	114 329	79 172	86 419	130 381	50,9%
Volume prélevé par nature d'eau (m3)						
Eau souterraine non influencée	339 961	361 314	377 099	316 832	357 761	12,9%

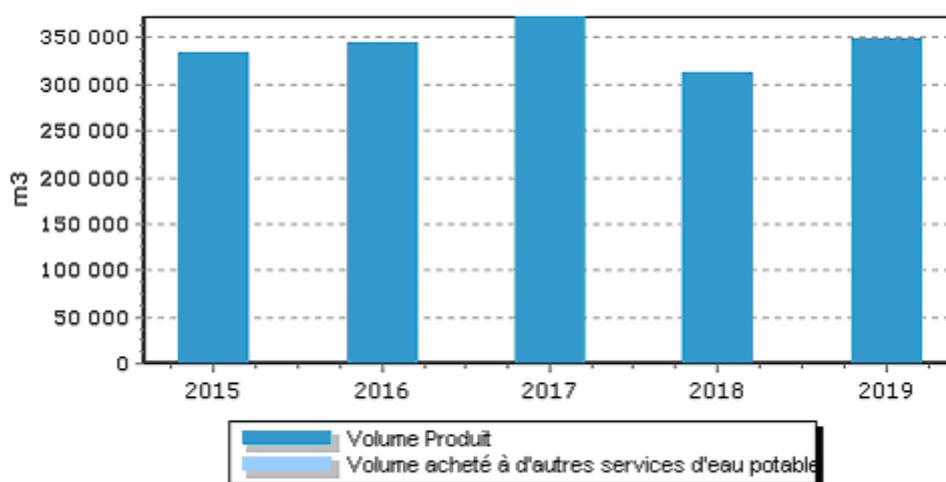
Depuis 2015, nous avons modifié le mode de calcul des volumes issus du Forage de Delisle. Nous considérons l'ensemble des volumes produits par ce forage comme des volumes mis en distribution et le retour des volumes à l'entreprise Delisle comme des volumes vendus à d'autres services d'eau. Ce mode de calcul permet de suivre en toute transparence les différents échanges d'eau entre l'entreprise Delisle et la collectivité.

→ **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 prélevé (m3)	339 961	361 314	377 099	316 832	357 761	12,9%
Besoin des usines	5 912	15 743	4 703	4 610	8 965	94,5%
Volume produit (m3)	334 049	345 571	372 396	312 222	348 796	11,7%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	0%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	33 352	47 435	31 165	30 636	35 817	16,9%
Volume mis en distribution (m3)	300 697	298 136	341 231	281 586	312 979	11,1%

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



4.2.2. L'EFFICACITÉ DE LA DISTRIBUTION : LE VOLUME VENDU, LE VOLUME CONSOMMÉ ET LEUR ÉVOLUTION

→ Le volume vendu

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

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

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	263 863	262 407	250 177	248 775	252 764	1,6%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	230 511	214 972	219 012	218 139	216 947	-0,5%
domestique ou assimilé	222 164	206 794	211 526	211 858	210 440	-0,7%
autres que domestiques	8 347	8 178	7 486	6 281	6 507	3,6%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	33 352	47 435	31 165	30 636	35 817	16,9%

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

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Volume vendu (m3)	263 863	262 407	250 177	248 775	252 764	1,6%
<i>dont clients individuels</i>	196 481	188 717	191 852	193 031	195 125	1,1%
<i>dont clients industriels</i>	8 212	8 920	9 849	8 774	3 202	-63,5%
<i>dont clients collectifs</i>	19 090	13 864	12 952	10 410	11 844	13,8%
<i>dont volume vendu autres collectivités</i>	33 352	47 435	31 165	30 636	35 817	16,9%
<i>dont bâtiments communaux</i>	4 679	3 190	2 695	2 866	5 333	86,1%
<i>dont appareils publics</i>	649	281	264	1 122	43	-96,2%

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)	33 352	47 435	31 165	30 636	35 817	16,9%
Autre(s) engagement(s)	33 352	47 435	31 165	30 636	35 817	16,9%

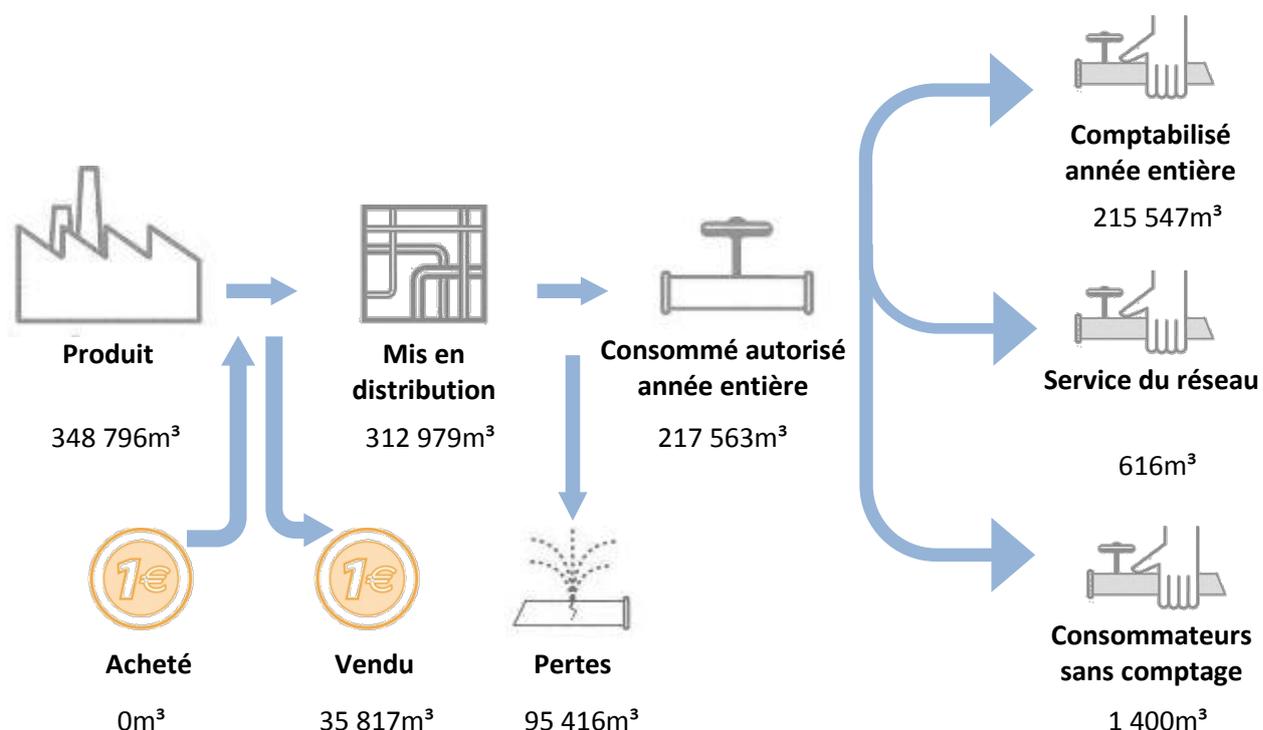
Les volumes vendus correspondent aux volumes alimentant l'entreprise Delisle SA.

→ 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)	229 111	214 972	217 612	216 203	215 547	-0,3%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	229 111	214 972	217 612	216 203	215 547	-0,3%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	366	365	365	365	0,0%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	1 400	1 400	1 400	1 936	1 400	-27,7%
Volume de service du réseau (m3)	1 245	1 195	1 195	1 192	616	-48,3%
Volume consommé autorisé (m3)	231 756	217 567	220 207	219 331	217 563	-0,8%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	231 756	217 567	220 207	219 331	217 563	-0,8%
Nombre de semaines de consommation	52,00	52,00	52,00	52,00	52,00	0,0%

→ Synthèse des flux de volumes



4.2.3. LA MAÎTRISE DES PERTES EN EAU

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

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

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

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2019 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m ³ /j/km)	ILVNC (m ³ /j/km)	ILC (m ³ /j/km)
2019	72,6	68,70	6,96	7,11	18,48

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)

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	79,4 %	76,7 %	67,5 %	80,1 %	72,6 %	-9,4%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	231 756	217 567	220 207	219 331	217 563	-0,8%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	33 352	47 435	31 165	30 636	35 817	16,9%
Volume produit (m3) C	334 049	345 571	372 396	312 222	348 796	11,7%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	0	0	0	0	0	0%

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

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

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

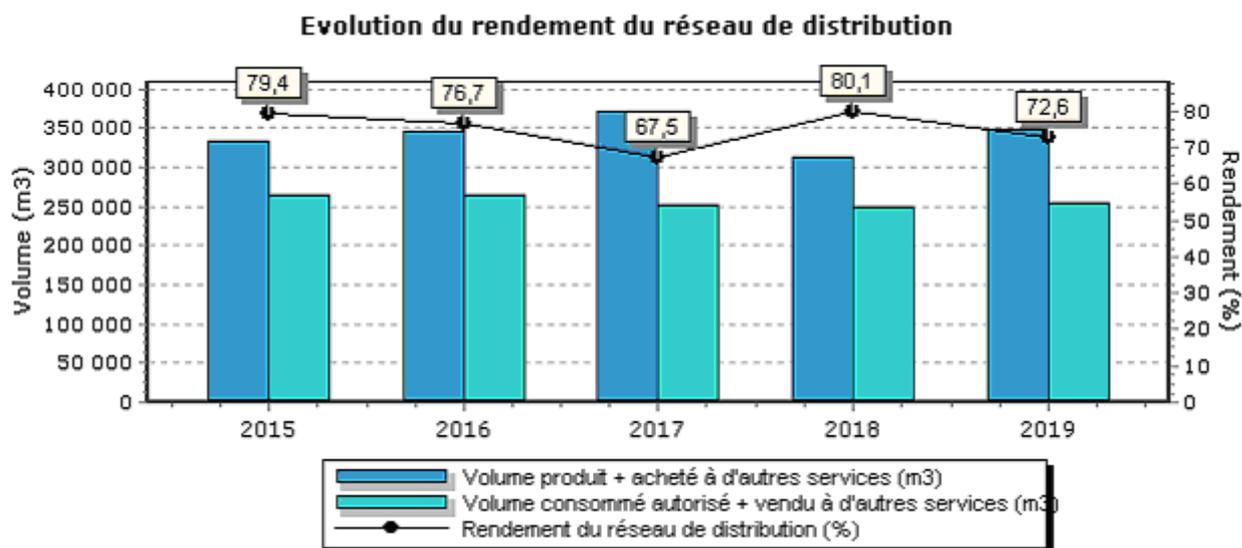
Malgré un effort accru en recherche de fuite active, le rendement de réseau s'est dégradé en 2019. Plusieurs fuites importantes ont été difficiles à trouver, puis à réparer. C'est à partir du mois de juillet que les volumes mis en distribution ont retrouvé des niveaux acceptables.

Le réseau de la Ferté Gaucher reste sensible et les efforts de la collectivité pour le renouvellement des canalisations doivent être poursuivis car ils sont essentiels pour le maintien d'un bon rendement de réseau.

A titre informatif, le Conseil Général de Seine et Marne classe les réseaux en fonction de leur performance, mesuré par le rendement (source : observatoire de l'eau de Seine et Marne).

La classification du Conseil Général 77 est la suivante :

- < 60 % : très mauvais rendement
- De 60 à 70 % : mauvais rendement
- De 70 à 80 % : rendement moyen
- Supérieur à 80 % : bon rendement



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 (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	5,23	6,09	9,00	4,77	7,11
Volume mis en distribution (m3) A	300 697	298 136	341 231	281 586	312 979
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	229 111	214 972	217 612	216 203	215 547
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	37 521	37 326	37 611	37 562	37 562

	2015	2016	2017	2018	2019
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	5,03	5,90	8,82	4,54	6,96
Volume mis en distribution (m3) A	300 697	298 136	341 231	281 586	312 979
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	231 756	217 567	220 207	219 331	217 563
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	37 521	37 326	37 611	37 562	37 562

4.3. La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

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

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



La gestion centralisée des interventions

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

4.3.1. LES OPERATIONS DE MAINTENANCE DES INSTALLATIONS

→ *Les installations*

Installation	Date	Commentaires
Réservoir de Dunant	19/04/2019	Lavage Cuve
Réservoir de la ZI	15/01/2019	Réparation
Réservoir de la ZI	05/06/2019	Remplacement Vanne motorisée
Réservoir de la ZI	13/06/2019	cablage vanne
Réservoir de la ZI	10/12/2019	Vérification Fonctionnement du Lavage Cuve
Réservoir de Montblin	16/01/2019	câblage sofrel
Réservoir de Montblin	24/10/2019	Purge Cuve
Réservoir de Montblin	05/11/2019	chgt programme sofrel
Réservoir de Montblin	08/11/2019	Lavage Cuve
Usine de Production d'Eau Potable de Delisle	27/12/2019	Etanchéification Vérification Fonctionnement du
Usine de Production d'Eau Potable de Saint Martin	20/02/2019	Remplacement
Usine de Production d'Eau Potable de Saint Martin	29/03/2019	Lavage Cuve
Usine de Production d'Eau Potable de Saint Martin	26/04/2019	Contrôle machines tournantes
Usine de Production d'Eau Potable de Saint Martin	06/06/2019	thermographie St martin et contrôle
Usine de Production d'Eau Potable de Saint Martin	11/06/2019	Défaut p1 exhaure
Usine de Production d'Eau Potable de Saint Martin	12/06/2019	socotec

Installation	Date	Commentaires
Usine de Production d'Eau Potable de Saint Martin	27/08/2019	Remplacement
Usine de Production d'Eau Potable de Saint Martin	13/11/2019	Contrôle machines tournantes
Usine de Production d'Eau Potable des Colonnes	07/02/2019	Remplacement
Usine de Production d'Eau Potable des Colonnes	29/03/2019	Lavage Cuve
Usine de Production d'Eau Potable des Colonnes	05/11/2019	Remplacement Vis
Usine de Production d'Eau Potable des Colonnes	08/11/2019	Lavage Cuve

Lavage des réservoirs :

Installation	Date	Conformité bactériologique
La Ferté Gaucher	19/04/2019	oui
La Ferté Gaucher	19/04/2019	oui
La Ferté Gaucher	08/11/2019	oui
La Ferté Gaucher	08/11/2019	oui
La Ferté Gaucher	10/12/2019	oui

4.3.2. LES OPÉRATIONS DE MAINTENANCE DU RÉSEAU

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

4.3.3. LES RECHERCHES DE FUITES

Commune	Date	Linéaire inspecté	Résultat
JOUY-SUR-MORIN	Mai	954 ml	1 suspicion de fuite
JOUY-SUR-MORIN	Juin	303 ml	Pas de suspicion de fuite
LA FERTE-GAUCHER	Janvier	10306 ml	5 suspicions de fuites
LA FERTE-GAUCHER	Fevrier	260 ml	2 suspicions de fuites
LA FERTE-GAUCHER	Mai	17278 ml	2 suspicions de fuites
LA FERTE-GAUCHER	Juin	569 ml	1 suspicion de fuite
SAINT-MARTIN-DES-CHAMPS	Janvier	1600 ml	Pas de suspicion de fuite
SAINT-MARTIN-DES-CHAMPS	Mai	1114 ml	Pas de suspicion de fuite

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

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	3	3	14	2	8	300,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,4	0,1	0,2	100,0%
Nombre de fuites sur branchement	6	6	10	4	16	300,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,4	0,4	0,6	0,3	1,0	233,3%
Nombre de fuites sur compteur	22	9	3	9	5	-44,4%
Nombre de fuites sur équipement	1	0	3	1	0	-100,0%
Nombre de fuites réparées	32	18	30	16	29	81,3%
Linéaire soumis à recherche de fuites	12 840	6 039	35 320	16 078	32 385	101,4%

La recherche de fuites s'organise toute l'année autour de différentes méthodes complémentaires telles que l'analyse des volumes mis en distribution et si besoin la mise en œuvre de sectorisation/ilotage (fermeture de vannes du réseau et mesure du débit de fuite, si les équipements le permettent). Veolia effectue aussi de la prélocalisation acoustique: mesure du bruit au droit des conduites.

Lorsque ces méthodes ont mis en évidence un tronçon potentiellement fuyard, la méthode de corrélation acoustique est nécessaire afin de localiser précisément la fuite. Cette méthode est assurée par une équipe spécialisée.

Le linéaire de réseau inspecté tel que mentionné dans les tableaux ci-dessus ne correspond qu'au linéaire inspecté par les méthodes de prélocalisation et de corrélation acoustique.

4.4. L'efficacité environnementale

4.4.1. LA PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU



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

	2015	2016	2017	2018	2019
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	15 %				

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

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2015	2016	2017	2018	2019
Forage Delisle	15 %	15 %	15 %	15 %	15 %
Forage, Reprise et Réservoir de Saint Martin	15 %	15 %	15 %	15 %	15 %
La Bégonnerie	15 %	15 %	15 %	15 %	15 %
Usine Les Colonnes, Réservoir et reprise	15 %	15 %	15 %	15 %	15 %

4.4.2. LE BILAN ÉNERGÉTIQUE DU PATRIMOINE



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

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	150 648	150 331	136 599	159 938	134 819	-15,7%
Installation de production	147 020	146 657	133 111	156 392	131 080	-16,2%
Réservoir ou château d'eau	3 628	3 674	3 488	3 546	3 739	5,4%

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

4.4.3. LA CONSOMMATION DE RÉACTIFS

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

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

Réactifs	Quantité
Chlore	210

4.4.4. LA VALORISATION DES SOUS-PRODUITS

→ *La valorisation des déchets liés au service*



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

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

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

4.5. Les propositions d'amélioration du patrimoine

Type d'installation	Localisation	Fonctionnement	Commentaires
Ouvrages de traitement Usine d'eau potable	-Chloration St Martin -Chloration Delisle -Chloration les Colonnes	Fonctionnement : Correct. Accès et local chloration à St Martin non conformes car les bouteilles sont à l'intérieur du bâtiment d'exploitation.	Prévoir la mise en place d'une armoire chlore extérieure.
Ouvrages de traitement Usine d'eau potable	Ensemble de la commune	Capacité préoccupante de la ressource aggravée par la perspective d'augmentation liée au développement urbanistique. Non-conformité sur la qualité de l'eau (déséthylatrazine, sélénium)	Le forage de la Bégonnerie a été mis en service suite aux inondations de Juni 2016. Avec accord de l'ARS, il a été maintenu en fonctionnement. A prévoir la réalisation de l'étude pour l'autorisation de prélèvement. Amélioration de la qualité de l'eau : Mettre en oeuvre la solution retenue dans la demande de dérogation (raccordement selon projet du Provinois).
Ouvrages de traitement Protection de la ressource	Forage St Martin Forage les Colonnes Forage Delisle	Absence de DUP pour l'ensemble des 3 forages. - St Martin : nourrice sortie colonne à remplacer. Rénovation intérieure de la station à réaliser par un décapage et une remise en peinture du génie civil et des cuves. - La Bégonnerie : site isolé exposé aux risques d'actes de vandalismes.	La régularisation administrative des forages par le biais de l'obtention de DUP est encore à réaliser. Toutefois, il semble que l'obtention d'une DUP soit conditionnée par une ressource conforme à la réglementation en termes de potabilité, ce qui n'est pas le cas à La Ferté Gaucher. Ainsi, dans le cadre du maillage du Provinois, l'abandon des forages doit être envisagé (à confirmer par étude AMO Provinois en cours et ARS) Forage Delisle privé et non accessible en dehors des horaires de travail du personnel du site. Convention avec les établissements Delisle à revoir car peu d'obligations de moyens (convention provisoire de secours) La pompe et la colonne de refoulement du forage Colonnes ont été renouvelées en 2015. St Martin : Arbres à tronçonner ou à élaguer qui dégradent le grillage.

Type d'installation	Localisation	Fonctionnement	Commentaires
Réservoirs	Montblin Zone industrielle Henri Dunant Bâche St Martin	Montblin : étanchéité de la cuve à refaire. Canalisations et rambardes vétustes. ZI : robinetterie vétuste. H Dunant : Echelle de cuve à remplacer (urgent car son état interdit toute descente). Rambardes à changer. Réfection partielle du revêtement sur le dôme à faire. Bâche St Martin et Colonne : échelle de cuve vétuste et sans crinoline, vétusté également des canalisations et rambardes.	Travaux de renouvellement et de rénovation dans les réservoirs à prévoir. Les conclusions du schéma directeur d'eau potable de 2016 ont identifié les diagnostics préalables à la réhabilitation des réservoirs comme prioritaire. Le diagnostic du réservoir de Montblin sera fait en 2019. L'échelle du réservoir de Dunant a été renouvelée en 2016. L'échelle de la cuve du réservoir de Montblin est à renouveler en urgence. Le bâtiment et les bâches de colonnes sont en mauvais état (fissures apparentes). Il est urgent de procéder à un diagnostic. La question de la conservation des ouvrages au regard du maillage du Provinois se pose pour les ouvrages en mauvais état comme Colonne.
Canalisations	Secteurs divers	La vétusté importante des canalisations rend difficile l'atteinte de rendements de réseaux excellents. Il est nécessaire de prévoir sur le moyen terme un programme de renouvellement de conduites. Les secteurs en aval de stabilisateurs ("ville basse") sont assez sensibles aux fuites et aux hausses de pression. Ces secteurs, relativement vétustes, sont sujets à fuites.	La commune a lancé en 2015 un diagnostic de son réseau d'eau potable. Un programme de renouvellement des canalisations a été établi. Il est nécessaire de mettre en œuvre ce programme pour maintenir le rendement du réseau de distribution. La canalisation de la rue de Paris a été renouvelée en 2015. Le doublon de la rue du Docteur Cochot a été supprimé en 2015.
Branchements	Autres secteurs	L'ensemble des branchements en plomb a été renouvelé au 31 décembre 2014.	

Type d'installation	Localisation	Fonctionnement	Commentaires
Canalisations	Réseau	Ensemble du réseau : conduites et chaussées	<p>Au niveau des conduites : l'évolution de la réglementation impose des procédures strictes lors de l'intervention sur des conduites en amiante ciment : mise en place de zones de protection, équipements spécifiques, formations/habilitation des agents, EPI spéciaux... Ce type d'intervention engendre des contraintes techniques, de délai et de coûts supplémentaires. La présence d'amiante dans les canalisations n'a pas de conséquences sur la qualité de l'eau distribuée.</p> <p>Sur les enrobés : La découpe d'enrobé doit théoriquement se faire après analyse de celui-ci afin de déterminer la présence d'amiante. Lors d'intervention non programmée cette analyse n'est pas possible. Certaines communes se sont engagées dans une démarche d'analyse complète des voiries afin de les cartographier et faire face à d'éventuels imprévus financiers et assurer la sécurité des intervenants qu'ils soient en régie ou externes. Nous encourageons cette démarche d'analyse et de cartographie face à cette évolution de réglementation lourde de conséquences (sécurité, délais, coûts)</p>

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: E4550 - LA FERTE GAUCHER

Eau

LIBELLE	2018	2019	Ecart %
PRODUITS	508 350	508 975	0.12 %
Exploitation du service	207 533	212 485	
Collectivités et autres organismes publics	278 786	280 259	
Travaux attribués à titre exclusif	15 570	10 156	
Produits accessoires	6 461	6 075	
CHARGES	550 185	512 323	-6.88 %
Personnel	100 322	66 266	
Energie électrique	16 386	16 472	
Produits de traitement	430	537	
Analyses	4 903	6 279	
Sous-traitance, matières et fournitures	62 650	54 101	
Impôts locaux et taxes	4 949	3 718	
Autres dépenses d'exploitation	23 722	21 396	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	3 175	3 190	
<i>engins et véhicules</i>	12 316	8 822	
<i>informatique</i>	6 422	3 845	
<i>assurances</i>	1 752	2 009	
<i>locaux</i>	8 514	8 568	
<i>autres</i>	- 8 457	- 5 038	
Frais de contrôle	4 028	4 013	
Contribution des services centraux et recherche	15 758	14 869	
Collectivités et autres organismes publics	278 786	280 259	
Charges relatives aux renouvellements	3 863	4 595	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	3 685	4 414	
<i>programme contractuel (renouvellements)</i>	178	181	
Charges relatives aux investissements	1 957	1 986	
<i>programme contractuel (investissements)</i>	1 957	1 986	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	26 641	26 074	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	5 788	11 759	
RESULTAT AVANT IMPOT	- 41 835	- 3 348	NS
RESULTAT	- 41 834	- 3 348	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

3/23/2020

→ **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: E4550 - LA FERTE GAUCHER

Eau

LIBELLE	2018	2019	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	203 565	206 670	1.53 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	193 847	195 300	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	9 718	11 370	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	3 969	5 815	46.51 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	3 969	5 815	
Exploitation du service	207 533	212 485	2.39 %
Produits : part de la collectivité contractante	184 856	227 680	23.17 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	175 130	211 915	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	9 726	15 764	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	15 388	11 987	-22.10 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	25 945	14 304	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 10 557	- 2 317	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	78 542	40 592	-48.32 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	74 817	56 674	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	3 725	- 16 082	
Collectivités et autres organismes publics	278 786	280 259	0.53 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	15 570	10 156	-34.77 %
Produits accessoires	6 461	6 075	-5.97 %

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

3/23/20

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.

INFORMATION COMPLEMENTAIRE

La rubrique « Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement » du CARE inclus dans le présent rapport annuel 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 dans le contexte réglementaire actuel.

L'amélioration des systèmes d'information et des processus de gestion de Veolia Eau permet de fournir à compter de 2019 une information complémentaire importante compte tenu des limites évoquées ci-dessus.

A ce jour, et en application du principe de prudence, les créances de plus d'un an à la clôture de l'exercice font l'objet d'une provision pour dépréciation dans les comptes sociaux de la Société. Cette provision (qui a pour seule vocation de constater « en temps réel » mais de manière estimative le coût des impayés) est reprise soit lorsque la créance est définitivement admise en irrécouvrable, soit si la créance est encaissée (la provision devenant alors sans objet).

Cette provision est calculée sur l'ensemble du stock de créances d'exploitation de plus d'un an de la Société, à hauteur de la part des produits qui lui revient (en excluant les produits facturés pour le compte des Collectivités et autres organismes) par application d'un taux moyen de produits propres uniforme pour toute la Société.

Cette provision comptable peut être ventilée entre les différents contrats de la Société en appliquant aux impayés de plus d'un an attachés à chaque contrat le taux moyen de produits propres ci-dessus.

Le chiffre ainsi obtenu pour 2019 pour le contrat ressort à : **30 620 €**

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 de renouvellement

Installations électromécaniques	Renouvelé exercices antérieurs	Renouvelé dans l'exercice
STATION DE REPRISE DES COLONNES		
POMPE D'EXHAURE 4KW	2015	

→ Les autres dépenses de renouvellement

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

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

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

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

Nature des biens	2019
Equipements (€)	4 413,70

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.

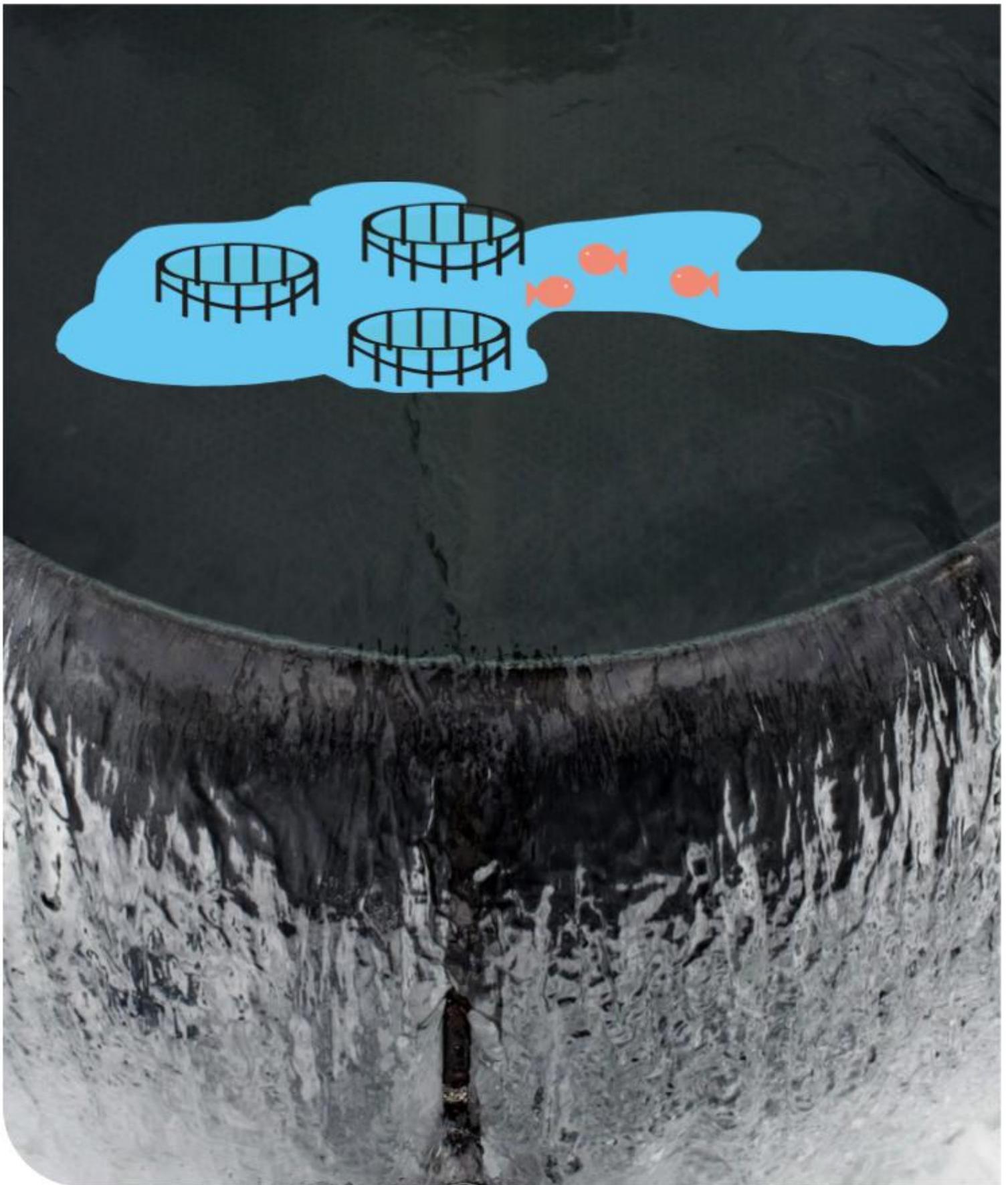
→ *Comptes entre employeurs successifs*

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

LA FERTE GAUCHER	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			255,76	257,91	0,84%
Part délégataire			113,36	115,51	1,90%
Abonnement			18,68	19,04	1,93%
Consommation	120	0,8039	94,68	96,47	1,89%
Part syndicale			135,20	135,20	0,00%
Abonnement			20,00	20,00	0,00%
Consommation	120	0,9600	115,20	115,20	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0600	7,20	7,20	0,00%
Collecte et dépollution des eaux usées			251,18	253,31	0,85%
Part délégataire			153,98	156,11	1,38%
Abonnement			52,20	52,92	1,38%
Consommation	120	0,8599	101,78	103,19	1,39%
Part communale			97,20	97,20	0,00%
Consommation	120	0,8100	97,20	97,20	0,00%
Organismes publics et TVA			91,46	91,79	0,36%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2200	26,40	26,40	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1850	22,20	22,20	0,00%
TVA			42,86	43,19	0,77%
TOTAL € TTC			598,40	603,01	0,77%

6.2. L'attestation d'assurance

Dans le cadre de ses obligations contractuelles, Veolia a souscrit aux polices d'assurance suivantes :

- Assurance de responsabilité civile : cette assurance couvre Veolia des conséquences pécuniaires de la responsabilité civile, quel qu'en soit le fondement juridique, que Veolia est susceptible d'encourir vis-à-vis des tiers à raison des dommages corporels, matériels et immatériels qui trouvent leur origine dans l'exécution de ses obligations.

- Assurance de dommages aux biens : cette assurance est souscrite par Veolia pour son propre compte. Elle a pour objet de garantir les biens affermés contre les dommages résultant de l'exploitation du service.

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 190.089.080, dont le siège social est situé 81 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 incombent 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.

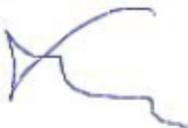
Période de la police du 01/01/2020 au 31/12/2020 inclus.

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.

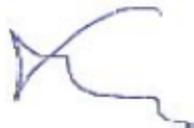
Période d'assurance du 01/01/2020 au 31/12/2020

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 :





<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 Vitrerie 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
<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>En Habitation : Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage.</p>
	<p>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.</p>
	<p>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.</p>
Garantie de bon fonctionnement des éléments d'équipement dissociables	<p>Marché d'entreprise 1 000 000 € épuisable par année d'assurance</p>
	<p>Marché de maîtrise d'œuvre 350 000 € épuisable par année d'assurance</p>
<p>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.</p>	

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 directeur 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

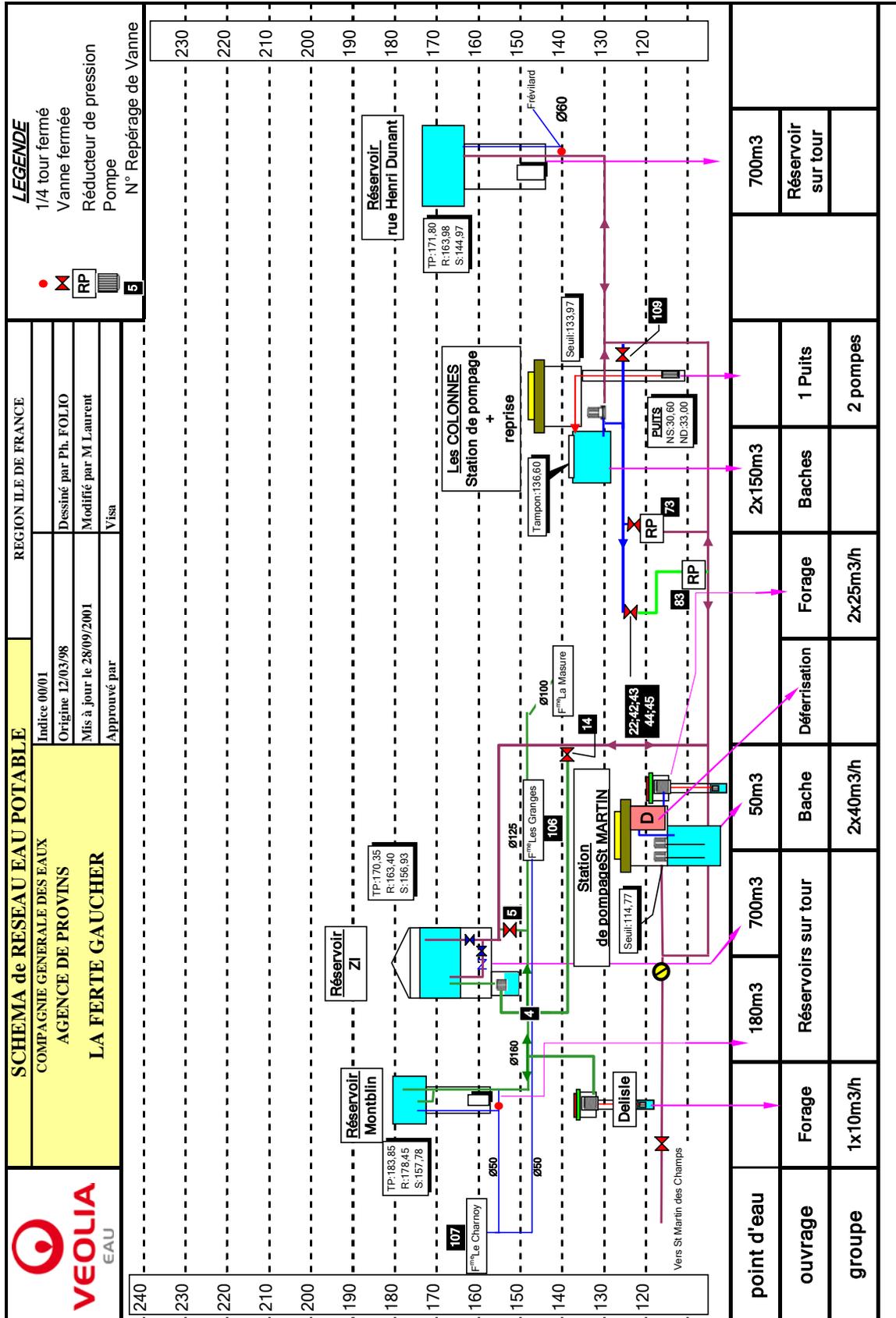


6.3. Les données consommateurs par commune

	2016	2017	2018	2019	N/N-1
LA FERTE GAUCHER					
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	4 790	4 810	4 825	4 841	0,3%
Nombre d'abonnés (clients)	1 857	1 841	1 845	1 880	1,9%
Volume vendu (m3)	214 972	217 612	216 203	215 547	-0,3%
Autre(s)					
Volume vendu (m3)	0	1 400	1 936	1 400	-27,7%

6.4. Le synoptique du réseau

SYNOPTIQUE INSTALLATIONS



LEGENDE

- 1/4 tour fermé
- Vanne fermée
- Réducteur de pression
- Pompe
- N° Repérage de Vanne

SCHEMA de RESEAU EAU POTABLE

COMPAGNIE GENERALE DES EAUX
AGENCE DE PROVINS
LA FERTE GAUCHER

REGION ILE DE FRANCE

Indice 00/01
Origine I2/03/98
Mis à jour le 28/09/2001
Approuvé par Visa

Dessiné par Ph. FOLJO
Modifié par M Laurent

6.5. La qualité de l'eau

6.5.1. LA RESSOURCE

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses conformes
Microbiologique	2	2	9	9
Physico-chimique	550	550	237	236

Détail des non-conformités sur la ressource :

	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Nb de non-conformités	Valeur du seuil et unité
Sélénium	0	15	4	1	10 µg/l

6.5.2. L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

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

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

→ Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	26	26	25	25	51	51
Physico-chimie	40	40	26	21	66	61

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

	Taux de conformité Contrôle Sanitaire	Taux de conformité Surveillance du Délégué	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué
Microbiologique	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Physico-chimie	100,0 %	80,8 %	92,4 %

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 délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	52	52	50	50
Physico-chimie	4553	4553	60	55
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	92	91	93	93
Physico-chimie	311	311	97	97
Autres paramètres analysés				
Microbiologique	/		/	
Physico-chimie	314		/	

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

6.5.3. NOMBRE DE RÉSULTATS ET CONFORMITÉ DES ANALYSES SUR L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUÉ PAR ENTITÉS RÉSEAU

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

PC - Forage de la Bégonnerie

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	0		0	1	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	<= 10000
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Hydrogénocarbonates	352	352	352	1	mg/l	
Titre Alcalimétrique Complet	28.85	28.85	28.85	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	34.108	34.108	34.108	1	°F	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Température de l'eau	13.5	13.5	13.5	1	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	1	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	
Calcium	103	103	103	1	mg/l	
Chlorures	21.7	21.7	21.7	1	mg/l	<= 200
Magnésium	19.9	19.9	19.9	1	mg/l	
Potassium	2.2	2.2	2.2	1	mg/l	
Sodium	7.2	7.2	7.2	1	mg/l	<= 200
Sulfates	23.3	23.3	23.3	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.3	0.3	0.3	1	mg/l C	<= 10
Déséthylatrazine	0.103	0.103	0.103	1	µg/l	<= 2
Ammonium	0.01	0.01	0.01	1	mg/l	<= 4
Nitrates	31.9	31.9	31.9	1	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.638	0.638	0.638	1	mg/l	
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 100
Bore	10	10	10	1	µg/l	
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Fluorures	980	980	980	1	µg/l	
Nickel	0	0	0	1	µg/l	
Sélénium	15	15	15	1	µg/l	<= 10
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Fréon 113	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0.63	0.63	0.63	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0.63	0.63	0.63	1	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Pesticides totaux	0.133	0.133	0.133	1	µg/l	<= 5
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	1	µg/l	

Dichloromonobromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0	0	0	1	µg/l	
Atrazine	0.03	0.03	0.03	1	µg/l	<= 2

PC - LES COLONNES

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	<= 10000
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	313	313	313	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.3	7.3	7.3	1	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.35	7.35	7.35	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.43	7.43	7.43	1	Unité pH	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 200
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0.15	0.15	0.15	1	NFU	
Biphényle	0	0	0	1	µg/l	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Température de l'eau	12.9	12.9	12.9	1	°C	<= 25
Fer dissous	0	0	0	1	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	
Calcium	105.2	105.2	105.2	1	mg/l	
Chlorures	19.9	19.9	19.9	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	641	641	641	1	µS/cm	
Magnésium	13.1	13.1	13.1	1	mg/l	
Potassium	1.6	1.6	1.6	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	19.1	19.1	19.1	1	mg/l	
Sodium	8.4	8.4	8.4	1	mg/l	<= 200
Sulfates	28.3	28.3	28.3	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.7	0.7	0.7	1	mg/l C	<= 10
Oxygène dissous	6.95	6.95	6.95	1	mg/l	
O2 dissous % Saturation	63.9	63.9	63.9	1	%sat.	>= 30
Atrazine déséthyl déisopropyl	0.024	0.024	0.024	1	µg/l	<= 2
Déséthylatrazine	0.057	0.057	0.057	1	µg/l	<= 2
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 4
Nitrates	29.3	29.3	29.3	1	mg/l	<= 100
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0.046	0.046	0.046	1	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 100
Bore	15	15	15	1	µg/l	
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Fluorures	420	420	420	1	µg/l	
Nickel	0	0	0	1	µg/l	
Sélénium	7	7	7	1	µg/l	<= 10
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	

Pesticides totaux	0.097	0.097	0.097	1	µg/l	<= 5
PCB 101	0	0	0	1	µg/l	
PCB 105	0	0	0	1	µg/l	
PCB 118	0	0	0	1	µg/l	
PCB 138	0	0	0	1	µg/l	
PCB 149	0	0	0	1	µg/l	
PCB 153	0	0	0	1	µg/l	
PCB 170	0	0	0	1	µg/l	
PCB 18	0	0	0	1	µg/l	
PCB 180	0	0	0	1	µg/l	
PCB 28	0	0	0	1	µg/l	
PCB 31	0	0	0	1	µg/l	
PCB 35	0	0	0	1	µg/l	
PCB 44	0	0	0	1	µg/l	
PCB 52	0	0	0	1	µg/l	
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 2
Somme des 7 PCBi	0	0	0	1	µg/l	
Atrazine	0.016	0.016	0.016	1	µg/l	<= 2

PC - PUIITS DELISLE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	0		0	1	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	<= 10000
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	320	320	320	1	mg/l	
Titre Alcalimétrique Complet	26.25	26.25	26.25	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	27.248	27.248	27.248	1	°F	
Turbidité	0.12	0.12	0.12	1	NFU	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Température de l'eau	10.9	10.9	10.9	1	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	1	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	
Calcium	72.2	72.2	72.2	1	mg/l	
Chlorures	9.5	9.5	9.5	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	485	485	485	1	µS/cm	
Magnésium	21.9	21.9	21.9	1	mg/l	
Potassium	1.7	1.7	1.7	1	mg/l	
Sodium	6.3	6.3	6.3	1	mg/l	<= 200
Sulfates	11.2	11.2	11.2	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.4	0.4	0.4	1	mg/l C	<= 10
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 4
Nitrates	0.1	0.1	0.1	1	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.002	0.002	0.002	1	mg/l	
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 100
Bore	10	10	10	1	µg/l	
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Fluorures	820	820	820	1	µg/l	
Nickel	0	0	0	1	µg/l	
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Fréon 113	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	

Dibromomonochlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0	0	0	1	µg/l	

PC - SAINT MARTIN

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	40		40	1	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	<= 10000
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	420	420	420	1	mg/l	
Titre Alcalimétrique Complet	34.4	34.4	34.4	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	41.968	41.968	41.968	1	°F	
Turbidité	0.14	0.14	0.14	1	NFU	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Température de l'eau	12	12	12	1	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	4	µg/l	
Manganèse total	23	23	23	1	µg/l	
Calcium	154.6	154.6	154.6	1	mg/l	
Chlorures	26.3	26.3	26.3	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	769	769	769	1	µS/cm	
Magnésium	7.9	7.9	7.9	1	mg/l	
Potassium	2.6	2.6	2.6	1	mg/l	
Sodium	13.1	13.1	13.1	1	mg/l	<= 200
Sulfates	60	60	60	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	1.1	1.1	1.1	1	mg/l C	<= 10
Déséthylatrazine	0.039	0.039	0.039	1	µg/l	<= 2
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 4
Nitrates	16.6	16.6	16.6	1	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.332	0.332	0.332	1	mg/l	
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 100
Bore	30	30	30	1	µg/l	
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Fluorures	210	210	210	1	µg/l	
Nickel	0	0	0	1	µg/l	
Sélénium	9	9	9	1	µg/l	<= 10
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Fréon 113	0	0	0	1	µg/l	
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Pesticides totaux	0.054	0.054	0.054	1	µg/l	<= 5

Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0	0	0	1	µg/l	
Atrazine	0.007	0.007	0.007	1	µg/l	<= 2
Diuron	0.008	0.008	0.008	1	µg/l	<= 2

UP - La Bégonnerie

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	5	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		0	5	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		0	5	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	5	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	5	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	5	n/100ml	= 0
Turbidité	0	0.136	0.22	5	NFU	<= 2
Température de l'eau	13.4	13.95	14.5	2	°C	<= 25
Déséthylatrazine	0.05	0.05	0.05	1	µg/l	<= 0.1
Sélénium	16	18.4	23	5	µg/l	<= 10
Pesticides totaux	0.077	0.077	0.077	1	µg/l	<= 0.5
Chlore libre	0.2	0.3	0.4	2	mg/l	
Chlore total	0.23	0.33	0.43	2	mg/l	
Atrazine	0.027	0.027	0.027	1	µg/l	<= 0.1

UP - LES COLONNES

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	5	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		1	7	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		0	7	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	7	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	7	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	7	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogéocarbonates	319	319	319	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7	7.14	7.3	5	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.4	7.4	7.4	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.49	7.5	7.51	2	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	26.15	26.5	26.85	2	°F	
Titre Hydrotimétrique	31.7	31.825	31.95	2	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	2	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Turbidité	0.1	0.195	0.27	8	NFU	<= 2
Biphényle	0	0	0	4	µg/l	
Température de l'eau	8.3	12.8	15.8	9	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	1	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Calcium	103.1	103.1	103.1	1	mg/l	
Chlorures	19.6	20.1	20.6	2	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	608	615.5	623	2	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	14.4	14.4	14.4	1	mg/l	
Potassium	1.7	1.7	1.7	1	mg/l	
Sodium	8.2	8.2	8.2	1	mg/l	<= 200
Sulfates	27.5	28.45	29.4	2	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.6	0.65	0.7	2	mg/l C	<= 2
Chlorophylle A	0	0	0	1	µg/l	
Atrazine déséthyl déisopropyl	0	0.021	0.036	4	µg/l	<= 0.1
Déséthylatrazine	0.028	0.046	0.063	4	µg/l	<= 0.1
Hydroxyterbutylazine	0	0.007	0.026	4	µg/l	<= 0.1
Ammonium	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1
Nitrates	27.9	27.95	28	2	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.56	0.56	0.56	2	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Baryum	0.038	0.038	0.038	1	mg/l	<= 0.7
Bore	11	11	11	1	µg/l	<= 1000

Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Fluorures	410	410	410	1	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Sélénium	9	9.286	10	7	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Pesticides totaux	0.059	0.086	0.14	4	µg/l	<= 0.5
PCB 101	0	0	0	4	µg/l	
PCB 105	0	0	0	4	µg/l	
PCB 118	0	0	0	4	µg/l	
PCB 138	0	0	0	4	µg/l	
PCB 149	0	0	0	4	µg/l	
PCB 153	0	0	0	4	µg/l	
PCB 170	0	0	0	4	µg/l	
PCB 18	0	0	0	4	µg/l	
PCB 180	0	0	0	4	µg/l	
PCB 28	0	0	0	4	µg/l	
PCB 31	0	0	0	4	µg/l	
PCB 35	0	0	0	4	µg/l	
PCB 44	0	0	0	4	µg/l	
PCB 52	0	0	0	4	µg/l	
Phosphate de tributyle	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Somme des 7 PCBi	0	0	0	4	µg/l	
Activité alpha totale	0.05	0.05	0.05	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	53	53	53	1	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0.063	0.063	0.063	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0.11	0.11	0.11	1	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.54	0.622	0.72	6	mg/l	
Chlore total	0.56	0.645	0.75	6	mg/l	
Bromates	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Bromoforme	1.1	1.1	1.1	1	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	2.2	2.2	2.2	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0.93	0.93	0.93	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	4.23	4.23	4.23	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Atrazine	0.011	0.012	0.015	4	µg/l	<= 0.1

UP - PUIITS DELISLE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		1	6	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		0	6	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	6	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	6	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	6	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	352	352	352	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.2	7.357	7.57	3	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.36	7.36	7.36	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.63	7.715	7.8	2	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	27.3	28.075	28.85	2	°F	
Titre Hydrotimétrique	30.38	30.785	31.19	2	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	2	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	2	Qualitatif	
Turbidité	0	0.159	0.25	7	NFU	<= 2
Biphényle	0	0	0	1	µg/l	
Température de l'eau	11	12.467	15.1	6	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	1	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Calcium	98.1	98.1	98.1	1	mg/l	
Chlorures	15.7	16.85	18	2	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	596	596.5	597	2	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	16.2	16.2	16.2	1	mg/l	
Potassium	1.9	1.9	1.9	1	mg/l	
Sodium	7.7	7.7	7.7	1	mg/l	<= 200
Sulfates	18.3	22.15	26	2	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.6	0.6	0.6	1	mg/l C	<= 2
Chlorophylle A	0	0	0	1	µg/l	
Atrazine déséthyl-2-hydroxy	0.006	0.006	0.006	1	µg/l	<= 0.1
Déséthylatrazine	0.027	0.027	0.027	1	µg/l	<= 0.1
Ammonium	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1
Nitrates	12.2	13.15	14.1	2	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.24	0.26	0.28	2	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Baryum	0.051	0.051	0.051	1	mg/l	<= 0.7
Bore	16	16	16	1	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Fluorures	740	740	740	1	µg/l	<= 1500

Mercure	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Sélénium	0	5.6	10	10	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Pesticides totaux	0.042	0.042	0.042	1	µg/l	<= 0.5
PCB 101	0	0	0	1	µg/l	
PCB 105	0	0	0	1	µg/l	
PCB 118	0	0	0	1	µg/l	
PCB 138	0	0	0	1	µg/l	
PCB 149	0	0	0	1	µg/l	
PCB 153	0	0	0	1	µg/l	
PCB 170	0	0	0	1	µg/l	
PCB 18	0	0	0	1	µg/l	
PCB 180	0	0	0	1	µg/l	
PCB 28	0	0	0	1	µg/l	
PCB 31	0	0	0	1	µg/l	
PCB 35	0	0	0	1	µg/l	
PCB 44	0	0	0	1	µg/l	
PCB 52	0	0	0	1	µg/l	
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Somme des 7 PCBi	0	0	0	1	µg/l	
Activité alpha totale	0.05	0.05	0.05	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	59	59	59	1	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0.07	0.07	0.07	1	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.48	0.708	0.96	6	mg/l	
Chlore total	0.52	0.74	1	6	mg/l	
Bromates	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Bromoforme	2.2	2.2	2.2	1	µg/l	
Chloroforme	4.5	4.5	4.5	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	7.4	7.4	7.4	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	6.1	6.1	6.1	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	20.2	20.2	20.2	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Atrazine	0.009	0.009	0.009	1	µg/l	<= 0.1

UP - SAINT MARTIN

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	9	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		5	9	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		8	9	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		3	9	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	9	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	9	n/100ml	= 0
Métolachlore	0	0.004	0.011	4	µg/l	<= 0.1
Propyzamide	0	0.003	0.011	4	µg/l	<= 0.1
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	412	412	412	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.1	7.239	7.37	7	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.13	7.13	7.13	1	Unité pH	
pH mesuré au labo	7.28	7.607	8.1	3	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique Complet	33.65	34.067	34.8	3	°F	
Titre Hydrotimétrique	39.42	40.437	41.88	3	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	3	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Turbidité	0.1	0.184	0.31	9	NFU	<= 2
Biphényle	0	0	0	4	µg/l	
Température de l'eau	11	12.555	15	11	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	5	µg/l	<= 200
Manganèse total	26	26	26	1	µg/l	<= 50
Calcium	145.9	145.9	145.9	1	mg/l	
Chlorures	25	26.733	29.7	3	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	759	777.333	791	3	µS/cm	[200 - 1200]
Magnésium	8.6	8.6	8.6	1	mg/l	
Potassium	2.6	2.6	2.6	1	mg/l	
Sodium	12.4	12.4	12.4	1	mg/l	<= 200
Sulfates	45.3	51.1	54	3	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.9	1.133	1.3	3	mg/l C	<= 2
Chlorophylle A	0	0	0	1	µg/l	
Atrazine déséthyl déisopropyl	0	0.022	0.056	5	µg/l	<= 0.1
Atrazine-2-hydroxy	0.04	0.05	0.066	4	µg/l	<= 0.1
Déséthylatrazine	0.019	0.035	0.042	5	µg/l	<= 0.1
Hydroxyterbutylazine	0	0.011	0.025	4	µg/l	<= 0.1
Simazine hydroxy	0	0.003	0.007	4	µg/l	<= 0.1
Ammonium	0	0	0	3	mg/l	<= 0.1
Nitrates	8.7	14.333	17.7	3	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.17	0.283	0.35	3	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	3	mg/l	<= 0.1

Aluminium total	0	0	0	1	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Baryum	0.049	0.049	0.049	1	mg/l	<= 0.7
Bore	26	26	26	1	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Fluorures	260	260	260	1	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Sélénium	7	8.4	10	10	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0.88	0.88	0.88	1	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0.88	0.88	0.88	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorobenzamide-2,6	0	0.003	0.006	4	µg/l	<= 0.1
Lenacile	0	0.004	0.008	4	µg/l	<= 0.1
Metaldéhyde	0	0.009	0.036	4	µg/l	<= 0.1
Oxadixyl	0	0.008	0.013	4	µg/l	<= 0.1
Pesticides totaux	0.05	0.162	0.227	5	µg/l	<= 0.5
3,4-dichlophényl-3-méthylurée	0	0.002	0.008	4	µg/l	<= 0.1
4-isopropylphényl-3-méthylurée	0	0.007	0.013	4	µg/l	<= 0.1
PCB 101	0	0	0	4	µg/l	
PCB 105	0	0	0	4	µg/l	
PCB 118	0	0	0	4	µg/l	
PCB 138	0	0	0	4	µg/l	
PCB 149	0	0	0	4	µg/l	
PCB 153	0	0	0	4	µg/l	
PCB 170	0	0	0	4	µg/l	
PCB 18	0	0	0	4	µg/l	
PCB 180	0	0	0	4	µg/l	
PCB 28	0	0	0	4	µg/l	
PCB 31	0	0	0	4	µg/l	
PCB 35	0	0	0	4	µg/l	
PCB 44	0	0	0	4	µg/l	
PCB 52	0	0	0	4	µg/l	
Phosphate de tributyle	0	0	0	4	µg/l	<= 0.1
Somme des 7 PCBi	0	0	0	4	µg/l	
Activité alpha totale	0.06	0.06	0.06	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	81	81	81	1	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0.087	0.087	0.087	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0.16	0.16	0.16	1	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Chlore libre	0.12	0.454	0.75	8	mg/l	
Chlore total	0.13	0.484	0.84	8	mg/l	
Bromates	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Bromoforme	0	0	0	1	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	1	µg/l	

Dichloromonobromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	0	0	0	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Atrazine	0.007	0.011	0.013	5	µg/l	<= 0.1
Total Atrazine et Métabolites	0.143	0.143	0.143	1	µg/l	<= 0.5
Chlortoluron	0	0.004	0.007	4	µg/l	<= 0.1
Diuron	0	0.007	0.017	4	µg/l	<= 0.1
Isoproturon	0	0.004	0.014	4	µg/l	<= 0.1

ZD - LA FERTE GAUCHER

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	13	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		2	13	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		8	13	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	13	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	13	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	13	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.1	7.264	7.4	11	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.26	7.348	7.45	10	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	10	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	2	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	10	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	10	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	10	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	10	Qualitatif	
Turbidité	0	0.211	1.1	14	NFU	<= 2
Température de l'eau	2.4	12.638	21.1	13	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	10	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	644	774.7	843	10	µS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0	0	10	mg/l	<= 0.1
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	<= 0.5
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
Cuivre	0.118	0.12	0.121	2	mg/l	<= 2
Nickel	0	0	0	2	µg/l	<= 20
Plomb	2	2	2	2	µg/l	<= 10
Sélénium	7	8.556	10	9	µg/l	<= 10
Benzo(a)pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.01
Benzo(1,1,2)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,1,2)pérylène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0.17	0.304	0.52	13	mg/l	
Chlore total	0.19	0.334	0.55	13	mg/l	

ZD - LA FERTE GAUCHER CENTRE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		3	11	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		3	11	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	11	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	11	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	11	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.2	7.276	7.48	9	Unité pH	[6,5 - 9]
pH mesuré au labo	7.34	7.428	7.49	8	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	8	Qualitatif	
Couleur	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 15
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	8	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	8	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	8	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	8	Qualitatif	
Turbidité	0.1	0.2	0.34	11	NFU	<= 2
Température de l'eau	9.5	13.182	20.8	11	°C	<= 25
Fer total	0	0	0	1	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	610	639.625	662	8	µS/cm	[200 - 1200]
Ammonium	0	0	0	8	mg/l	<= 0.1
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Chrome total	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Cuivre	0.032	0.032	0.032	1	mg/l	<= 2
Nickel	0	0	0	1	µg/l	<= 20
Plomb	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Sélénium	8	9	10	9	µg/l	<= 10
Benzo(a)pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.01
Benzo(1,12)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Chlore libre	0.25	0.345	0.49	11	mg/l	
Chlore total	0.3	0.385	0.54	11	mg/l	

6.6. Le bilan énergétique du patrimoine

→ Bilan énergétique détaillé du patrimoine

Installation de production

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Forage Delisle						
Volume produit refoulé (m3)	32 955	37 670	43 565	39 388	30 960	-21,4%
Forage, Reprise et Réservoir de Saint Martin						
Energie relevée consommée (kWh)	96 294	85 472	63 802	89 867	69 746	-22,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	521	587	439	916	494	-46,1%
Volume produit refoulé (m3)	184 693	145 502	145 375	98 157	141 297	43,9%
La Bégonnerie						
Energie relevée consommée (kWh)		14 521	35 015	45 595	31 742	-30,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)		302	336	517	688	33,1%
Volume produit refoulé (m3)	0	48 070	104 284	88 258	46 158	-47,7%
Usine Les Colonnes, Réservoir et reprise						
Energie relevée consommée (kWh)	50 726	46 664	34 294	20 930	29 592	41,4%
Consommation spécifique (Wh/m3)	436	408	433	242	227	-6,2%
Volume produit refoulé (m3)	116 401	114 329	79 172	86 419	130 381	50,9%

Réservoir ou château d'eau

	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1
Réservoir et reprise ZI						
Energie relevée consommée (kWh)	3 274	3 387	3 187	3 210	3 525	9,8%
Réservoir Henri Dunant						
Energie relevée consommée (kWh)	354	287	301	336	214	-36,3%

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 Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux au sein de la Région Ile de France et de Veolia Eau France

L'organisation de la Société Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux au sein de la Région Ile de France 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 Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux 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 Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux 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 Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux 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 Ile de France (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 Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux 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 Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux 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 Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux.

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 [de gaz], 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 d'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 Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux 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,

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 Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux 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 Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux 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 Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux 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.

- Impact des avances remboursables à taux zéro

Lorsque la Société Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux bénéficie d'avances remboursables sans intérêts de la part d'une Agence de l'Eau pour contribuer au financement de certains travaux exécutés dans le cadre d'un contrat de DSP, un calcul spécifique est effectué depuis 2011 pour tenir compte dans le CARE de l'avantage temporaire que représente cette mise à disposition de fonds sans intérêts. Des produits spécifiques sont ainsi calculés sur le capital restant dû en début d'exercice au titre de ces avances, au taux d'intérêt de référence tel que défini ci-dessus et applicable l'année de versement initial de chaque avance. Ces produits sont ensuite portés en minoration des charges économiques calculées au titre des investissements du domaine concédé.

- Investissements du domaine privé

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

2.1.3. Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement

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

2.1.4. Impôt sur les sociétés

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 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 Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux 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 Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux 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 Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux.

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 Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux a la propriété sont réparties entre les contrats concernés au prorata du nombre de compteurs desdits contrats.

Enfin, les charges relatives aux travaux exclusifs étant en général suivies globalement au niveau d'un service alors que les produits correspondant sont suivis au niveau du contrat, il est techniquement impossible de recourir à la clé valeur ajoutée pour répartir ces charges ; elles sont donc réparties au prorata des produits.

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 Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux, 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 (maitrise 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 Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux en 2019 au titre de l'exercice 2018.

2.4. Autres informations

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

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

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

Dans une recherche d'exactitude, et compte tenu de la date avancée à laquelle la Société Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux a été amenée à arrêter ses comptes sociaux pour des raisons d'intégration de ses comptes dans les comptes consolidés du Groupe Veolia, les comptes annuels de résultat de l'exploitation présentés anticipent sur 2019 certaines corrections qui seront portées après analyse approfondie dans les comptes sociaux de l'exercice 2020.

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.*

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'à
until

2021-08-20

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

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



Flâchez ce QR Code
pour vérifier la validité
du certificat

Recréer ce certificat électronique, consultable sur www.afnor.org, tel que en fonction de la certification de l'organisme. The electronic certificate is only available at www.afnor.org, which is certified by the company's certification. Assurance COFRAC n° 0001. Certification de Systèmes de Management. Praticable disponible sur www.afnor.org. COFRAC accrédité par l'AFNOR. Management System Certification. Issues available on www.afnor.org and on our mobile app AFNOR e-Certification. COFRAC n° 0001.

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 16 187 000 € - 476 076 002 RCS Bledgility - 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



Plasiez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Read the certificate electronic, accessible on <https://afnor.org>, but for an original valid on the certification of registration. The electronic certificate only available on <https://afnor.org>
afnor is not liable for the company or other. AFNOR Certification n°10001 Certification de Systèmes de Management. France-Bohigny est afnor.org.
AFNOR Certification n°10001 Management System Certification. France-Bohigny est afnor.org.
afnor est une marque déposée. AFNOR is a registered trademark. CERTIF 10001/11/01/11

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





Certificat

Certificate

N° 2015/69286.5

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 14001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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 probante.
This document is electronically signed. It stands for an electronic original with probatory value.

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



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Real le certificat électronique, consultable sur www.afnor.org dès 10 jours après la certification de l'organisme. The electronic certificate only available on www.afnor.org about 10 days after the company is certified. Norme de certification: COCENOR n° 0001. Certification de Systèmes de Management. Pour les détails voir www.afnor.org.
COCENOR n° 0001. Management System Certification. For details see www.afnor.org.
AFNOR est un marque déposée. AFNOR is a registered trademark. COCENOR n° 0001.

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

afnor
CERTIFICATION

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

6.9. 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 :

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

Avec :

- Objectif Rdt Grenelle 2 exprimé en % ;
- ILC : Indice Linéaire de Consommation ($m^3/j/km$) 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 Mm³/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.

6.11. Listes d'interventions

6.11.1. LISTE DES FUITES SUR CANALISATIONS

Commune	Date	Adresse
LA FERTE-GAUCHER	08/07/2019	RUE DE BELLOT
LA FERTE-GAUCHER	18/07/2019	rue du poitou
LA FERTE-GAUCHER	06/08/2019	LE CHANOY
LA FERTE-GAUCHER	07/08/2019	D215 - MONTBLIN
LA FERTE-GAUCHER	26/08/2019	AVENUE DE LA GARE
LA FERTE-GAUCHER	20/09/2019	POURTOUR SAINT-NICAISE
LA FERTE-GAUCHER	20/09/2019	Rue de l alma
LA FERTE-GAUCHER	07/12/2019	Rue de coutran

6.11.2. LISTE DES FUITES SUR BRANCHEMENTS

Commune	Date	Adresse
LA FERTE-GAUCHER	04/01/2019	Avenue de nancy
LA FERTE-GAUCHER	29/01/2019	Rue docteur cochot
LA FERTE-GAUCHER	20/02/2019	RUE DE SAVOIE
LA FERTE-GAUCHER	10/04/2019	Avenue des etats unis
LA FERTE-GAUCHER	14/05/2019	RUE DU PRIEURE
LA FERTE-GAUCHER	24/05/2019	D204 - Rue des Oliveaux
LA FERTE-GAUCHER	29/05/2019	AVENUE DE NANCY (D934)
LA FERTE-GAUCHER	12/06/2019	RUE JEAN CAMPIN
LA FERTE-GAUCHER	13/06/2019	RUE DES OLIVEAUX
LA FERTE-GAUCHER	03/07/2019	RUE HENRY DUNANT (D215)
LA FERTE-GAUCHER	08/07/2019	RUE DE BELLOT
LA FERTE-GAUCHER	07/08/2019	ferme de la riviere
LA FERTE-GAUCHER	29/08/2019	Rue de paris
LA FERTE-GAUCHER	29/08/2019	RUE DE COUTRAN
LA FERTE-GAUCHER	17/10/2019	Rue jean jaures
LA FERTE-GAUCHER	07/11/2019	RUE DE BELLOT

6.11.3. LISTE DES ARRETS D'EAU NON PROGRAMMÉS

Commune	Date intervention	Type d'intervention	Durée en mn
LA FERTE-GAUCHER	08/07/2019	Réparation casse canalisation	180
LA FERTE-GAUCHER	08/07/2019	Réparation casse canalisation	180
LA FERTE-GAUCHER	06/08/2019	Réparation casse canalisation	180
LA FERTE-GAUCHER	26/08/2019	Réparation casse canalisation	180
LA FERTE-GAUCHER	20/09/2019	Réparation casse canalisation	180
LA FERTE-GAUCHER	20/09/2019	Réparation casse canalisation	180

6.11.4. LISTE DES ARRETS D'EAU PROGRAMMÉS

Commune	Date d'intervention	Type d'intervention	Linéaire coupé (en m)	Durée (en mn)
La Ferté Gaucher	15/05/2019	Remplacement d'une vanne sur le réseau AEP	600	300
La Ferté Gaucher	07/08/2019	Réparation d'une fuite sur le réseau d'eau potable	2850	300

Ressourcer le monde

Crédits photos : © Gettyimages

Veolia

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

www.veolia.com