



RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

**SYNDICAT INTERCOMMUNAL D'EAU POTABLE ET
D'ASSAINISSEMENT D'AZAY SUR CHER - VERETZ**

REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES

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

REPERES DE LECTURE

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

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

Gestion du document	Auteur	Date
Validation	Sandrine BAROT	30 MARS 2022

Avant-propos



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2021

Madame/Monsieur le Maire/Président,

Je suis heureux de vous adresser le **Rapport Annuel du Délégué** pour l'année 2021. Vous y retrouverez l'ensemble des informations techniques, économiques et environnementales relatives à la gestion de votre service d'eau.

L'année 2021 fut une année particulièrement riche pour nos équipes qui ont su se mobiliser et développer des solutions innovantes, dans un contexte sanitaire sans précédent, pour assurer une continuité et une performance des services de l'eau et de l'assainissement.

Cette année fut aussi celle de nouvelles avancées pour les activités Eau France de Veolia, où nous avons voulu mettre l'accent sur ce qui fait notre engagement : l'expertise métier au service de la promesse que nous faisons à tous nos clients, quelle que soit la taille des collectivités, quel que soit leur contexte.

Cette promesse, c'est tout d'abord d'apporter une eau de qualité. Une eau bonne pour la santé, mais aussi une eau bonne pour l'environnement. Que de la source au rejet dans le milieu naturel nous prenions soin de cette ressource si importante pour nous et pour notre planète dans le contexte de l'urgence climatique.

Nous en sommes convaincus, l'eau sera l'enjeu majeur du XXI^{ème} siècle au même titre que l'énergie ou le déchet, ce qui nous donne l'obligation d'agir en tant que décideurs et en tant que professionnels. Notre outil Kairos, conçu en collaboration avec des Partenaires Experts et les données publiques nous permet de prévoir où auront lieu les plus grandes difficultés climatiques et il est évident qu'aucun territoire ne sera totalement épargné par les changements profonds dans le cycle de l'eau qu'amène le réchauffement climatique. Nous devons dès aujourd'hui agir ensemble, pour protéger l'eau, garantir son accès à tous et lui donner plusieurs vies.

Cette année fut aussi pour nous celle permettant d'engager la construction du champion mondial de la transformation écologique, intégrant la plupart des activités internationales de Suez, tout en garantissant une concurrence saine en France. Cette fusion à l'international nous permettra de créer plus de solutions transverses et agir pour la Transformation écologique.

Enfin, l'activité Eau de Veolia en France a voulu garder son ADN Français : un service client 100 % Français, une proximité territoriale forte. Nous sommes fiers de notre héritage et nous voulons avec vous, pour vous, nous projeter vers l'avenir.

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

Pierre Ribaute,
Directeur Général, Eau France

PRESENTATION Eau France

Au cours des quatre dernières années, « Osons 20/20 ! », notre précédent projet stratégique, a permis de redonner des bases solides à l'Eau France pour accompagner nos clients.

Au cœur de cette transformation se trouve **l'écoute** de toutes nos parties prenantes :

- ✓ de nos clients collectivités, avec de nouveaux « Contrats de Service Public » sur-mesure et flexibles, où notre rémunération est basée sur une performance que nous définissons ensemble, avec nos modules digitaux d'hypervision qui recueillent et analysent en temps réel et en toute transparence les informations du terrain, pour rendre le service de l'eau plus efficace pour tous ,
- ✓ des citoyens-consommateurs, guidés par le principe de « Relation Attentionnée » et nous appuyant sur la mesure de leur satisfaction tout au long de leur parcours mais aussi sur leurs réclamations, pour améliorer toujours davantage le service, mieux anticiper leurs besoins, développer de nouveaux services et de leur donner les moyens de s'informer et d'agir sur leur consommation d'eau, leur « empreinte eau »,
- ✓ des territoires et des industriels, en apportant des solutions locales et partenariales qui répondent à leurs enjeux spécifiques,
- ✓ de nos salariés, en donnant à chacun les moyens de travailler en sécurité, de se former, de s'engager et de grandir dans l'entreprise, avec plus de responsabilités confiées à ceux qui agissent sur le terrain, directement à vos côtés.

Aujourd'hui, plus solide que jamais sur nos fondamentaux, nous sommes prêts avec « **Impact Eau France** » à faire de l'eau un accélérateur de la transformation écologique et ainsi être « créateurs d'utilité ».

- ✓ par une transformation verte : en élargissant nos offres sur l'eau potable et l'assainissement à l'ensemble du cycle de l'eau et du climat,
- ✓ par une **transformation inclusive au sens large** : en embarquant et en accompagnant dans cette transformation écologique l'ensemble de nos parties prenantes, en nous appuyant sur leurs différences, en co-construisant les solutions et en partageant les enjeux, les responsabilités et les résultats.

Veolia est le leader et LA référence du cycle de l'eau en France, pour le compte des collectivités publiques et des industriels.

Nos équipes maîtrisent le traitement et le suivi de la qualité de l'eau à toutes les étapes de son cycle, depuis le prélèvement dans la ressource naturelle jusqu'au rejet dans le milieu. Au-delà de notre expertise, nous innovons au quotidien pour rendre nos services, procédés de traitements et installations toujours plus performantes, au service d'une eau et d'un assainissement de qualité.

24,9 millions de personnes desservies en eau potable

2051 usines de dépollution des eaux usées gérées

6,9 millions de clients abonnés

14,8 millions d'habitants raccordés en assainissement

1,6 milliard de m³ d'eau potable distribués

1,2 milliard de m³ d'eaux usées collectées et dépolluées

2172 usines de production d'eau potable gérées

Contribuer au progrès humain, une raison d'être qui résonne dans l'opinion

La raison d'être de Veolia est de contribuer au progrès humain, en s'inscrivant résolument dans les Objectifs de Développement Durable définis par l'ONU, afin de parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous. C'est dans cette perspective que Veolia se donne pour mission de « Ressourcer le monde », en exerçant son métier de services à l'environnement.

Veolia s'engage sur une performance plurielle. Nous adressons le même niveau d'attention et d'exigence à nos différentes performances, qui sont complémentaires et forment un cercle vertueux : performance économique et financière, performance commerciale, performance sociale, performance sociétale et performance environnementale.

OFFRES INNOVANTES **VEOLIA**



ACTEUR MAJEUR DES SERVICES ENVIRONNEMENTAUX,

Veolia poursuit une politique d'innovation qui lui permet de développer des solutions pour répondre aux enjeux de la transformation écologique.

VIGIE COVID-19



Veolia, l'IPMC (CNRS-Université Côte d'Azur), la start-up IAGE et le Bataillon des Marins Pompiers de Marseille (BMPM), collaborent sur l'optimisation de Vigie Covid-19, leur solution pionnière permettant de détecter et quantifier dans des temps records la présence du SARS-CoV-2 dans les eaux usées. Cette méthode a déjà permis de détecter et quantifier les variants alpha, bêta, gamma, puis le variant delta et depuis le variant Omicron.

Aujourd'hui utilisée de manière expérimentale en complément des données cliniques existantes, la présence du Sars-Cov-2 dans les eaux usées a le potentiel de devenir un nouvel indicateur d'aide à la gestion de la pandémie.

Le laboratoire national de référence (LNR) vient ainsi de

lancer un processus d'harmonisation et de consolidation des méthodes de surveillance, nommé par les ministères de la Santé et de la Transition écologique.

virus et d'évaluer leurs concentrations. Puis, les procédés de séquençage fournissent une identification des mutations ainsi que les proportions des différents variants.

La campagne sur le variant Omicron, réalisée par Veolia et ses partenaires au mois de décembre 2021 sur une douzaine de sites municipaux et industriels répartis en Europe, a permis de poursuivre la mise au point de la solution Vigie Covid-19 et de constater les avancées significatives suivantes :

- ❑ Il suffit de deux semaines pour lancer une campagne de suivi d'un nouveau variant ;
- ❑ Le criblage PCR d'un échantillon ne nécessite désormais que quelques heures à une journée ;
- ❑ Le séquençage d'un échantillon prend moins d'une journée sans mise au point préalable ;
- ❑ Les résultats sont exploitables dès la survenue du nouveau variant sur un territoire.

OFFRES INNOVANTES VEOLIA



DIABOLO
par VEOLIA



LE CHARBON ACTIF EN TOUTE CONFIANCE

L'instruction DGS du 18 décembre 2020 est venue clarifier un flou réglementaire au sujet des métabolites de pesticides dits "pertinents", et préciser les modalités de gestion des métabolites "non pertinents".

Cette nouvelle instruction pesticides entraîne une dynamique d'évolution du contrôle sanitaire dans les régions, qui va faire émerger de nombreuses situations de non-conformités liées aux métabolites de pesticide. Certains métabolites sont déjà connus, d'autres non.

Le charbon actif est le traitement recommandé pour la plupart des métabolites de pesticides.

- ❑ Pour choisir le charbon le mieux adapté à chaque problématique locale (nature et concentration des métabolites, fluctuations saisonnières ou météorologiques, influence de la matrice de l'eau) et **choisir le meilleur charbon actif** Veolia a développé Diabolo, une solution modulaire pour en toute confiance **choisir le charbon qu'il vous faut.**
- ❑ Diabolo est une solution mobile, rapide et peu coûteuse pour en toute sécurité choisir la meilleure solution.

TÉLÉO



"TELEO ALARMES CONSTITUE LA TOUR DE CONTRÔLE DU TÉLÉRELEVÉ."

Veolia Eau poursuit le développement de la suite logicielle TELEO pour exploiter toute la richesse du télérelevé.

Ce module permet entre autres :

- ❑ de contribuer à sécuriser la qualité de l'eau distribuée en mettant en évidence les phénomènes de retour d'eau.
- ❑ de garantir l'exhaustivité des recettes du service de l'eau grâce à la détection des consommations sur points d'eau sans abonnement et des suspicions de fraude (compteurs retournés).
- ❑ D'identifier les désordres potentiels sur les installations privées des consommateurs grâce aux alarmes fuite - écoulement permanent et risque de gel.

En 2021, grâce aux alarmes "suspicion de fuite" poussées par mail, courriel ou courrier, 57000 fuites ont été réparées par nos consommateurs, pour une économie globale de 3 millions de m3 (environ 1000 piscines olympiques). Un geste utile tant pour la planète que pour le portefeuille des consommateurs !

À l'hiver 2020-2021, ce sont 23 000 consommateurs qui ont bénéficié d'une alarme "risque de gel de votre compteur", leur permettant de prendre les mesures nécessaires pour éviter un fâcheux désagrément.

Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE.....	10
1.1 <i>Un dispositif à votre service.....</i>	11
<i>Le Service Indre et Loire Sud.....</i>	11
NOTRE ORGANISATION	13
LE TERRITOIRE VAL DE LOIRE SOLOGNE	14
LES MISSIONS DE LA DIRECTION DES OPÉRATIONS.....	15
LES MISSIONS DE LA DIRECTION DES CONSOMMATEURS	16
LES MISSIONS DE LA DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT.....	17
LA RÉGION CENTRE-OUEST	17
LA DIRECTION NATIONALE.....	18
1.2 <i>Présentation du contrat.....</i>	19
1.3 <i>Les chiffres clés.....</i>	20
1.4 <i>L'essentiel de l'année 2021.....</i>	21
1.5 <i>Les indicateurs réglementaires 2021.....</i>	28
1.6 <i>Autres chiffres clés de l'année 2021</i>	29
1.7 <i>Le prix du service public de l'eau</i>	31
2. LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	32
2.1 <i>Les consommateurs abonnés du service</i>	33
2.2 <i>La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous.....</i>	34
2.3 <i>Données économiques.....</i>	36
3. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....	38
3.1 <i>L'inventaire des installations.....</i>	39
3.2 <i>L'inventaire des réseaux.....</i>	41
3.3 <i>Les indicateurs de suivi du patrimoine</i>	42
3.4 <i>Gestion du patrimoine.....</i>	44
4. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	49
4.1 <i>La qualité de l'eau</i>	50
4.2 <i>La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau</i>	54
4.3 <i>La maintenance du patrimoine</i>	60
4.4 <i>L'efficacité environnementale</i>	71
5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	73
5.1 <i>Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE).....</i>	74

5.2	<i>Situation des biens</i>	76
5.3	<i>Les investissements et le renouvellement</i>	77
5.4	<i>Les engagements à incidence financière</i>	80
6.	ANNEXES	83
6.1	<i>La facture 120 m³</i>	84
6.2	<i>Les données consommateurs par commune</i>	86
6.3	<i>La qualité de l'eau</i>	87
6.4	<i>Le bilan énergétique du patrimoine</i>	98
6.5	<i>Annexes financières</i>	99
6.6	<i>Reconnaissance et certification de service</i>	100
6.7	<i>Actualité réglementaire 2021</i>	103
6.8	<i>Glossaire</i>	117
6.9	<i>Autres annexes</i>	123

1.

L'ESSENTIEL DE
L'ANNÉE



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

1.1 Un dispositif à votre service

VOTRE LIEU D'ACCUEIL

Le Service Indre et Loire Sud

Un service au sein du Territoire Val de Loire Sologne

Site de Sorigny

1 Rue Maryse Bastié ZAC ISOPARC 37 250 SORIGNY

Tel : 02 47 48 44 56

Accueil 8H-12H / 14H-16H

Service 24/24 : 09.69.32.35.29



Les Contrats de DSP/CONCESSIONS du Service en 2021

Communauté de Communes Loches Sud Touraine

- ex Echandon communes de Louans et le Louroux (assainissement)

Communauté de Communes Touraine Vallée de l'Indre :

- Evres sur Indre et Truyes (eau et assainissement)
- Monts, Montbazou et Veigné (eau et assainissement)
- Saint Branchs (eau et assainissement)
- Sorigny (eau et assainissement)
- Azay-le-Rideau (eau et assainissement)
- Ex Sivom de la Vallée du Lys AEP (Artannes-sur-Indre, Saché, Pont-de-Ruan, Thilouze)
- Ex Pays d'Azay eau (Vallères, Lignièrès, Chapelle-aux-Naux, Cheillé)
- Ex Pays d'Azay assainissement (Vallères, Lignièrès, Chapelle-aux-Naux, Cheillé, Bréhémont, Rigny-Ussé et Rivarennès)
- SPANC toutes communes de CCTVI

SMAEP de la Basse Vallée de l'Indre (eau) :

- Communes de Rigny-Ussé, Saint-Benoit-la-Forêt, Rivarennès, Bréhémont

SI d'Azay sur Cher-Veretz (eau et assainissement) :

- Communes d'Azay sur Cher et Veretz

SIAEP de Noyant, Pouzay et Trogues (eau)

- Communes de Noyant, Pouzay et Trogues.

Commune de Sainte Maure de Touraine (eau et assainissement)

SIAEP de Rilly-sur-Vienne et Verneuil-Le-Château (eau) :

- Communes de Rilly-sur-Vienne et Verneuil-Le-Château

Prestations d'exploitation de services d'eau et d'assainissement :

Communauté de Communes Loches Sud Touraine

- ex Grand Ligueillois (eau) :

Communes de Bossée, Bournan, Ciran, Civray sur Evres, Cussay, Esves le Moutier, Ligueil, La Chapelle Blanche, Le Louroux, Louans, Manthelan, Mouzay, Paulmy, Varennes et Vou et y compris commune de Sepmes

- Commune d'Yzeures
- Commune de Preuilly sur Claise

CNPE :Assainissement

Centre Hospitalier du Chinonais : eau et assainissement

Camp du Ruchard (assainissement), Crissay sur Manse (assainissement), Noyant de Touraine (assainissement)

Centre Hospitalier de Loches (adoucisseurs et osmoseurs)

Nombreuses prestations de contrôles de poteaux incendie

Vos interlocuteurs principaux

Sandrine BAROT Manager de service local

Habilitations CATEC, AMIANTE, AIPR, H0B0

Jessica David et Laura Coussin, Assistantes, Pôle administratif

Nathalie Cognard, Service local consommateurs

Nicolas DELANNOY, Responsable d'équipe Installations

Habilitations CATEC, AMIANTE, AIPR, dépotage de produits chimiques, chlore, électrique installations

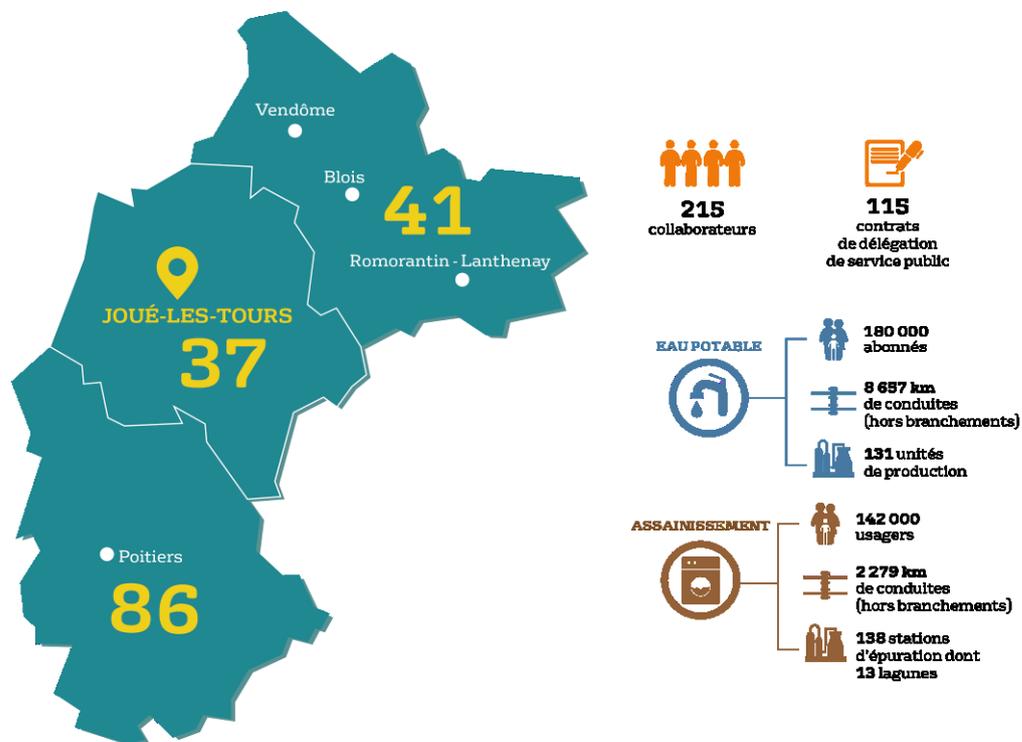
Jérôme PRZYBYLSKI, Responsable d'équipe Réseaux

Habilitations CATEC, DEPOTAGE, AIPR, H0B0

Christophe VERNA, Responsable d'équipe Réseaux

Habilitations CATEC, AMIANTE, AIPR, H0B0, disconnecteurs

LE TERRITOIRE VAL DE LOIRE SOLOGNE



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

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

Photo	Fonction	Nom
	Directeur de Territoire	Bruno LONGEPE
	Directeur Développement	Richard DESLIS
	Directeur des Opérations	Florian CORVAISIER

LES MISSIONS DE LA DIRECTION DES OPÉRATIONS



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

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

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

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

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

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

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

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

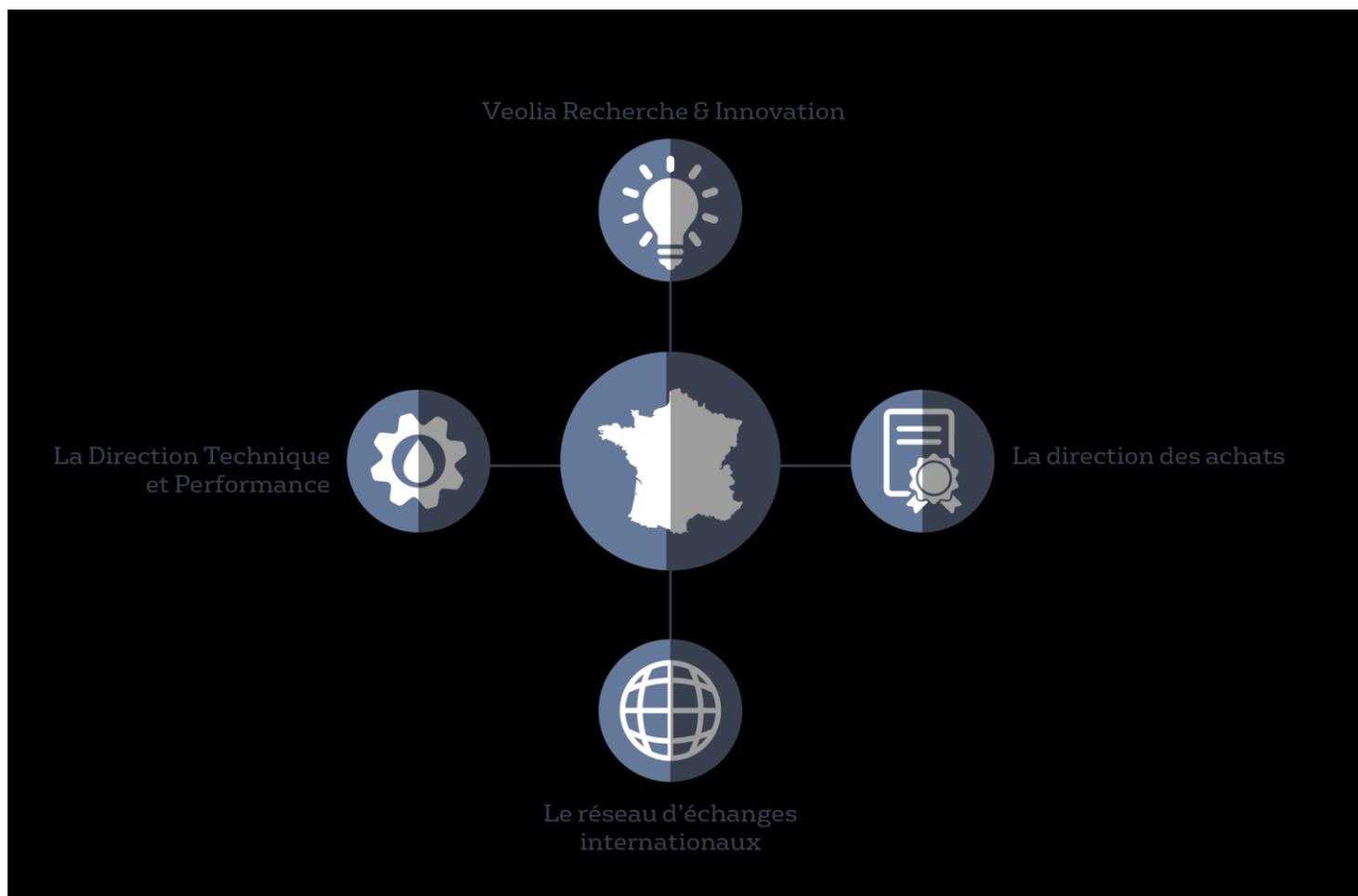
LES MISSIONS DE LA DIRECTION DES CONSOMMATEURS



LA DIRECTION NATIONALE

La direction nationale assiste les RÉGIONS et leurs TERRITOIRES.

Elle impulse et manage les grandes politiques structurantes du groupe (sécurité, social, environnement et santé, QSE...). Elle anime un vaste réseau d'échanges de pratiques et d'expériences nationales et internationales. Elle assure les missions de veille technologique, sanitaire, réglementaire... Elle pilote des programmes de recherche et d'études appliqués aux problématiques rencontrées par les SERVICES LOCAUX.



1.2 Présentation du contrat

Données clés

✓ Déléataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
✓ Périmètre du service	AZAY SUR CHER, VERETZ
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	01/01/2012
✓ Date de fin du contrat	31/12/2023
✓ 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).

✓ Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
2	01/01/2018	Intégration d'un fonds de travaux de renouvellement des canalisations : 100 k€ , rémunération du fermier
1	01/02/2017	Intégration de nouveaux ouvrages: 4 débitmètres, analyseur de chlore, installation de chloration - Nouveaus RDS - rémunération du fermier

1.3 Les chiffres clés

SYNDICAT INTERCOMMUNAL D' EAU POTABLE ET D'ASSAINISSEMENT D' AZAY SUR CHER - VERETZ

Chiffres clés



7 788

Nombre d'habitants desservis



3 436

Nombre d'abonnés
(clients)



1

Nombre d'installations de
production



2

Nombre de réservoirs



126

Longueur de réseau
(km)



100,0

Taux de conformité
microbiologique (%)



82,7

Rendement de réseau (%)



118

Consommation moyenne (l/hab/j)

1.4 L'essentiel de l'année 2021

1.4.1 Principaux faits marquants de l'année

Rendement

Le rendement est de 82.7% (-4%) : il retrouve sa valeur de 2019 et s'établit donc en moyenne autour de 83% ; le volume vendu 2020 était un peu surévalué au niveau des estimations de fin d'année (DAE).

Qualité de la ressource

L'eau produite et distribuée sur le service est conforme aux limites de qualité sur 100% des prélèvements. La mise en service en 2020 du nouveau forage F4 à 40 m³/h améliore dorénavant la dilution du F1 notamment sur les fluorures qui posaient souci (0 non conformité en 2021), tout comme la régénération du F3 qui lui a redonné son débit d'exploitation de 20 m³/h.

L'étude patrimoniale en cours a permis un premier diagnostic CVM. Une autre campagne va être réalisée pour des températures d'eau différentes. La sectorisation pour les recherches de fuites provoque des baisses de débit sur certains PI et augmente les temps de séjour de l'eau, phénomène également propice au développement des CVM. Des débitmètres supplémentaires ont été évoqués afin de "rouvrir" des secteurs.

La purge automatique du Placier a été contrôlée par une analyse CVM qui n'a pas dépassé la norme. Sa fermeture par des riverains montre que cet équipement n'a pas vocation à être pérenne. Le renouvellement avec renforcement de la conduite pour envisager une interconnexion avec la Commune voisine forme une solution adéquate et sera à confirmer en fonction des modèles mathématiques des autres Collectivités.

Renouvellements réalisés

En programme compteurs, nous avons remplacé 17 compteurs d'abonnés.

Par ailleurs, en 2021, 58 modules radio de compteur ont été remplacés en charge d'exploitation afin de maintenir un taux de relève satisfaisant.

Nous avons poursuivi le renouvellement prévu sur les installations (voir liste au chapitre renouvellement 3.4.1)

Sur le fonds de canalisation en 2021 :

- La vanne de la Roche route de la Chapelle à Azay ;
- La rue du Port sur 800 ml ;
- L'allée Sadoux dont l'ancienne fonte était complètement bouchée de concrétions.

Les études ont été lancées pour le renouvellement des canalisations Quai Henri IV, rue Vieille et autres dans le périmètre établi par la Commune de Véretz.

Etude patrimoniale AEP

Poursuite de l'étude. Le Cabinet Hadès (avec Safège comme AMO pour le suivi de l'étude) finalise l'étude et a lancé le PGSSE.

Travaux sur les réseaux réalisés en 2017 et 2018 par le syndicat, restant à mettre en service

L'interconnexion sous le Cher (avec Montlouis) avait été réalisée en 2017. Sa mise en service n'avait pas encore été réalisée en 2021 du fait de soucis sur le débitmètre et de fuites en 2021. Ces réparations ayant été terminées nous avons testé avec l'agent de Montlouis le fonctionnement.

Le remplissage de la bache de Bastereau sera possible. Les pertes de charges générées par le limiteur de débit au niveau de la vente d'eau ne permettraient pas d'avoir une pression suffisante sur les Hauts d'Azay. Seul le Bourg pourra être distribué directement par cet achat si un secours était nécessaire. Cet achat a été refermé suite à l'essai. Il est convenu d'un fonctionnement seulement de secours avec analyse d'eau au préalable de sa mise en service éventuelle.

Lotissement

Le lotissement des Musiciens a été réalisé en 2021. Les plans seront intégrés dans le SIG à réception (prévue en 2022).

1.4.2 Propositions d'amélioration

Ressource

Il convient d'avenanter l'intégration du nouveau forage 4 dans le contrat pour régulariser son exploitation. Il s'agit juste d'une intégration patrimoniale des ouvrages car le volume prélevé a été réparti entre les 3 forages (au lieu de 2) ce qui ne change pas les consommations en électricité et réactifs notamment.

Une étude pour éviter que les eaux de crues ou bien les eaux de lavage des filtres ne viennent polluer le F1 est un impératif demandé lors de la DUP.

Une lagune de récupération des eaux de lavage des filtres serait à réaliser pour piéger les boues hydroxydes des eaux de lavage de la déferrisation (rejet actuellement non décanté).

Les bois autour de la parcelle sont à entretenir par les propriétaires : chutes sur le site avec dégradations

Renforcement des reprises :

Les nouvelles pompes de reprises de 2018 plus puissantes pouvant fonctionner à 2 ont amélioré les remplissages de réservoir. Une troisième pompe pourra être ajoutée. Une révision des capacités de la déferrisation restera à réaliser à termes si le SIAEPA venait à se développer.

Fonds de renouvellement de canalisation

Le solde sera atteint dès 2022 (un an d'avance pris). Le Quai Henri IV est concerné par des travaux en 2022. La Rue Vieille sera prévue en 2023 en accord avec la Commune et le SIAEPA.

L'étude patrimoniale étant en cours de finalisation, elle permettra d'affiner le programme en fonction des CVM éventuels, risque de fuites, âge, milieu selon l'analyse multicritère de ces études.

Travaux des lotisseurs

Les plans du Syndicat seront mis à jour à réception des plans géo-référencés en XYZ des lotissements qui ont vocation à être rétrocédés dans le domaine public.

1.4.3 Révision du contrat

La mutabilité contractuelle **est un principe clé des concessions de service public.**

Des modifications peuvent lui être apportées dans les conditions de l'article L. 3135-2 du CCP. Celles-ci n'ont pas toutes la même importance mais permettent l'adaptation du contrat aux évolutions nouvelles.

C'est à cette fin que le contrat prévoit des clauses de révision,

- soit pour tenir compte de l'évolution d'un certain nombre d'indicateurs,
- soit d'une nouvelle réglementation ayant une incidence sur l'exploitation
- soit au bout d'un certain temps

La révision a donc pour objet **de recalibrer le contrat dans son équilibre.**

Les clauses de révision ont de leurs côtés pour objet de restituer un processus de discussion pouvant conduire à une négociation.

Dans le cas du présent contrat, les indicateurs suivants ont été atteints : **[A définir]**

- ✓ Tous les cinq ans à partir de la date d'entrée en vigueur du présent contrat ;
- ✓ En cas de variation de plus de **xxx%** du volume annuel global vendu, calculé sur la moyenne des trois dernières années, le volume initial de comparaison étant de **xxx m³** par an.
- ✓ En cas de révision du périmètre du contrat,
- ✓ Si l'application du coefficient Kn a pour effet de majorer ou de minorer le tarif de rémunération du fermier de plus de **xxx %** par rapport au tarif de base, ou au tarif fixé lors de la dernière révision.
- ✓ En cas de modification substantielle des ouvrages, des procédés de production et de traitement, ou des conditions d'exploitation
- ✓ En cas de modification substantielle des conditions d'exploitation consécutive à un changement de réglementation ou à l'intervention d'une décision administrative.
- ✓ En cas de modification du règlement du service affermé.
- ✓ Si le montant d'une taxe, impôt ou redevance à la charge du fermier varie de plus de **xxx %** par rapport à son montant initial ou si une nouvelle taxe, un nouvel impôt ou une nouvelle redevance entraîne une charge supplémentaire.

- ✓ En cas d'inexécution totale ou partielle, dans les délais contractuels, d'investissements, qu'il s'agisse de travaux de renouvellement à caractère patrimonial ou de travaux concessifs à la charge du concessionnaire ou de travaux à la charge de la collectivité.
- ✓ En cas de modification des programmes de travaux concessifs ou de renouvellement patrimonial.
- ✓

Parmi les nombreuses évolutions réglementaires ayant un impact sur les conditions d'exploitation, il est possible de citer les évolutions réglementaires suivantes **[A définir]** :

- ✓ L'instruction CVM
- ✓ L'obligation d'hygiénisation des boues toujours en vigueur du fait de la crise COVID
- ✓ Le diagnostic permanent issu de l'arrêté modificatif du 21 juillet 2020
- ✓ Le PGSSE en eau potable
- ✓ L'analyse des risques et défaillances
- ✓ Décret socle commun pour la valorisation des boues
- ✓ Révision de la note technique RSDE
- ✓ L'instruction DGS/EA4/2020/177 en date du 18 décembre 2020 relative aux métabolites de pesticides
- ✓ Transposition de la directive européenne 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine
- ✓ Mise en conformité des machines tournantes afin de respecter les règles et réglementations sécurité de sécurité telles que
- ✓ la Directive Européenne 2006/42/CE
- ✓ l'article R4312-1 du code du travail qui fixe les obligations techniques, détaillées dans son annexe 1
- ✓ la circulaire n°2010-01 de la DGT
- ✓ Mise en conformité des silos à boues vis à vis du risque ATEX. et notamment l'approche en termes de zonage ATEX telle que définie dans l'Arrêté du 8 juillet 2003 relatif à la protection des travailleurs susceptibles d'être exposés à une atmosphère explosive, en s'appuyant sur la norme NF EN 60079-10-1
- ✓ Mise en sécurité des aires de dépotage des produits chimiques et leur stockage, afin d'assurer la sécurité des intervenants, ainsi que la protection de l'environnement, en application notamment des articles R.4224-14, R.4412-5 à R.4412-10, R.4412-17, et l'arrêté du 12/10/2011 (ICPE).
- ✓ Amiante, décret du 09 mai 2017 qui modifie le code du travail (R.4412-97 à R.4412-97-6) qui fixe l'obligation de repérage amiante avant travaux avec la mise en application notamment des normes :
- ✓ NF X46-020 : Repérage amiante - Repérage des matériaux et produits contenant de l'amiante dans les immeubles bâtis
- ✓ NF X46-102 : Repérage des matériaux et produits contenant de l'amiante dans les ouvrages de génie civil, infrastructures de transport et réseaux divers
- ✓ NF X46-100 : Repérage amiante - Repérage des matériaux et produits contenant de l'amiante dans les installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou à la mise en œuvre d'une activité

Le détail des évolutions réglementaires sont par ailleurs détaillées dans les annexes des rapports annuels que nous vous remettons.

Pour tenir compte de ces évolutions, il nous paraît nécessaire d'ouvrir prochainement les discussions pour vérifier l'incidence sur le contrat en cours et recalculer si nécessaire le contrat qui nous lie.

EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

Chaque année, une sélection des textes réglementaires les plus marquants de l'année vous est proposée, accompagnée des impacts les plus significatifs sur la vie du service. Vos interlocuteurs Veolia se tiennent à votre disposition pour répondre à vos différentes questions et échanger de manière approfondie sur les conséquences particulières pour votre service.

Dérèglement climatique et résilience des territoires : des nouvelles obligations importantes pour les collectivités dans le domaine de l'eau !

La Loi du 22 août 2021 portant *lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets* (dite loi « *climat et résilience* ») fait écho aux préoccupations et aux défis considérables soulevés par le dérèglement climatique pour les citoyens, les territoires et les services publics locaux.

Cette loi comporte un large éventail de dispositions comme les **diagnostics de vulnérabilités des services et réseaux répondant aux besoins prioritaires des populations** afin d'anticiper leur gestion en période de crise et de favoriser un retour rapide à un fonctionnement normal.

Cet objectif a par ailleurs été précisé par la loi du 25 novembre 2021 qui *vise à consolider le modèle de sécurité civile et valoriser le volontariat des sapeurs-pompiers et les sapeurs-pompiers professionnels*. Ainsi, pour les territoires soumis à un ou plusieurs risques naturels connus, cette loi introduit de **nouvelles obligations en matière d'information des populations sur les risques et les mesures de sauvegarde associées** ainsi qu'un renforcement des plans communaux et intercommunaux de sauvegarde.

Dans le domaine de l'alimentation en eau potable, la loi *climat et résilience* pose le principe que les écosystèmes aquatiques et les écosystèmes marins constituent des éléments essentiels du patrimoine de la Nation du fait de leur contribution à la lutte contre la pollution. En quelques articles, cette Loi vient renforcer l'intégration des enjeux de l'eau et des milieux aquatiques et consacre ainsi l'importance stratégique de l'eau potable dans le code de l'environnement. Ainsi :

- ✓ Les masses d'eau souterraines qui comprennent des ressources stratégiques pour l'alimentation en eau potable devront être identifiées. Les SDAGE (Schéma directeurs d'aménagement et de gestion des eaux) devront également identifier les "zones de sauvegarde" des masses d'eau souterraines où des mesures de protection seront instituées afin de garantir la disponibilité et la qualité des ressources à long terme afin de "satisfaire en priorité les besoins de la consommation humaine".
- ✓ Les communes et EPCI compétents en eau potable devront compléter leur schéma de distribution d'eau potable par un diagnostic des ouvrages et équipements nécessaires à la distribution d'eau potable, complété d'un programme d'actions chiffrées et hiérarchisées visant à améliorer l'état et le fonctionnement des ouvrages et équipements.

En outre, **l'enjeu de la rareté de l'eau** a également donné lieu à la publication de plusieurs textes réglementaires en 2021. Notamment, un décret du 23 juin 2021 est venu préciser la gestion des situations de crise liées à la sécheresse. Ce texte vise à anticiper et prévenir les conflits d'usages susceptibles de survenir en situation de crise. Ce décret renforce la mise en place d'une stratégie d'évaluation des volumes prélevables, qui permet de développer des activités humaines dans le respect des écosystèmes aquatiques.

Dans l'ensemble de ces domaines, vos équipes de Veolia peuvent vous aider à définir des plans d'actions précis, réaliser des études et des diagnostics de vos ouvrages ou de votre territoire, hiérarchiser les actions en vous accompagnant particulièrement dans la méthodologie pour respecter ces nouvelles contraintes réglementaires qui s'imposent à vous dès aujourd'hui.

Crise relative à l'approvisionnement et hausse des cours des matières premières : suspension temporaire des pénalités de retards applicables.

L'année 2021 a été marquée par l'augmentation des prix des matières premières : acier, plastique, cuivre, aluminium, béton, réactifs, gaz, électricité etc. Leurs cours ont 'flambé', dans des proportions loin des évolutions habituellement constatées, entraînant au-delà des difficultés d'approvisionnement et des délais de livraison rallongés, un surcoût considérable dans le cadre de l'exécution des contrats déjà signés.

Afin de pallier ces incidences, le Ministère de l'Economie a publié le 20 mai 2021 un communiqué de presse dans lequel il invite les acheteurs publics à ne pas appliquer de pénalités de retard et à accorder des prolongations de délais d'exécution. Une fiche technique de la DAJ de Bercy, du 27 mai 2021, actualisée au 29 juillet 2021, en précise les contours.

Les acteurs publics sont ainsi appelés à adapter certaines modalités d'exécution et de passation des contrats de la commande publique dans les mêmes conditions que durant la crise sanitaire.

Métabolites de pesticides : des nouveaux critères de gestion qui changent tout !

L'instruction DGS/EA4/2020/177 en date du 18 décembre 2020 est venue préciser les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de présence de pesticides et de métabolites de pesticides (molécules issues de la dégradation des pesticides) dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine (EDCH).

Depuis la publication de cette instruction, les Agences Régionales de Santé (ARS) renforcent progressivement le contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine en y intégrant des nouveaux métabolites de pesticides. Ce renforcement conduit à la détection de plus en plus fréquente de métabolites de pesticides dans les ressources en eau et/ou dans les eaux produites et distribuées et, ce, au-delà des normes réglementaires.

Cette situation nouvelle va s'amplifier au cours des prochains mois et de nombreux services d'eaux vont devoir faire face à une situation de non-conformité. En outre, pour les services concernés, cette situation de non-conformité perdurera dans le temps en raison de la persistance des métabolites de pesticides dans les ressources en eau.

Cette instruction, en renforçant le contrôle sanitaire des eaux distribuées et en nécessitant potentiellement la mise en place d'actions de préventions, de modification ou de création de traitement des eaux produites, entraîne un impact contractuel et financier certain sur le service des eaux.

Vos interlocuteurs Veolia vont donc rapidement se rapprocher de vous pour répondre à vos différentes questions et échanger de manière approfondie sur les conséquences pour votre service de cette instruction dès 2022.

Transposition de la directive européenne 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine : vers toujours plus de qualité et de services pour l'eau potable !

La Directive (2020/2184 du 16 décembre 2020) actualise celle de 1998. Elle « revalorise l'eau du robinet » au travers plusieurs évolutions majeures :

1. Elle exige de donner une information plus complète aux consommateurs sur la qualité de l'eau potable ;
2. Elle renforce les normes de qualité exigées pour l'eau potable sur de nouveaux polluants, avec une obligation de résultats sur huit nouvelles substances ;
3. Elle instaure une approche de gestion préventive des risques sanitaires, qui rend obligatoires les plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux. Cette approche passe par une meilleure maîtrise du patrimoine des services d'eau, et la compréhension de leur vulnérabilité ;
4. Elle vise à garantir l'accès à l'eau pour tous, notamment pour les populations vulnérables (sans abris, réfugiés, squats...).

Cette directive sera transposée en droit français au plus tard le 12 janvier 2023. Cette transposition comportera un volet législatif qui donnera lieu à une ordonnance dédiée (conformément à la loi 2021-1308 du 8 octobre 2021).

Le volet réglementaire de cette transposition sera porté par un décret et une quinzaine d'arrêtés (nouveaux ou modifiés). La majorité de ces textes entreront en application au 1^{er} janvier 2023. C'est le cas notamment des arrêtés définissant les modalités de réalisation du contrôle sanitaire par les ARS et de surveillance par la Personne Responsable de la Production et Distribution de l'Eau (PRPDE), qui est au centre de ce dispositif essentiel pour la qualité de l'eau.

Cette future réglementation est susceptible d'entraîner un impact contractuel et financier sur le service des eaux.

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

1.5 Les indicateurs réglementaires 2021

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	7 725	7 788
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	1,53 €/m ³	1,60 €/m ³
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
[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)	95,2 %	100,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	80	80
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	86,3 %	82,7 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	1,61 m ³ /jour/km	2,05 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	1,54 m ³ /jour/km	1,97 m ³ /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,25 %	0,22 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	80 %	80 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	1	1
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	18	82
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	3,82 u/1 000 abonnés	5,24 u/1 000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,62 %	1,12 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	1,47 u/1 000 abonnés	1,16 u/1 000 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 2021

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	421 773 m ³	430 089 m ³
VP.059	Volume produit	Délégataire	416 550 m ³	423 795 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	416 550 m ³	423 795 m ³
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	1 210 m ³	1 384 m ³
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	359 347 m ³	350 291 m ³
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	40	65
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
	Nombre d'installations de production	Délégataire	1	1
	Capacité totale de production	Délégataire	2 200 m ³ /j	2 200 m ³ /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	2	2
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	1 300 m ³	1 300 m ³
	Longueur de réseau	Délégataire	126 km	126 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	101 km	102 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	90 ml	805 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	3 128	3 139
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	5	5
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	80	11
	Nombre de compteurs	Délégataire	3 497	3 539
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	13	17
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
	Nombre de communes	Délégataire	2	2
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	3 403	3 436
	- Abonnés domestiques	Délégataire	3 403	3 436
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	0	0
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	0	0
	Volume vendu	Délégataire	356 747 m ³	347 546 m ³
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	356 747 m ³	347 546 m ³
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	0 m ³	0 m ³
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	0 m ³	0 m ³
	Consommation moyenne	Délégataire	121 l/hab/j	118 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	101 m ³ /abo/an	99 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 2020	VALEUR 2021
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	84 %	77 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non	Non
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	Oui	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
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 2020	VALEUR 2021
Energie relevée consommée	Délégataire	242 474 kWh	221 421 kWh

1.7 Le prix du service public de l'eau

LA FACTURE 120 M³

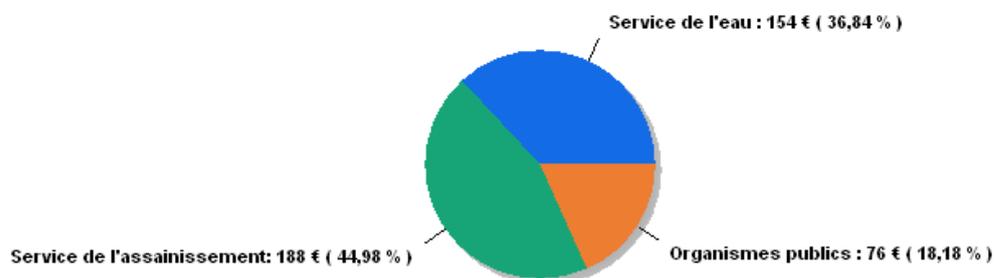
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120 m³ représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

A titre indicatif sur la commune de VERETZ, 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 de l'année de présentation du rapport, est la suivante :

VERETZ Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2022	Montant Au 01/01/2021	Montant Au 01/01/2022	N/N-1
Part délégataire			124,42	127,29	2,31%
Abonnement			36,70	37,53	2,26%
Consommation	120	0,7480	87,72	89,76	2,33%
Part syndicale			18,20	18,20	0,00%
Abonnement			16,40	16,40	0,00%
Consommation	120	0,0150	1,80	1,80	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0712	4,14	8,54	106,28%
Organismes publics			27,60	27,60	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
Total € HT			174,36	181,63	4,17%
TVA			9,59	9,99	4,17%
Total TTC			183,95	191,62	4,17%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,53	1,60	4,58%

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

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



Les factures types sont présentées en annexe.

2.

**LES
CONSOmmATEURS
DE VOTRE SERVICE
ET LEUR
CONSOmmATION**



Veolia fait de la considération et de la personnalisation des réponses apportées les principes transversaux qui guident l'ensemble de sa relation aux consommateurs des services d'eau et d'assainissement, dans toutes ses actions au quotidien. Dans ce chapitre, figurent les informations relatives à la satisfaction des consommateurs de votre service, ainsi que les données liées à la consommation (interruptions de service, impayés, aides financières).

2.1 Les consommateurs abonnés du service

→ Le nombre d'abonnés

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	3 240	3 304	3 341	3 403	3 436	1,0%
domestiques ou assimilés	3 240	3 304	3 341	3 403	3 436	1,0%
autres que domestiques	0	0	0	0	0	0%

→ Les principaux indicateurs de la relation consommateurs

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	224	107	117	349	166	-52,4%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	232	281	259	281	232	-17,4%
Taux de clients mensualisés	37,3 %	40,6 %	42,2 %	44,1 %	46,1 %	4,5%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	19,5 %	19,4 %	20,6 %	21,2 %	21,5 %	1,4%
Taux de mutation	7,2 %	8,6 %	7,8 %	8,4 %	6,8 %	-19,0%

Les données consommateurs par commune sont disponibles en annexe.

2.2 La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous

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

Satisfaire les consommateurs des services que nous exploitons commence par recueillir régulièrement le jugement qu'ils portent sur ces services : leur apporter de la considération, personnaliser les réponses et les services qui leur sont proposés, cela commence toujours par être à l'écoute de ce qu'ils ont à nous dire, de ce qu'ils pensent de nous.

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

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

NB : En 2021, Veolia a modifié le mode de collecte de ses enquêtes de satisfaction, passant d'interviews par téléphone à des interviews en ligne (les consommateurs reçoivent un e-mail les invitant à répondre à un questionnaire). Cette évolution permet d'interroger un plus grand nombre de consommateurs par an et disposer ainsi de mesures de satisfaction plus fines, sur des échantillons plus robustes.

Ce changement de méthode peut cependant avoir pour effet un repli plus ou moins net des taux de satisfaction relevés. En effet, comme le confirme l'institut Ipsos, en charge de ces enquêtes, un écart d'une dizaine de points à la baisse est couramment observé lorsque l'on passe de l'interview téléphonique à l'e-mail. Deux causes cumulatives peuvent l'expliquer :

- ✓ Répondre à une sollicitation d'enquête par e-mail est une action volontaire et les consommateurs insatisfaits sont plus enclins à cliquer sur le lien dans l'invitation pour répondre à ces enquêtes
- ✓ Dans le cadre d'une enquête téléphonique, inconsciemment, les interviewés associent l'enquêteur avec le service qu'il leur demande d'évaluer. Ils se montrent ainsi plus indulgents et donnent des notes moins sévères qu'ils ne l'auraient fait lors d'une enquête en ligne.

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Satisfaction globale	86	86	84	84	77	-7
La continuité de service	93	95	94	98	92	-6
La qualité de l'eau distribuée	79	83	76	85	77	-8
Le niveau de prix facturé	54	61	60	64	54	-10
La qualité du service client offert aux abonnés	80	79	77	84	73	-11
Le traitement des nouveaux abonnements	86	88	85	85	76	-9
L'information délivrée aux abonnés	76	73	69	77	71	-6



Composition de votre eau !

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



→ Les 5 promesses aux consommateurs de Veolia

Par ces 5 promesses, Veolia concrétise sa volonté de placer les consommateurs des services publics d'eau et d'assainissement qui lui sont confiés au cœur de son action. Elles témoignent de la mobilisation quotidienne des femmes et des hommes de Veolia à leur service, tout au long de leur parcours avec le service : nous leur devons chaque jour une eau potable distribuée à domicile, l'assainissement de leurs eaux usées, mais aussi un accompagnement, une réactivité et une transparence sans faille.

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

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

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

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

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

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

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

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées **[P151.1]** est calculé à partir du nombre de coupures d'eau qui n'ont pas fait l'objet d'une information au moins 24 h avant.

	2017	2018	2019	2020	2021
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	3,09	2,12	2,10	3,82	5,24
Nombre d'interruptions de service	10	7	7	13	18
Nombre d'abonnés (clients)	3 240	3 304	3 341	3 403	3 436

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 2021 sur les factures émises au titre de l'année précédente, soit 2020. 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.

	2017	2018	2019	2020	2021
Taux d'impayés	0,78 %	2,12 %	1,01 %	0,62 %	1,12 %
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	3 947	11 379	5 340	5 718	6 255
Montant facturé N - 1 en € TTC	508 270	536 224	527 420	918 802	556 228

Depuis la loi Brottes, il n'est plus possible de fermer un branchement en impayé ou d'en réduire le débit de distribution par une lentille. Le traitement des recouvrements est assuré depuis cette date par un agent Veolia spécialisé basé à Joué les Tours négociant tout moyen de règlement auprès des abonnés pour résorber ces sommes.

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

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

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

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

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	1	1	3	1	1
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	47,78	74,07	177,19	18,19	82,00
Volume vendu selon le décret (m3)	333 264	325 727	329 168	356 747	347 546

Le volume vendu 2020 apparait fort par rapport aux autres années. Le volume estimé de fin d'année (entre la relève et le 31/12) a été surestimé. Le volume 2021 apparait plus cohérent avec l'antériorité et le nombre de branchements neufs.

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.

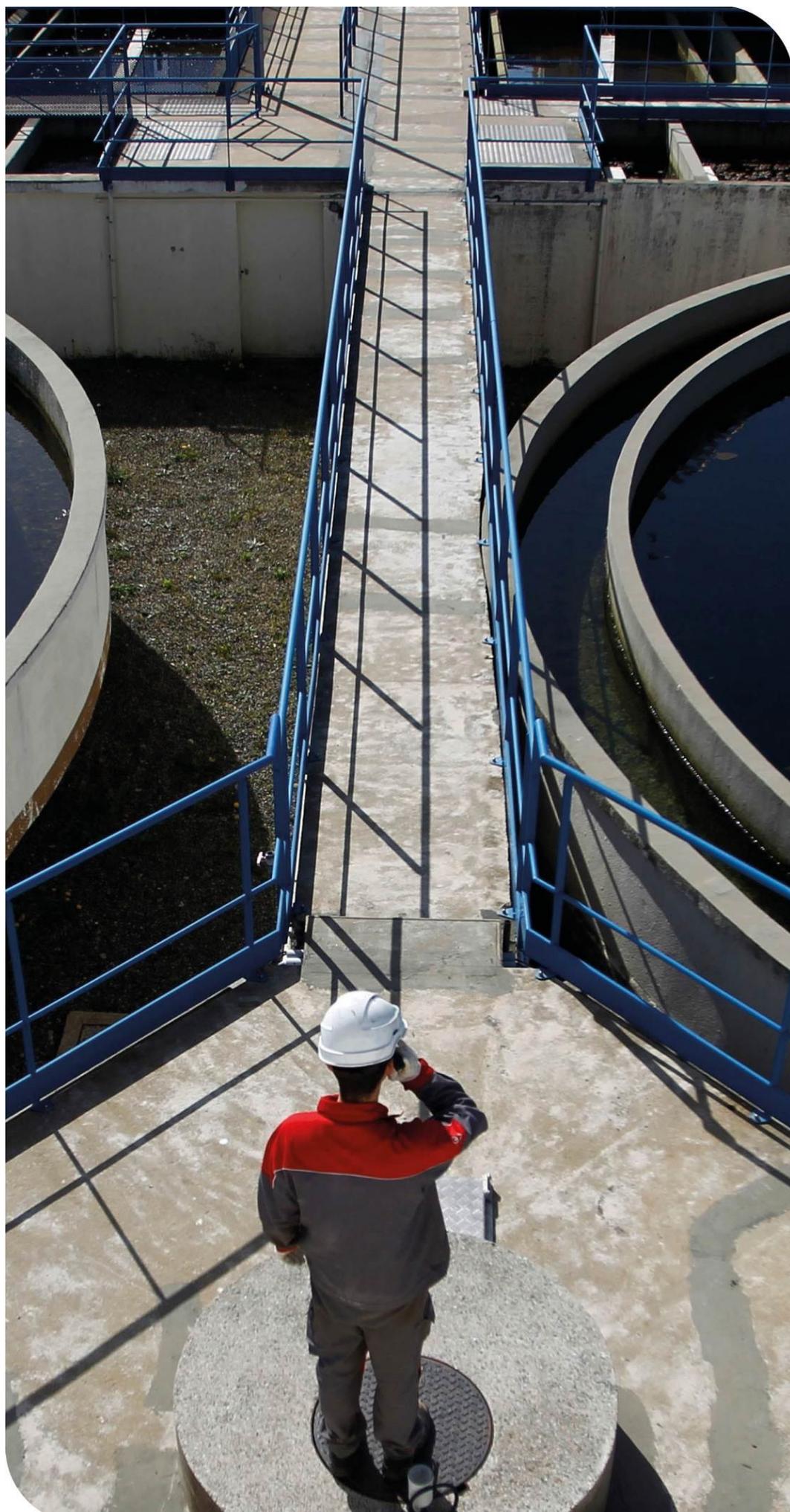
→ *Les échéanciers de paiement*

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	30	26	17	65	37

3.

LE PATRIMOINE DE
VOTRE SERVICE



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

3.1 L'inventaire des installations

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

Installation de captage	Débit des pompes (m ³ /h)
La Duvellerie - forage 1 (Céno)	
La Duvellerie - forage 2 (Turo)	

Le captage de la Duvellerie comprenait en 2019 un forage au Cénomaniens (F1 - 2 pompes) et un forage au Turonien de 35 m (F3) utilisés en mélange mais dont la capacité de production était en baisse.

L'ancien forage F2 (Turonien de 65 m), naguère existant, est abandonné.

Un nouveau forage (F4 Turonien de 118 m) a été réalisé par le Syndicat et son arrêté d'exploitation établi le 28 janvier 2019. L'ARS, compte-tenu des analyses de qualité, a autorisé sa mise en service le 21 février 2020. Ce nouveau forage permet de diluer les eaux du Cénomaniens, le forage au Cénomaniens ayant des concentrations naturelles ne permettant pas de le distribuer seul même après deferrisation. Le forage déjà existant au Turonien ne suffisait pas à diluer suffisamment le Cénomaniens, remarque d'autant plus vraie que son débit avait baissé ces dernières années.

En 2020, avec la mise en service du F4, il a alors été aussi successivement réalisé la réhabilitation/régénération des 2 ouvrages F3 puis F1 afin qu'ils retrouvent une meilleure capacité de production.

Le débit du F4 est bridé à 40 m³/h afin de tenir compte des préconisations de la DUP.

En résumé sur la Duvellerie,

1/ l'arrêté sur le Séno-turonien précise :

- 20 m³/h maxi sur F3 (débit de 19 m³/h en instantané obtenu depuis régénération) ;
- 40 m³/h maxi sur F4 (débit obtenu et bridé sur cette valeur) ;
- soit 1200 m³/j maxi sur la base de 20 h maxi par jour.
- un volume annuel sur cette nappe en cumulé sur F3 et F4 ne devant pas dépasser 292 000 m³.

2/ le forage au Cénomaniens produit 60 m³/h, soit 1200 m³/j sur la base de 20 h.

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Capacité de stockage (m3)
UP Le Bastereau	2 200	300
Capacité totale	2 200	300

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
La Bourderie - réservoir	1 000
Le Bouchelin - réservoir	300
Capacité totale	1 300

3.2 L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

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

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

→ Les réseaux, équipements et branchements

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Canalisations						
Longueur totale du réseau (km)	121,9	122,4	122,5	125,5	126,3	0,6%
Longueur d'adduction (ml)	0	27	27	27	27	0,0%
Longueur de distribution (ml)	121 908	122 366	122 465	125 439	126 278	0,7%
<i>dont canalisations</i>	98 467	98 750	98 750	101 223	101 987	0,8%
<i>dont branchements</i>	23 441	23 616	23 715	24 216	24 291	0,3%
Equipements						
Nombre d'appareils publics	172	174	174	149	150	0,7%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	140	140	140	142	143	0,7%
<i>dont bouches d'incendie</i>	7	7	7	7	7	0,0%
Branchements						
Nombre de branchements	3 003	3 032	3 048	3 128	3 139	0,4%

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1	Qualification
Compteurs							
Nombre de compteurs	3 318	3 366	3 427	3 497	3 539	1,2%	Bien de retour

Le linéaire de réseaux est issu de l'export du SIG qui a été mis à jour des 11 branchements que nous avons réalisés et géo-référencés. Nous avons ajouté un PI (vers le lotissement des Musiciens).

Le lotissement des Musiciens sera intégré en 2022 dans le SIG lorsque nous aurons reçu les plans géo-référencés.

	Canalisation d'adduction (ml)	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
Longueur totale tous DN (ml)	27	101 987	102 014
DN indéterminé (mm)	27	101 987	102 014

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.

	2017	2018	2019	2020	2021
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	0,26	0,30	0,23	0,25	0,22
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	98 467	98 750	98 750	101 223	101 987
Longueur renouvelée totale (ml)	0	205	0	90	805
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	205	0	90	805

En 2018 il s'agit des chantiers rue Charlemagne et rue de la Feuille d'Or.

En 2020, il s'agit :

- des travaux de forage sous la RD pour renouveler ce tronçon sensible de la conduite de refoulement-distribution dn 200 en PEHD dn 225 ;
- et des travaux dans l'enceinte du parc du réservoir de Bouchelin entre le regard et le fût.

En 2021, il s'agit des travaux rue du Port à Azay.

En 2022 sont prévus ceux Quai Henri IV de Véretz.

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 2021 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2017	2018	2019	2020	2021
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	80	80	80	80	80

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
VP.237	Mise à jour annuelle du plan des réseaux			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.			99,09 %
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
VP.241	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations			15
	Total Parties A et B			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
VP.243	Inventaire pompes et équipements électromécaniques			10
VP.244	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux			10
VP.245	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique			10
VP.246	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau			10
VP.247	Localisation des autres interventions			10
VP.248	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations			10
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux			5
	Total:			120
				80

Cette valeur pourra être augmentée à l'issue de l'étude patrimoniale AEP.

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2021 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation. Toutefois, un plan d'action visant à compléter l'inventaire des canalisations pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Veolia se tient à la disposition de vos services pour établir ce plan d'action.

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

3.4 Gestion du patrimoine

3.4.1 Les renouvellements réalisés

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

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

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

→ Les installations

Installations électromécaniques	Opération réalisée dans l'exercice	Mode de gestion
SITE DE AZAY - LE BASTEREAU / DUVELLERIE		
FORAGE F2 - LE BASTEREAU		
GROUPES ELECTRO-POMPE IMMERGE PLEUGER	Renouvellement	Programme
STATION DE REPRISE - LE BASTEREAU		
ANTI BELIER CHARLATTE	Renouvellement	Programme
SITE DE VERETZ - LA BORDERIE		
RESERVOIR DE LA BORDERIE		
ROBINET DE PRELEVEMENT DN 15 MM	Renouvellement	Programme
SATELLITE TELEGESTION SOFREL S550	Renouvellement	Programme
Fonds de travaux 100ke/an		
TRAVAUX 2021		
CHANTIERS 2021	Renouvellement	Compte

→ 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.

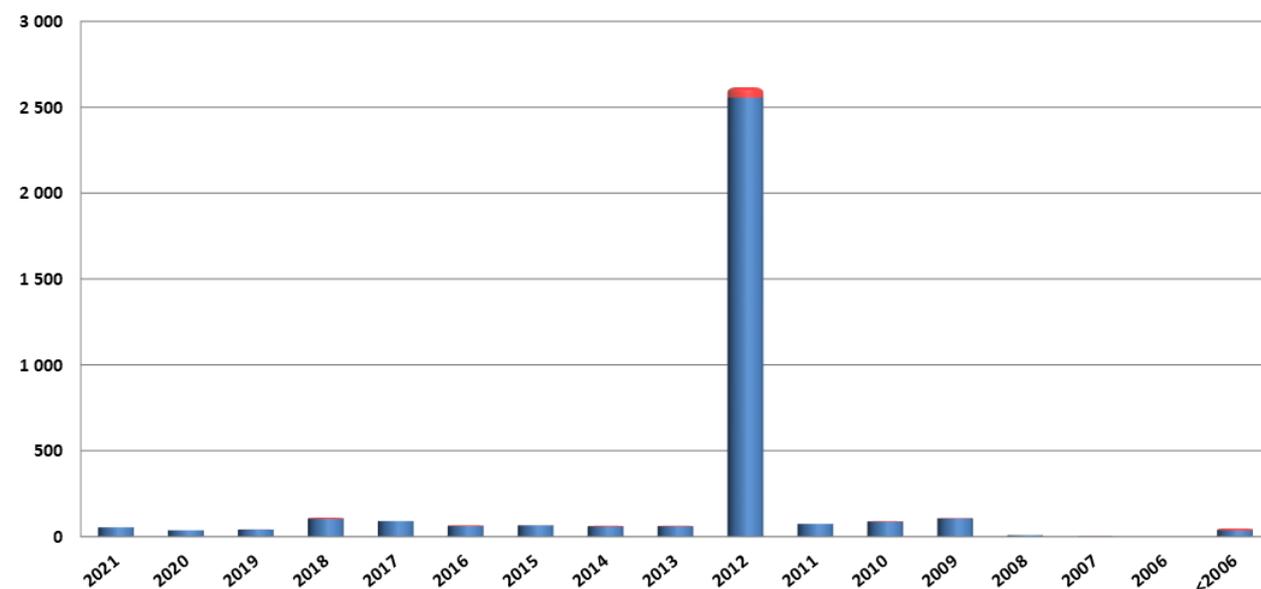
En France, le « contrôle en service des compteurs d'eau froide potable » est réglementé par l'arrêté du 6 mars 2007. Parmi les méthodes proposées par cet arrêté, Veolia a choisi celle qui donne la meilleure connaissance du parc : la mise en place d'un système qualité pour utiliser ses propres moyens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

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

Pyramide compteurs 2021



	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	<2006
■ Non-actifs	0	0	0	8	0	5	1	5	4	60	0	4	4	0	2	0	12
■ Actifs	54	36	41	102	90	61	65	58	59	2 556	74	86	104	8	3	2	35

Renouvellement des compteurs	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre de compteurs	3 318	3 366	3 427	3 497	3 539	1,2%
Nombre de compteurs remplacés	51	11	12	13	17	30,8%
Taux de compteurs remplacés	1,5	0,3	0,4	0,4	0,5	25,0%

Au 31 décembre 2021, sur 3 438 compteurs ACTIFS, 3 373 étaient en mode radio-relève. Il restait encore 44 compteurs anciens à renouveler et 21 à équiper d'un module radio faute d'accès laissé par les abonnés.

Nous avons par ailleurs renouvelé 58 modules radio hors service afin de maintenir un taux de relève satisfaisant.

→ [Les réseaux](#)

Travaux financés par la Collectivité et réalisés par des Tiers

Néant en 2021

Travaux financés par les Mairies et réalisés par Véolia

Commune	Date	Adresse	Travaux réalisés
AZAY SUR CHER	10/08/2021	RUE DE LA FONTAINE MORIN	REPLACEMENT DU PI 24 DN 100
	20/10/2021	LES GRANDS MOREAUX	REPLACEMENT DU PI 43 DN 100

Renouvellement sur fonds de canalisation C9H0L

Un renouvellement sur fonds est intégré au contrat

En 2021 nous avons réalisé :

- Le renouvellement de la vanne situé à la Roche route de la Chapelle à Azay sur Cher le 17 février ;
- La rue du Port : depuis le carrefour avec la RD face au Pont jusqu'à l'antenne déjà en PVC ;
- L'Allée de l'Abbé Sadoux à Azay sur Cher en septembre : renouvellement en PVC 63 de la conduite fonte bouchée par des concrétions ferro-manganiques.

Le détail des fonds utilisés figure au chapitre financier – fonds de renouvellement.

→ Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre de branchements	3 003	3 032	3 048	3 128	3 139	0,4%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	5	5	5	5	5	0,0%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,0%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	0	0	0	0	0	0%
<i>% de branchements plomb supprimés</i>	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0%

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

(**) par le Délégué et par la Collectivité

Les branchements connus en plomb sont situés :

- 40 Vieille Rue à Véretz ;
- 3 Quai Henri IV à Véretz, raccordé sur la Vieille Rue ;
- 2 place de l'Eglise à Azay sur Cher ;
- la partie du branchement dans le mur en dénivellation du 7 rue de la Poste à Azay sur Cher ;
- 1 allée de la Ferranderie à Véretz (résilié, lors de la nouvelle prise d'abonnement une visite de vérification s'imposera).

Un doute subsiste sur :

- 32 Quai Henri IV à Véretz ;
- un branchement inaccessible au lieu-dit le Marchais à Azay sur Cher.

3.4.2 Les travaux neufs réalisés

→ Les installations

Travaux réalisés par le délégataire :

Néant en 2021

Travaux réalisés par la Collectivité :

Néant en 2021

→ Les réseaux, branchements et compteurs

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

Branchements neufs à titre exclusif (produits du CARE)

Commune	Date	Adresse	Nombre de branchements	Matériau / Diamètre (en mm)
VERETZ	05/01/2021	35 CHEMIN DES DESRES	1	6 ml PEHD 25 mm
	21/01/2021	CHEMIN DE LA BUSSARDIERE	1	10 ml Pvc 110 mm avec regard 3 compteurs : - 1 aep annexes - 1 défense incendie - 1 AEP magasins
	17/06/2021	CHEMIN DE LA BOURDERIE	1	3 ml PEHD 25 mm
	09/07/2021	12 BIS CHEMIN DES ACACIAS	1	7 ml PEHD 32 mm
AZAY SUR CHER	05/03/2021	19 BIS RUE DU BUISSONNET	1	6 ml PEHD 25 mm
	28/04/2021	2 ROUTE DE LA GARE	1	8.5 ml PEHD 25 mm
	07/07/2021	11 RUE DU GRAIS	1	10 ml PEHD 25 mm
	07/07/2021	27 RUE DU FAUVIN	1	5 ml PEHD 25 mm
	08/09/2021	33 RUE DE LA PIERRE	1	6 ml PEHD 32 mm
	29/09/2021	23 RUE DU FAUVIN	1	5 ml PEHD 25 mm
	16/11/2021	3 ALLEE SADOUX	1	9 ml PEHD 32 mm

Modifications des branchements à titre exclusif (produits du CARE)

Commune	Date	Adresse	Travaux réalisés
VERETZ	10/06/2021	30 AVENUE DE LA GUERINIERE	REPLACEMENT DE REGARD ISOTHERME
AZAY SUR CHER	09/06/2021	10 CHEMIN DES ECOLIERS	MODIFICATION DE BRANCHEMENT POUR POSE D'UN SECOND COMPTEUR
	16/11/2021	1BIS ALLEE SADOUX	REPLACEMENT DE REGARD ISOTHERME

Travaux financés par la Collectivité

Interconnexion avec Montlouis

Suite au dysfonctionnement du débitmètre puis de fuites sur le réseau neuf, des travaux étaient encore en cours début 2021 par l'entreprise titulaire de ce marché.

Des essais ont été réalisés par nos soins depuis les réparations.

Le remplissage de la bache de Bastereau sera possible.

Compte-tenu des pertes de charges sur le limiteur de débit au niveau de cette vente de secours, la pression résiduelle permettrait de secourir le bourg d'Azay (mais pas ses écarts sud trop hauts en altimétrie et plus éloignés). L'ouverture de cet achat se fera uniquement en secours et sur prévenance préalable de Montlouis. Une purge et une analyse (bactériologique et CVM) seront obligatoires avant de la mettre en service.

Autres travaux Véolia financés par des lotisseurs

Commune	Date	Adresse	Travaux réalisés
AZAY SUR CHER	27/04/2021	ROUTE DES CHARPEREAUX NÉGOCIM LOTISSEMENT 10 LOTS LES MUSICIENS	RACCORDEMENT SUR LE RESEAU EAU POTABLE - 1 TE ET VANNE DN 100 POUR UN NOUVEAU PI - 1 TE ET VANNE DN 80 POUR LE LOTISSEMENT

Travaux financés par des lotisseurs et réalisés par des tiers

La société Hénot TP a desservi en AEP le lotissement Négocim par une conduite en antenne de 175 ml de PVC 90 et 10 branchements.

Le plan reste à intégrer au SIG (modèle shape en attente).

4.

LA PERFORMANCE
ET L'EFFICACITÉ
OPÉRATIONNELLE
POUR VOTRE
SERVICE



Les consommateurs exigent au quotidien un service d'eau performant, avec comme premier critère de satisfaction la qualité de l'eau distribuée. Ce chapitre présente l'ensemble des données relatives à la composition et à la qualité de l'eau produite et distribuée. Vous y trouverez également les informations sur l'efficacité de la production et de la distribution, ainsi que la performance environnementale de votre contrat (protection des ressources, bilan énergétique).

4.1 La qualité de l'eau

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

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

4.1.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

Dans tous les services qui lui sont confiés, Veolia fait le choix de compléter le contrôle réglementaire réalisé par l'Agence Régionale de Santé, par un plan d'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	126	50	
Physico-chimique	2109	29	

Nous n'avons pas réalisé d'analyse supplémentaire :

- il n'y a pas eu d'intrusion sur les ouvrages qui aurait demandé une analyse d'eau avant remise en service

Des analyses ont été réalisées en CVM dans le cadre de l'étude patrimoniale.

4.1.2 L'eau produite et distribuée

→ Conformité des paramètres analytiques

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

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

La dilution du Cénomaniens par le Turonien fonctionne correctement. Il n'y a pas eu d'alerte fluorures en 2021.

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

Paramètre	Mini	Maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Déléguataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Déléguataire	Valeur du seuil et unité
Conductivité à 20°C	1044	1272	22	0	22	0	1000 µS/cm
Conductivité à 25°C in situ	1165	1420	22	0	22	0	1100 µS/cm
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0	2	1	0	2	0	2 Qualitatif
Fer total	3,4	290	1	0	21	1	200 µg/l
Turbidité	0	2,6	1	0	21	0	2 NFU

Il s'agit ici de paramètres en partie liés à la nature de la ressource. Une diminution de la proportion du Cénomanien (étude à mener) pourrait permettre de résoudre les dépassements de conductivité.

Pour le Fer et la turbidité un réglage plus fin de la déferrisation et des purges des réseaux sensibles permet d'y remédier.

Ces analyses restent en référence de qualité et non en seuil : elles ne pénalisent pas le taux de conformité du service.

→ 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	61	63	2	mg/l	Sans objet
Chlorures	160	210	21	mg/l	250
Fluorures	1010	1500	18	µg/l	1500
Magnésium	15	16	2	mg/l	Sans objet
Nitrates	4,60	5,70	20	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0,04	2	µg/l	0,5
Potassium	13	14	2	mg/l	Sans objet
Sodium	130	191	18	mg/l	200
Sulfates	91	110	5	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	21	23	5	°F	Sans objet

4.1.3 L'évolution de la qualité de l'eau

→ Historique des données du contrôle officiel (ARS)

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Paramètres microbiologiques					
Taux de conformité microbiologique	100,00 %				
Nombre de prélèvements conformes	16	18	20	20	20
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	16	18	20	20	20
Paramètres physico-chimique					
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	76,92 %	82,61 %	95,24 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	15	20	19	20	21
Nombre de prélèvements non conformes	0	6	4	1	0
Nombre total de prélèvements	15	26	23	21	21

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

Avec la mise en service de F4, l'eau est conforme à 100 % (dilution des fluorures notamment).

→ 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.

L'instruction de la Direction Générale de la Santé, DGS/EA4/2020/67, en date du 29 avril 2020 est venue modifier l'instruction du 18 octobre 2012 relative au CVM dans l'eau destinée à la consommation humaine. Par rapport à la précédente instruction d'octobre 2012, l'instruction d'avril 2020 positionne la Collectivité au centre du dispositif de gestion préventive et corrective des risques sanitaires liés à la présence du CVM dans l'eau destinée à la consommation humaine. Ainsi, cette instruction transfère à la Collectivité, et non plus aux ARS, la responsabilité de réaliser les étapes préalables de repérage des canalisations « à risque » et de surveillance de la qualité de l'eau sur les canalisations identifiées comme « à risque ».

Situation sur votre service :

Un export avait été réalisé dans le RAD 2020 sur les 10 dernières années. Des non-conformités trouvées au Placier à Vétetz ont été solutionnées depuis plusieurs années par une purge automatique sur l'antenne mais avec le risque de fermeture à son robinet comme cela s'est produit 3 jours en 2021.

L'étude patrimoniale en cours a détecté des antennes non conformes. Une seconde campagne d'analyses est prévue de manière à confirmer le plan d'action élaboré pour leur résolution.

→ *Métabolites de pesticides*

L'instruction DGS/EA4/2020/177 en date du 18 décembre 2020 (mise en ligne le 29 janvier 2021) est venue préciser les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de présence de pesticides et de métabolites de pesticides (molécules issues de la dégradation des pesticides) dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine (EDCH).

Depuis la publication de cette instruction, les Agences Régionales de Santé (ARS) renforcent progressivement le contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine en y intégrant des nouveaux métabolites de pesticides. Ce renforcement conduit à la détection de plus en plus fréquente de métabolites de pesticides dans les ressources en eau et/ou dans les eaux produites et distribuées et, ce, au-delà des normes réglementaires. Il s'agit d'une situation nouvelle, susceptible de perdurer au cours des mois et années à venir en raison de la persistance des métabolites de pesticides dans les ressources en eau.

La distribution d'eaux concernées par la présence de pesticides et métabolites est encadrée par l'instruction du 18 décembre 2020 qui décrit, au cas par cas, des modalités de gestion dépendant du caractère de pertinence / non pertinence attribué par l'ANSES aux métabolites observés, des concentrations analysées, et de la durée des éventuelles situations de non conformité.

Situation sur votre service :

Les analyses sur les pesticides et leurs métabolites n'ont pas été inquiétantes pour le moment : les taux de chaque paramètre restent sous 0,04 µg/l (seuil limite à 0,1 µg/l par molécule) et la somme des pesticides reste également nettement sous 0,5 µg/l.

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*

→ *Le volume prélevé*

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
UP Le Bastereau	110	2 200

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Volume prélevé (m3)	409 609	391 184	408 423	421 773	430 089	2,0%
Volume prélevé par ressource (m3)						
UP Le Bastereau	409 609	391 184	408 423	421 773	430 089	2,0%

Les prélèvements annuels par ressource sont les suivants :

F1 = 300 485 m3

F3 = 54 344 m3

F4 = 75 260 m3

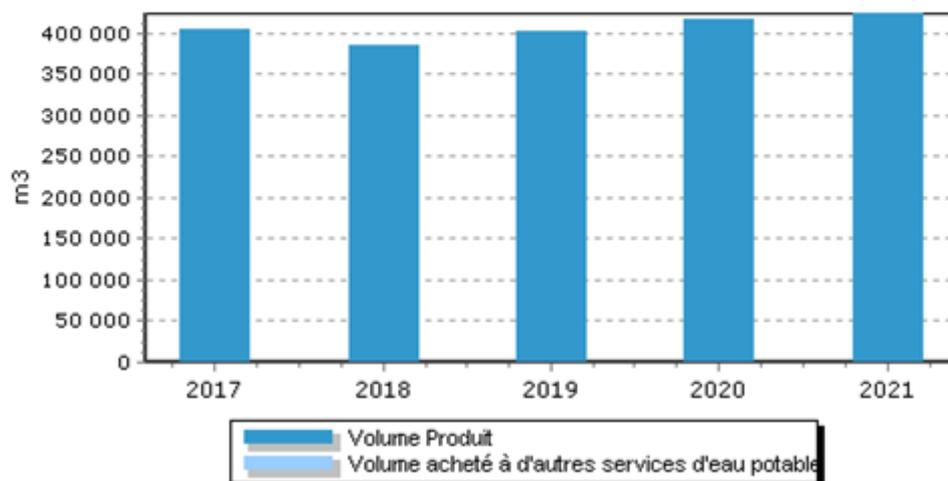
→ *Le volume produit et mis en distribution*

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 :

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Volume prélevé (m3)	409 609	391 184	408 423	421 773	430 089	2,0%
Besoin des usines	5 445	5 703	6 276	5 223	6 294	20,5%
Volume produit (m3)	404 164	385 481	402 147	416 550	423 795	1,7%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	0%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	0%
Volume mis en distribution (m3)	404 164	385 481	402 147	416 550	423 795	1,7%

En besoins usines, on note 5383 m3 sur le lavage des filtres et 911 m3 pour l'analyseur de chlore.

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



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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	0	0	0	0	0	0%
Autre(s) engagement(s)	0	0	0	0	0	0%

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 :

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	333 264	325 727	329 168	356 747	347 546	-2,6%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	333 264	325 727	329 168	356 747	347 546	-2,6%
domestique ou assimilé	333 264	325 727	329 168	356 747	347 546	-2,6%
autres que domestiques	0	0	0	0	0	0%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	0%

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Volume vendu (m3)	333 264	325 727	329 168	356 747	347 546	-2,6%
<i>dont clients individuels</i>	309 009	310 377	310 710	340 057	330 220	-2,9%
<i>dont clients domestiques SRU</i>	313	250	374	253	315	24,5%
<i>dont clients industriels</i>	1 670	840	0	0		
<i>dont clients collectifs</i>	487	339	208	863	4 957	474,4%
<i>dont irrigations agricoles</i>				0	1 200	100%
<i>dont volume vendu autres collectivités</i>	0	0	0	0	0	0%
<i>dont bâtiments communaux</i>	16 292	8 943	12 811	10 640	8 289	-22,1%
<i>dont appareils publics</i>	5 493	4 978	5 065	4 934	2 565	-48,0%

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)	0	0	0	0	0	0%
Autre(s) engagement(s)	0	0	0	0	0	0%

→ Le volume consommé

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	333 264	325 727	329 168	356 747	347 546	-2,6%
Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)	333 264	325 727	329 168	356 747	347 546	-2,6%
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	365	365	366	365	-0,3%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	720	1 345	1 200	1 390	1 361	-2,1%
Volume de service du réseau (m3)	2 750	2 400	2 400	1 210	1 384	14,4%
Volume consommé autorisé (m3)	336 734	329 472	332 768	359 347	350 291	-2,5%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	336 734	329 472	332 768	359 347	350 291	-2,5%

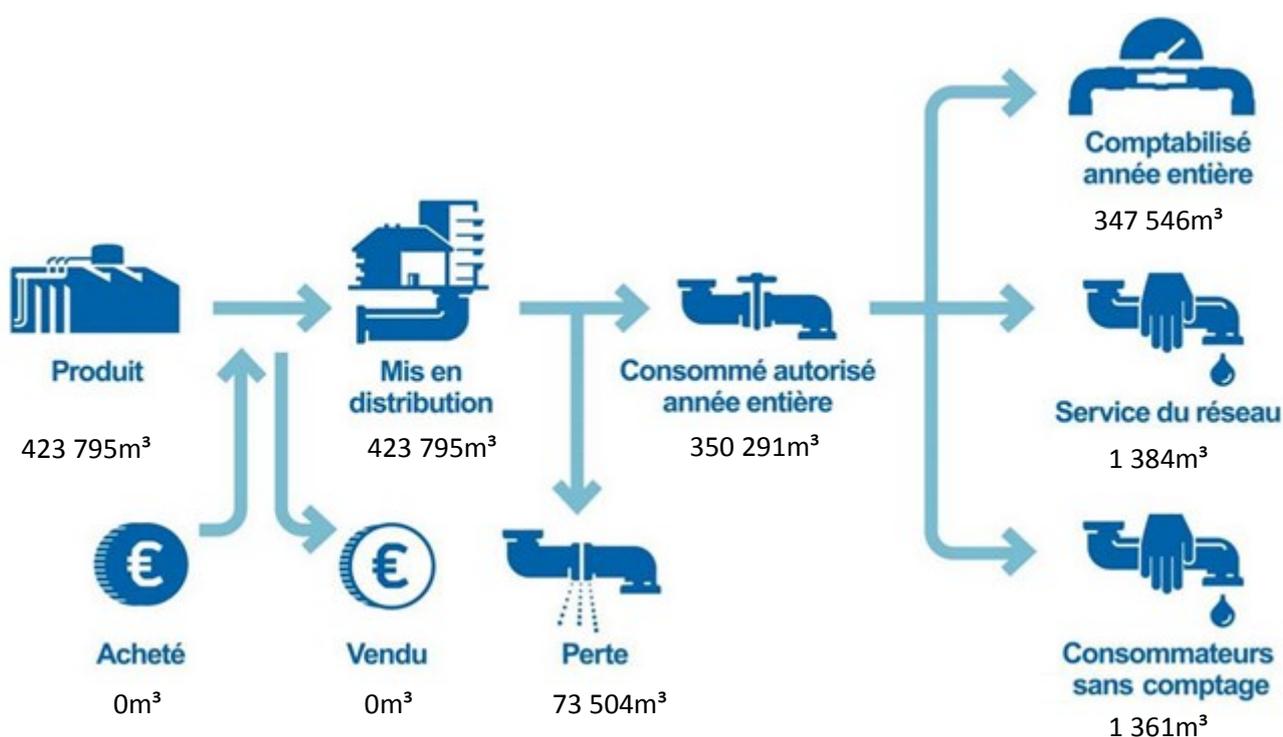
Les besoins sans comptage sont les volumes passés lors des essais de PI sur la base du débit d'essai stabilisé sur 10 minutes, soit 665 m³ pour Azay et 696 m³ pour Véretz.

Pour les besoins de service réseaux :

- 210 m³ lors du lavage du réservoir de Bouchelin ;
- 210 m³ pour le lavage du réservoir de la bache de Bastereau ;
- 350 m³ pour le lavage du réservoir de Bourderie ;

- 438 m³ pour la purge automatique du Placier (600 litres par heure 2 heures par jour et 365 jours par an) ;
- 5 m³ pour les purges de branchements neufs et suite aux réparations de branchements ;
- 51 m³ pour la mise en service de la nouvelle conduite renouvelée rue du Port ;
- 7 m³ pour les essais de la conduite de l'Allée des Musiciens ;
- 47 m³ après la réparation de la fuite rue Moissonnière, 25 m³ après celle de la rue de la Ferranderie, 21 m³ après celle de Roujoux (rond-point), 9 m³ lors de la casse de la dn 60 rue du Port et 11 m³ rue des Ursulines

→ 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 2021 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)
2021	82,7	66,88	1,97	2,05	9,41

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)

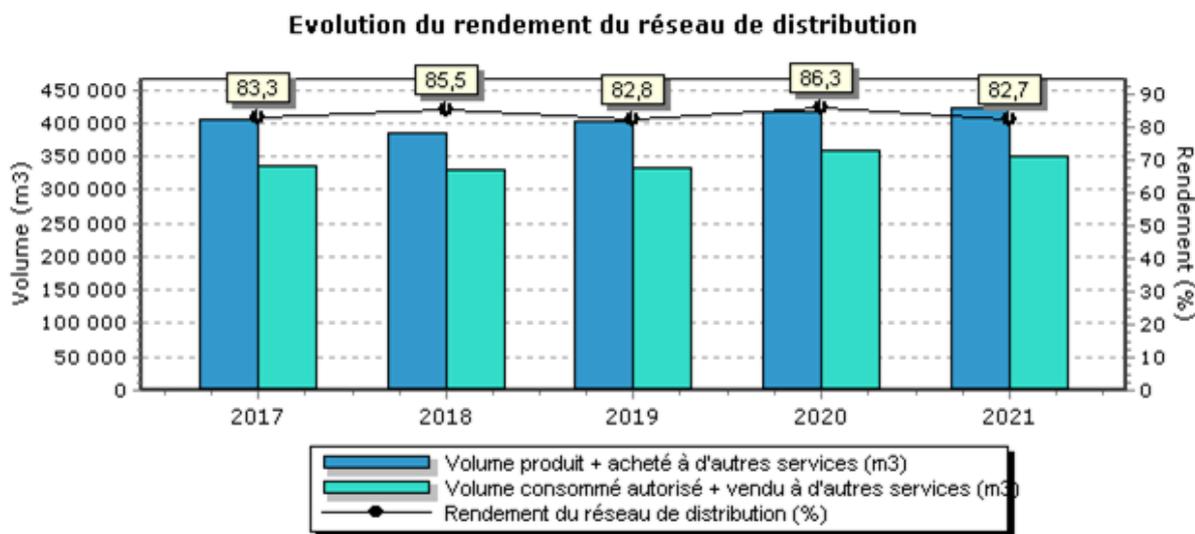
ILC (indice linéaire de consommation (m³/j/km)) : (volume consommé autorisé année entière + volume vendu à d'autres services) / ((longueur de canalisation de distribution hors branchements)/nombre de jours dans l'année)

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	83,3 %	85,5 %	82,8 %	86,3 %	82,7 %	-4,2%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	336 734	329 472	332 768	359 347	350 291	-2,5%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	0	0	0	0	0	0%
Volume produit (m3) C	404 164	385 481	402 147	416 550	423 795	1,7%
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



Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2021 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 2021.

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	1,97	1,66	2,02	1,61	2,05
Volume mis en distribution (m3) A	404 164	385 481	402 147	416 550	423 795
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	333 264	325 727	329 168	356 747	347 546
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	98 467	98 750	98 750	101 223	101 987

	2017	2018	2019	2020	2021
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	1,88	1,55	1,92	1,54	1,97
Volume mis en distribution (m3) A	404 164	385 481	402 147	416 550	423 795
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	336 734	329 472	332 768	359 347	350 291
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	98 467	98 750	98 750	101 223	101 987

4.3 La maintenance du patrimoine



On distingue deux types d'interventions :

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

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



La gestion centralisée des interventions

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

4.3.1 Les opérations de maintenance des installations

→ *Les installations*

UP Bastereau AZAY SUR CHER

Date	Description
07/01/2021	Remplacement tuyauterie petit lavage par prestataire
07/01/2021	Défaut thermique exhaure 2 forage 1.
12/01/2021	Chgt + réglage capteur Intrusion F3 Etude permut F3
18/01/2021	Consignation P1 et P2 pour réhabilitation forage 1 par Forage Massé Pose compteur eau analyseur chlore et tuyau eau distribuée
22/01/2021	Asservissement Pompe chlore à pompe du forage 3 Chlore libre 0,22 mg.l Chlore total 0.29 mg.l

	Réglage analyseur de chlore
27/01/2021	Analyses - chlore libre 0.38 mg.l - chlore total 0.42 mg.l - fer : 0 mg.l
01/02/2021	Analyses - chlore libre 0.33 - chlore total 0.38 Diminution Chloration
08/02/2021	Remise en route pompe P2 forage 1 à 70m3/h Forage 4 arrêté Fonctionnement sur forages 1 et 3 Ne pas mettre les 3 forages en route ensemble
19/02/2021	Mise en place 1 bouteille de chlore Analyses Chlore libre 0.19 mg.l Chlore total 0.22 mg.l
25/02/2021	Analyses Chlore libre 0.15 mg.l Chlore total 0.20 mg.l Fer 0 mg.l
03/03/2021	Bascule sur Forage 4 - Fonctionnement sur F1 et F4 (ne pas remettre F3) Analyses Chlore libre 0.20 mg.l Chlore total 0.22 mg.l
11/03/2021	Analyses Chlore libre 0.15 mg.l Chlore total 0.18 mg.l
23/03/2021	22/03/2021 Nettoyage et remise en service réservoir Bouchelin Azay sur cher suite fin travaux réfection cana

23/03/2021	Remplacement sonde commande vanne électrique refoulement réservoir Bouchelin par électro fct ok
25/03/2021	Constataion visuelle fuite passage distri et refoulement sous cuve et fissure extérieur prise de photos
29/03/2021	Analyses Chlore libre 0.24 mg.l Chlore total 0.25 mg.l Fer 0.04 mg.l Turbidité 0.79 NFU Lavage bâche Passage IDVerde
31/03/2021	Reservoir Bouchelin Prélèvements Inovalys Analyses Veolia : Chlore libre 0.33 mg.l Chlore total 0.37 mg.l
07/04/2021	Bascule sur Forage 3 - Fonctionnement sur F1 et F3 (ne pas remettre F4) Analyses Chlore libre 0.14 mg.l Chlore total 0.18 mg.l Augmentation chloration
13/04/2021	Chlore libre 0.22 mg.l Chlore total 0.29 mg.l Fer 0.06 mg.l Turbidité 0.64 ntu
21/04/2021	Chlore libre 0.16 mg.l Chlore total 0.18 mg.l Le 16.04.21 Vérification clapet reprise 2 - à changer, le ressort ne revient pas
28/04/2021	Chlore libre 0.11 mg.l Chlore total 0.13 mg.l Fer 0.05 mg.l Turbidité 0.69 ntu Réinitialisation Sofrel UP et 2 réservoirs

30/04/2021	Changement clapet pompe reprise 2
04/05/2021	<p>Bascule sur Forage 4 - Fonctionnement sur F1 et F4 (ne pas remettre F3)</p> <p>Analyses Chlore libre 0.09 mg.l Chlore total 0.11 mg.l Nettoyage analyseur de chlore</p>
10/05/2021	<p>Chlore libre 0.15 mg.l Chlore total 0.18 mg.l</p> <p>Changement de la cellule de la sonde analyseur de chlore.</p>
14/05/2021	<p>Cl2l: 0,28 mg.l Cl2t: 0,34 mg.l</p>
27/05/2021	<p>Mise en service Permutation Forage 3 et Forage 4 => remplissage Bache soit par Forages 1+3 soit par Forages 1+4 (Rappel : 1 seule pompe dans chacun des 3 forages) Suppression circuit commande ancienne pompe 1 du Forage 1 [vu pour finition + mäj des schémas]</p>
28/05/2021	<p>Chlore libre 0.13 mg.l Chlore total 0.15 mg.l Fer 0.05 mg.l Turbidité 0.71 ntu</p>
03/06/2021	<p>Chlore libre : 0.31 mg.l Chlore total : 0.36 mg.l</p>
11/06/2021	<p>Chlore libre : 0.18 mg.l Chlore total : 0.23 mg.l</p>
18/06/2021	<p>Chlore libre : 0.21 mg.l Chlore total : 0.26 mg.l</p>
23/06/2021	<p>Chlore libre : 0.27 mg.l Chlore total : 0.34 mg.l</p>

29/06/2021	Chlore libre 0.25 mg.l Chlore total 0.32 mg.l Fer 0.10 mg.l Turbidité 0.33 ntu
29/06/2021	Débit bas pompes de reprise constaté du 24 au 27 juin Débit mesuré ce jour P1 : 69m3h Débit mesuré ce jour P2 : 76m3h A suivre
05/07/2021	Chlore libre 0.38 mg.l Chlore total 0.39 mg.l
09/07/2021	Chlore libre 0.38 mg.l Chlore total 0.41 mg.l Diminution chloration
15/07/2021	Chlore libre 0.30 mg.l Chlore total 0.33 mg.l
21/07/2021	Chlore libre 0.25 mg.l Chlore total 0.31 mg.l Nettoyage sonde chlore
28/07/2021	Chlore libre 0.24 mg.l Chlore total 0.30 mg.l
19/08/2021	Chlore libre 0.23 mg.l Chlore total 0.25 mg.l Bouteille de chlore mise en place
30/08/2021	Chlore libre 0.24mg.l Chlore total 0.32mg.l Deuxième Bouteille de chlore mise en place
10/09/2021	Chlore libre 0.26 mg.l

	Chlore total 0.28 mg.l
15/09/2021	Chlore libre 0.28 mg.l Chlore total 0.31 mg.l Fer total : 0.02 mg.l
21/09/2021	Chlore libre 0.22 mg.l Chlore total 0.25 mg.l
01/10/2021	Chlore libre 0.19 mg.l Chlore total 0.23 mg.l Fer total : 0.02 mg.l Turbidité : 0.83 ntu
08/10/2021	Chlore libre 0.13 mg.l Chlore total 0.24 mg.l
13/10/2021	Chlore libre 0.24 mg.l Chlore total 0.28 mg.l Nettoyage analyseur de chlore
21/10/2021	Chlore libre 0.17 mg.l Chlore total 0.20 mg.l
28/10/2021	Chlore libre 0.35 mg.l Chlore total 0.38 mg.l Fer total : 0.08 mg.l Turbidité : 0.29 ntu
02/11/2021	Chlore libre 0.19 mg.l Chlore total 0.21 mg.l
10/11/2021	Chlore libre 0.24 mg.l Chlore total 0.29 mg.l
18/11/2021	Chlore libre 0.21 mg.l Chlore total 0.26 mg.l

23/11/2021	Chlore libre 0.20 mg.l Chlore total 0.31 mg.l Changement bouteille de chlore (Droite en fonctionnement, gauche en attente)
03/12/2021	Chlore libre 0.25 mg.l Chlore total 0.31 mg.l Fer total : 0.03 mg.l Turbidité : 0.42 ntu
08/12/2021	Chlore libre 0.21mg.l Chlore total 0.23 mg.l
16/12/2021	Chlore libre 0.29 mg.l Chlore total 0.34 mg.l
21/12/2021	Chlore libre 0.28 mg.l Chlore total 0.30 mg.l Diminution chloration
31/12/2021	Relevés des compteurs de fin d'année

Réservoir Veretz

Date	Description
02/02/2021	Chlore libre 0.33 mg.l Chlore total 0.46 mg.l Compteur Distri 207168m3 Refoulement pompe vide cave cassé, un peu d'eau au fond du sous-sol. Corrosion sur le robinet après compteur sur cana distribution
23/03/2021	Changement de la sonde niveau réservoir

21/04/2021	Chlore libre : 0.20 mg.l Chlore total : 0.26 mg.l Changement des réactifs de l'analyseur de Chlore
27/05/2021	Chlore libre : 0.14 mg.l Chlore total : 0.16 mg.l Changement des réactifs de l'analyseur de Chlore
11/06/2021	Chlore libre : 0.18 mg.l Chlore total : 0.21 mg.l
25/06/2021	Chlore libre : 0.23 mg.l Chlore total : 0.27 mg.l
25/06/2021	Remplacement SOFREL S550
15/07/2021	Chlore libre 0.22 mg.l Chlore total 0.24 mg.l Changement réactifs analyseur
19/08/2021	Chlore libre : 0.18 mg.l Chlore total : 0.19 mg.l Changement réactifs analyseur Changement ampoule sous-sol
30/08/2021	Chlore libre : 0.19 mg.l Chlore total : 0.20 mg.l
16/09/2021	Chlore libre : 0.17 mg.l Chlore total : 0.21 mg.l
01/10/2021	Chlore libre : 0.22 mg.l Chlore total : 0.24 mg.l Fer total : 0.00 mg.l Turbidité : 0.21 nfu Changement réactifs analyseur
14/10/2021	Chlore libre : 0.21 mg.l

	Chlore total : 0.24 mg.l
19/10/2021	Chlore libre : 0.19 mg.l Chlore total : 0.23 mg.l
08/11/2021	Chlore libre : 0.22 mg.l Chlore total : 0.26 mg.l Fer total : 0.01 mg.l Turbidité : 0.42 nfu Changement réactifs analyseur
02/12/2021	Chlore libre : 0.21 mg.l Chlore total : 0.23 mg.l
22/12/2021	Chlore libre : 0.19 mg.l Chlore total : 0.23 mg.l Fer total : 0.03 mg.l Turbidité : 0.38 nfu Changement réactifs analyseur
31/12/2021	Relevé de fin d'année des compteurs

Réservoir Azay sur Cher

Date	Description
18/05/2021	Fer total 0.03 mg.l Chlore libre 0.19 mg.l Chlore total 0.23 mg.l
07/07/2021	Chlore libre : 0.31 mg.l Chlore total : 0.33 mg.l Fer total : 0.04 mg.l Turbidité : 0.24 ntu Compteur reservoir : + 12920.06 m3

	<p>- 13033.34 m3</p> <p>Compteur bourg azay : + 1060776.82 m3 - 672.83 m3</p> <p>Compteur les Serraults : + 411993.87 m3 - 443.89 m3</p>
17/08/2021	<p>Chlore libre : 0.32 mg.l Chlore total : 0.34 mg.l</p>
16/09/2021	<p>Chlore libre : 0.26 mg.l Chlore total : 0.35 mg.l Fer total : 0.02 mg.l Turbidité : 0.36 ntu</p>
01/10/2021	<p>Chlore libre : 0.33 mg.l Chlore total : 0.36 mg.l Fer total : 0.04 mg.l Turbidité : 0.29 ntu</p>
12/10/2021	<p>Chlore libre : 0.22 mg.l Chlore total : 0.28 mg.l Fer total : 0.00 mg.l Turbidité : 0.22 ntu</p>
08/11/2021	<p>Chlore libre : 0.25 mg.l Chlore total : 0.31 mg.l Fer total : 0.02 mg.l Turbidité : 0.38 nfu</p>
16/11/2021	<p>Chlore libre : 0.24mg.l Chlore total : 0.28 mg.l Fer total : 0.02 mg.l Turbidité : 0.23 nfu</p>
23/11/2021	<p>Chlore libre : 0.21 mg.l Chlore total : 0.22 mg.l</p>

17/12/2021	Chlore libre : 0.22 mg.l Chlore total : 0.30 mg.l Fer total : 0.03 mg.l Turbidité : 0.32 nfu
31/12/2021	Relevé de fin d'année des compteurs

Les lavages de réservoirs ont été réalisés aux dates suivantes :

Nom du réservoir	Date de nettoyage
AZAY SUR CHER BASTEREAU	29/03/2021
AZAY SUR CHER BOUCHELIN	22/03/2021
VERETZ BOURDERIE	16/04/2021

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

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	6	10	7	8	6	-25,0%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	8	3	2	7	13	85,7%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,3	0,1	0,1	0,2	0,4	100,0%
Nombre de fuites sur équipement	58	34	38	25	46	84,0%
Nombre de fuites réparées	72	47	47	40	65	62,5%

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.

	2017	2018	2019	2020	2021
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2017	2018	2019	2020	2021
UP Le Bastereau	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %

4.4.2 Le bilan énergétique du patrimoine



Un management de la performance énergétique des installations est mis en œuvre. 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.

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	289 895	240 418	220 825	242 474	221 421	-8,7%
Installation de production	289 895	240 418	220 825	240 818	220 559	-8,4%
Réservoir ou château d'eau				1 123	862	-23,2%

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.

4.4.4 La valorisation des sous-produits

→ *La valorisation des déchets liés au service*



RESPONSABILITÉ

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

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

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

5.

RAPPORT
FINANCIER DU
SERVICE



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

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

Le présent chapitre est présenté conformément aux dispositions du décret 2016-86 du 1^{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 2021 (en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: K6330 - S.I. AZAY SUR CHER/VERET

Eau

LIBELLE	2020	2021	Ecart %
PRODUITS	569 980	590 861	3,66 %
Exploitation du service	388 240	383 691	
Collectivités et autres organismes publics	134 610	164 644	
Travaux attribués à titre exclusif	29 913	25 974	
Produits accessoires	17 217	16 552	
CHARGES	583 694	618 349	5,94 %
Personnel	93 038	102 588	
Energie électrique	25 806	16 743	
Achats d'eau	0	1	
Produits de traitement	463	390	
Analyses	6 528	1 637	
Sous-traitance, matières et fournitures	78 970	93 277	
Impôts locaux et taxes	6 956	4 938	
Autres dépenses d'exploitation	38 908	33 687	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	4 733	5 414	
<i>engins et véhicules</i>	15 438	15 659	
<i>informatique</i>	13 858	12 297	
<i>assurances</i>	2 414	2 508	
<i>locaux</i>	10 294	9 738	
<i>autres</i>	- 7 829	- 11 928	
Contribution des services centraux et recherche	25 669	23 881	
Collectivités et autres organismes publics	134 610	164 644	
Charges relatives aux renouvellements	143 579	144 925	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	5 103	5 289	
<i>programme contractuel (renouvellements)</i>	33 936	34 176	
<i>fonds contractuel (renouvellements)</i>	104 540	105 459	
Charges relatives aux investissements	26 168	26 560	
<i>programme contractuel (investissements)</i>	26 168	26 560	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux rec	3 004	5 081	
RESULTAT AVANT IMPOT	- 13 714	- 27 488	NS
RESULTAT	- 13 714	- 27 489	NS

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

22/03/2022

→ **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 2021

Collectivité: K6330 - S.I. AZAY SUR CHER/VERET

Eau

LIBELLE	2020	2021	Ecart %
Recettes liées à la facturation du service	373 415	371 282	-0,57 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations)	361 037	331 935	-8,06 %
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	12 378	39 348	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	14 826	12 409	-16,30 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations)	14 826	12 409	-16,30 %
Exploitation du service	388 240	383 691	-1,17 %
Produits : part de la collectivité contractante	59 708	71 565	19,86 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations)	59 532	59 452	-0,13 %
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	176	12 114	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	- 2 008	16 082	NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations)	5 002	11 062	NS
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 7 010	5 020	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	76 910	76 997	0,11 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations)	74 019	73 048	-1,31 %
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	2 892	3 949	
Collectivités et autres organismes publics	134 610	164 644	22,31 %
Produits des travaux attribués à titre exclusif	29 913	25 974	-13,17 %
Produits accessoires	17 217	16 552	-3,86 %

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

22/03/22

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

5.2 Situation des biens

→ *Variation du patrimoine immobilier*

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

→ *Inventaire des biens*

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

→ *Situation des biens*

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

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

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

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

5.3 Les investissements et le renouvellement

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

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

→ *Programme contractuel d'investissement*

Néant en 2021

→ *Programme contractuel de renouvellement*

Installations électromécaniques	Renouvelé exercices antérieurs	Renouvelé dans l'exercice
SITE DE AZAY - LE BASTEREAU / DUVELLERIE		
FORAGE F1 - LE BASTEREAU		
CLOTURE	2016	
ELECTRO-POMPE IMMERGE CAPRARI debit 60m3h N°1	2017	
ELECTRO-POMPE IMMERGE CAPRARI debit 60m3h N°2	2016	
PORTAIL	2016	
SONDE	2015	
FORAGE F2 - LE BASTEREAU		
GROUPES ELECTRO-POMPE IMMERGE PLEUGER		2021
STATION DE REPRISE - LE BASTEREAU		
ANTI BELIER CHARLATTE		2021
COMPTEUR DE REFOULEMENT DN 100 MM	2015	
REGULATEUR DE NIVEAU	2015	
VANNE D'ARRET D'ASPIRATION DES POMPES	2018	
VANNE DE VIDANGE DN 150 MM	2018	
STATION DE TRAITEMENT - LE BASTEREAU		
COMPRESSEUR D'AIR KEASER puissance 3kw	2017	
COMPRESSEUR D'AIR MAUGUIER puissance 2.5kw	2015	
COMPTEUR EAU DE LAVAGE DN 100 MM	2015	
PORTE	2017	
TELEGESTION SOFREL S550	2012	
VANNE D'ARRET D'EAU DE LAVAGE DN 150 MM	2018	
SITE DE AZAY - LE BOUCHELIN		
RESERVOIR SUR TOUR LE BOUCHELIN		
COLONNE MONTANTE VIDANGE DN 100 MM	2016	
EHELLE CUVE	2012	
ROBINET A FLOTTEUR	2015	
SATELLITE TELEGESTION SOFREL S550	2012	
SITE DE VERETZ - LA BORDERIE		
RESERVOIR DE LA BORDERIE		
ARMOIRE ELECTRIQUE	2017	
CAPTEUR DE NIVEAU	2015	
COMPTEUR DE DISTRIBUTION DN 200 MM	2012	
POMPE VIDE CAVE	2016	
PORTE	2017	
ROBINET DE PRELEVEMENT DN 15 MM		2021
SATELLITE TELEGESTION SOFREL S550	2012	
SATELLITE TELEGESTION SOFREL S550		2021

→ *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.

Néant en 2021

Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

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

Fiche de fonds - K6330 - SIAEP Azay/Cher Veretz eau	
Début contrat	01/01/2018
Fin de contrat	31/12/2023
Dotations initiales	94 778 €
Actualisation du solde	Non
Majoration taux légal	Non
Engagement	Travaux
Retraitement	Non
Plafond	Non
Dispositions fin de contrat	

Suivi Solde						
ANNÉE	K ACTU DOTATION	ACTU DOTATION	K ACTU SOLDE	ACTU SOLDE	DÉPENSES	SOLDE
2018	1,06160	100 616,32 €	1,00000	0,00 €	97 599,61 €	3 016,71 €
2019	1,10520	104 748,65 €	1,00000	3 016,71 €	0,00 €	107 765,36 €
2020	1,10300	104 540,13 €	1,00000	107 765,36 €	192761,51 €	19 543,98 €
2021	1,11270	105 459,48 €	1,00000	19 543,98 €	244 507,35 €	-119 504,37 €

travaux 2021	vanne route de la Chapelle	2 906,93
	rue du Port M D'oeuvre Safege	8 000,00
	rue du Port initial	196 477,87
	rue du port travaux béton voirie	2 118,04
	rue du Port extension au carrefour RD	21 616,00
	Allée Abbé Sadoux	13 388,51
total travaux 2021	€ HT	244 507,35

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

AZAY SUR CHER	m ³	Prix au 01/01/2022	Montant au 01/01/2021	Montant au 01/01/2022	N/N-1
Production et distribution de l'eau			146,76	154,03	4,95%
Part délégataire			124,42	127,29	2,31%
Abonnement			36,70	37,53	2,26%
Consommation	120	0,7480	87,72	89,76	2,33%
Part syndicale			18,20	18,20	0,00%
Abonnement			16,40	16,40	0,00%
Consommation	120	0,0150	1,80	1,80	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0712	4,14	8,54	106,28%
Collecte et dépollution des eaux usées			184,93	188,18	1,76%
Part délégataire			154,53	157,78	2,10%
Abonnement			43,17	44,08	2,11%
Consommation	120	0,9475	111,36	113,70	2,10%
Part syndicale			30,40	30,40	0,00%
Abonnement			7,00	7,00	0,00%
Consommation	120	0,1950	23,40	23,40	0,00%
Organismes publics et TVA			75,48	76,21	0,97%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			29,88	30,61	2,44%
TOTAL € TTC			407,17	418,42	2,76%

VERETZ	m ³	Prix au 01/01/2022	Montant au 01/01/2021	Montant au 01/01/2022	N/N-1
Production et distribution de l'eau			146,76	154,03	4,95%
Part délégataire			124,42	127,29	2,31%
Abonnement			36,70	37,53	2,26%
Consommation	120	0,7480	87,72	89,76	2,33%
Part syndicale			18,20	18,20	0,00%
Abonnement			16,40	16,40	0,00%
Consommation	120	0,0150	1,80	1,80	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0712	4,14	8,54	106,28%
Collecte et dépollution des eaux usées			184,93	188,18	1,76%
Part délégataire			154,53	157,78	2,10%
Abonnement			43,17	44,08	2,11%
Consommation	120	0,9475	111,36	113,70	2,10%
Part syndicale			30,40	30,40	0,00%
Abonnement			7,00	7,00	0,00%
Consommation	120	0,1950	23,40	23,40	0,00%
Organismes publics et TVA			75,48	76,21	0,97%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2300	27,60	27,60	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,1500	18,00	18,00	0,00%
TVA			29,88	30,61	2,44%
TOTAL € TTC			407,17	418,42	2,76%

6.2 Les données consommateurs par commune

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
AZAY SUR CHER						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	3 120	3 111	3 149	3 150	3 158	0,3%
Nombre d'abonnés (clients)	1 391	1 423	1 433	1 455	1 485	2,1%
Volume vendu (m3)	149 826	139 905	139 695	146 452	145 273	-0,8%
VERETZ						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	4 532	4 527	4 592	4 575	4 630	1,2%
Nombre d'abonnés (clients)	1 849	1 881	1 908	1 948	1 951	0,2%
Volume vendu (m3)	183 438	185 822	189 473	210 295	202 273	-3,8%
Autre(s)						
Volume vendu (m3)	0	0	0	0	0	0%

6.3 La qualité de l'eau

6.3.1 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	6	6		
Physico-chimique	810	807	8	5

Détail des non-conformités sur la ressource :

	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Nb de non-conformités	Valeur du seuil et unité
Chlorures	17	250	4	2	200 mg/l
Sélénium	0	39	4	2	10 µg/l
Sodium	10	245	4	2	200 mg/l

Il s'agit des paramètres sur la ressource qui n'est pas distribuée en l'état mais après traitement sur la déferrisation et dilution.

6.3.2 L'eau produite et distribuée

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

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

→ Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	20	20	16	16	36	36
Physico-chimie	21	21	4	4	25	25

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

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

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

→ Conformité des paramètres analytiques

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à limite de qualité des paramètres soumis à une référence de 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	40	40	32	32
Physico-chimique	799	799	5	5
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	80	80	18	18
Physico-chimique	291	244	4	4
Autres paramètres analysés				
Microbiologique				
Physico-chimique	211		12	

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

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

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

PC - Forage Duvellerie N°1

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bactéries Coliformes	0		0	1	n/100ml	
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	<= 10000
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	13.22	13.22	13.22	1	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	312	312	312	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7.6	7.6	7.6	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	25.6	25.6	25.6	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	19	19	19	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	1		1	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)	1		1	1	Qualitatif	
Turbidité	2.4	2.4	2.4	1	NFU	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Température de l'eau	15.9	15.9	15.9	1	°C	<= 25
Fer dissous	200	200	200	1	µg/l	
Fer total	270	270	270	1	µg/l	
Manganèse total	5.4	5.4	5.4	1	µg/l	
Calcium	48	48	48	1	mg/l	
Chlorures	240	245	250	2	mg/l	<= 200
Conductivité à 20°C	1399	1399	1399	1	µS/cm	
Conductivité à 25°C in situ	1561	1561	1561	1	µS/cm	
Magnésium	18	18	18	1	mg/l	
Potassium	15	15	15	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	13	13	13	1	mg/l	
Sodium	220	232.5	245	2	mg/l	<= 200
Sulfates	130	130	130	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0.5	0.5	0.5	1	mg/l C	<= 10
H2S Qualit.(0= RAS 1 présence)	1		1	1	Qualitatif	
Oxygène dissous	0.8	0.8	0.8	1	mg/l	
Ammonium	0.9	0.9	0.9	1	mg/l	<= 4
Nitrates	0.28	0.28	0.28	1	mg/l	<= 100
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0.058	0.058	0.058	1	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	
Arsenic	0.23	0.23	0.23	1	µg/l	<= 100
Bore	710	710	710	1	µg/l	
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Fluorures	1500	1550	1600	2	µg/l	

Nickel	1	1	1	1	µg/l	
Sélénium	0	0.385	0.77	2	µg/l	<= 10
Dibromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	
Hexachlorobutadiène	0	0	0	1	µg/l	<= 2
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	
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 2

PC - Forage Duvellerie N°2

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
ESA métolachlore	0.011	0.011	0.011	1	µg/l	<= 2
Pentachlorobenzène	0	0	0	1	µg/l	
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	72.99	72.99	72.99	1	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	2		2	1	Qualitatif	
Hydrogénocarbonates	404	404	404	1	mg/l	
pH à température de l'eau	7	7	7	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	33.1	33.1	33.1	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	32	32	32	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	1	mg/l Pt	<= 200
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0	0	0	1	NFU	
Biphényle	0	0	0	1	µg/l	
Diéthylaniline-2,6	0	0	0	1	µg/l	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Température de l'eau	13.6	13.6	13.6	1	°C	<= 25
Fer dissous	15	15	15	1	µg/l	
Fer total	20	20	20	1	µg/l	
Manganèse total	0	0	0	1	µg/l	
Calcium	120	120	120	1	mg/l	
Chlorures	17	17.5	18	2	mg/l	<= 200
Conductivité à 20°C	640	640	640	1	µS/cm	
Conductivité à 25°C in situ	714	714	714	1	µS/cm	
Magnésium	6.4	6.4	6.4	1	mg/l	
Potassium	3.2	3.2	3.2	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	33.2	33.2	33.2	1	mg/l	
Sodium	10	10.45	10.9	2	mg/l	<= 200
Sulfates	9.8	9.8	9.8	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0	0	1	mg/l C	<= 10
H2S Qualit.(0= RAS 1 présence)	0		0	1	Qualitatif	
Oxygène dissous	4.5	4.5	4.5	1	mg/l	
Déséthylatrazine	0.014	0.014	0.014	1	µg/l	<= 2
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 4
Nitrates	10	10	10	1	mg/l	<= 100
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Phosphore total (en P2O5)	0.024	0.024	0.024	1	mg/l P2O5	
Antimoine	0	0	0	1	µg/l	
Arsenic	0	0	0	1	µg/l	<= 100
Bore	16	16	16	1	µg/l	

Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Fluorures	0	70	140	2	µg/l	
Nickel	0.89	0.89	0.89	1	µg/l	
Sélénium	36	37.5	39	2	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	
Dibromométhane	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	1	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Hexachlorobutadiène	0	0	0	1	µg/l	<= 2
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Trichlorofluorométhane	0	0	0	1	µg/l	
Méthylisothiocyanate	0	0	0	1	µg/l	
Pesticides totaux	0.025	0.025	0.025	1	µg/l	<= 5
Phosphate de tributyle	0	0	0	1	µg/l	<= 2

UP - USINE LA DUVELLERIE

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	1	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	5	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		20	6	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		0	6	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	5	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	1	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	5	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	5	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	1	n/100ml	= 0
2,4,5-T	0	0.016	0.031	2	µg/l	<= 0.1
Chlorobenzène	0	0	0	2	µg/l	
Dichlorobenzène-1,2	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorobenzène-1,3	0	0	0	1	µg/l	
Dichlorobenzène-1,4	0	0	0	1	µg/l	
Pentachlorobenzène	0	0	0	1	µg/l	
Trichlorobenzène-1,2,3	0	0	0	1	µg/l	
Trichlorobenzène-1,2,4	0	0	0	1	µg/l	
Trichlorobenzène-1,3,5	0	0	0	1	µg/l	
Carbonates	0	0	0	2	mg/l CO3	
CO2 libre calculé	7.02	14.44	21.86	2	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0		2	2	Qualitatif	[1 - 2]
Hydrogénocarbonates	317	322	327	2	mg/l	
pH à température de l'eau	7.3	7.54	7.9	5	Unité pH	[6,5 - 9]
Titre Alcalimétrique	0	0	0	2	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	26	26.56	27.3	5	°F	
Titre Hydrotimétrique	21	21.8	23	5	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0	0	5	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	5	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	1		1	5	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	1		1	5	Qualitatif	
Turbidité	0	0	0	5	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Biphényle	0	0	0	1	µg/l	
Diéthylaniline-2,6	0	0	0	1	µg/l	
Epichlorohydrine	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	14.8	16.26	17.7	5	°C	<= 25
Fer total	3.6	13.867	33	6	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0.48	1.3	5	µg/l	<= 50
Calcium	61	62	63	2	mg/l	
Chlorures	180	195	210	6	mg/l	<= 250
Conductivité à 20°C	1145	1197.2	1272	5	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	1278	1336	1420	5	µS/cm	<= 1100
Magnésium	15	15.5	16	2	mg/l	
Potassium	13	13.5	14	2	mg/l	

Sodium	170	183.667	191	3	mg/l	<= 200
Sulfates	91	102	110	5	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	0	0.307	0.7	6	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	5	mg/l	<= 0.1
Nitrates	4.7	4.96	5.2	5	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0	0	5	mg/l	<= 0.1
Aluminium total	0	0	0	2	mg/l	<= 0.2
Arsenic	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Baryum	0.014	0.015	0.015	2	mg/l	<= 0.7
Bore	540	565	590	2	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Fluorures	1140	1230	1300	3	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Sélénium	5.5	7.133	8	3	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
Dibromométhane	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthane-1,1	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	2	µg/l	<= 3
Dichloroéthylène-1,1	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 cis	0	0	0	2	µg/l	
Dichloroéthylène-1,2 trans	0	0	0	2	µg/l	
Dichlorométhane	0	0	0	2	µg/l	
Hexachlorobutadiène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	2	µg/l	
Tétrachlorure de carbone	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,1	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthane-1,1,2	0	0	0	2	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	2	µg/l	
Trichlorofluorométhane	0	0	0	2	µg/l	
Méthylisothiocyanate	0	0	0	1	µg/l	
Chlorophacinone	0	0.021	0.042	2	µg/l	<= 0.1
Pesticides totaux	0	0.021	0.042	2	µg/l	<= 0.5
Phosphate de tributyle	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Activité alpha totale	0.09	0.163	0.2	3	Bq/l	
Activité bêta due au K40	362	374.5	387	2	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0.18	0.21	0.24	2	Bq/l	
Activité bêta totale	0.57	0.58	0.6	3	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0.014	0.027	2	mSv/an	<= 0.1
Plomb 210 (activité du)	0.026	0.026	0.026	1	Bq/l	
Polonium 210 (activité du)	0	0	0	1	Bq/l	
Radium 226 (activité du)	0	0	0	1	Bq/l	
Radium 228 (activité du)	0.026	0.026	0.026	1	Bq/l	
Tritium (activité due au)	0	0	0	3	Bq/l	<= 100
Uranium 234 (activité du)	0.007	0.007	0.007	1	Bq/l	
Uranium 235 (activité du)	0	0	0	1	Bq/l	
Uranium 238 (activité du)	0.005	0.005	0.005	1	Bq/l	
Chlore libre	0.16	0.254	0.33	5	mg/l	

Chlore total	0.19	0.284	0.37	5	mg/l	
Bromates	0	0	0	2	µg/l	<= 10
Bromoforme	1.3	1.5	1.7	2	µg/l	
Chlorite	0	0	0	2	µg/l	<= 200
Chloroforme	0	0	0	2	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	2	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	2	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	1.3	1.5	1.7	2	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	2	µg/l	<= 1
Butyl benzène sec	0	0	0	2	µg/l	
Ethylbenzène	0	0	0	2	µg/l	
Orthoxylène	0	0	0	1	µg/l	
Styrène	0	0	0	1	µg/l	
Toluène	0	0	0	2	µg/l	
Triméthylbenzène-1,2,3	0	0	0	2	µg/l	
Xylènes (somme O+M+P)	0	0	0	2	µg/l	

ZD - AZAY SUR CHER-VERETZ

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	15	n/100ml	= 0
Bact et spores sulfito-rédu	0		0	15	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		3	15	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		4	15	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	15	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	15	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	15	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	15	n/100ml	= 0
Entérocoques (kit quantitatif)	0		0	15	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	7.3	7.465	7.6	17	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		1	15	Qualitatif	
Couleur apr. filtration simple	0	0.8	12	15	mg/l Pt	<= 15
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	15	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	15	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	15	Qualitatif	
Turbidité	0	0.232	2.6	16	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Température de l'eau	7.8	15.312	21.1	17	°C	<= 25
Fer total	3.4	29.506	290	16	µg/l	<= 200
Manganèse total	0	0	0	2	µg/l	<= 50
Chlorures	160	185.333	210	15	mg/l	<= 250
Conductivité à 20°C	1044	1158.588	1208	17	µS/cm	[180 - 2000]
Conductivité à 25°C in situ	1165	1292.882	1348	17	µS/cm	<= 1100
Sodium	130	169.333	180	15	mg/l	<= 200
Ammonium	0	0	0	15	mg/l	<= 0.1
Nitrates	4.6	5.04	5.7	15	mg/l	<= 50
Nitrites	0	0	0	2	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0	0	0	2	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0.01	0.02	2	µg/l	<= 5
Chrome total	1	1.05	1.1	2	µg/l	<= 50
Cuivre	0.034	0.049	0.064	2	mg/l	<= 2
Fluorures	1010	1165.333	1500	15	µg/l	<= 1500
Nickel	1.7	4.3	6.9	2	µg/l	<= 20
Plomb	1.8	2.45	3.1	2	µg/l	<= 10
Sélénium	5.7	5.7	5.7	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	2	µg/l	<= 0.5
Acénaphène	0	0	0	2	µg/l	
Anthracène	0	0	0	2	µg/l	
Benzantracène	0	0	0	2	µg/l	
Benzo(a)pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Chrysène	0	0	0	2	µg/l	

Dibenzo(a,h)anthracène	0	0	0	2	µg/l	
Fluoranthène	0	0	0	2	µg/l	
Fluoranthène Méthyl-2	0	0	0	2	µg/l	
Fluorène	0	0	0	2	µg/l	
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	2	µg/l	<= 0.1
Naphtalène	0	0	0	2	µg/l	
Phénantrène	0	0.011	0.022	2	µg/l	
Pyrène	0	0	0	2	µg/l	
Chlore libre	0.08	0.164	0.28	17	mg/l	
Chlore total	0.1	0.196	0.32	17	mg/l	
Bromoforme	1.3	2.82	4.2	5	µg/l	
Chloroforme	0	0	0	5	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	0	0	0	5	µg/l	
Dichloromonobromométhane	0	0	0	5	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	1.3	2.82	4.2	5	µg/l	<= 100

6.4 Le bilan énergétique du patrimoine

Installation de production

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
UP Le Bastereau						
Energie relevée consommée (kWh)	289 895	240 418	220 825	240 818	220 559	-8,4%

Réservoir ou château d'eau

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
La Bourderie - réservoir						
Energie relevée consommée (kWh)				406	286	-29,6%
Le Bouchelin - réservoir						
Energie relevée consommée (kWh)				717	576	-19,7%

6.5 Annexes financières

→ *Les modalités d'établissement du CARE*

→ *Avis des commissaires aux comptes*

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

6.6 Reconnaissance et certification de service

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

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

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

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



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 N° SIREN
Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS 572025226

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 (anniversaire/jour) Jusqu'au
This certificate is valid from (year/month/day) until

2018-11-11 2021-08-20

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



Placez ce QR Code pour vérifier la validité du certificat

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



Certificat
Certificate

N° 2015/69288.9

Page 1 / 10

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 50001 : 2018

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

Adresse N° SIREN
Siège : 21 RUE LA BOETIE-75008 PARIS 572025226
Liste complémentaire des sites certifiés en annexe / Complementary list of certified locations on appendix

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

Ce certificat est valable à compter du (anniversaire/jour) Jusqu'au
This certificate is valid from (year/month/day) until

2021-11-11 2024-11-10

Signature/Signature

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



Placez ce QR Code pour vérifier la validité du certificat

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





Certificat

Certificate

N° 2015/69287.5

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 9001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE - FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au
Until

2021-11-09

Ce document est signé des dirigeants / This document is signed by the directors
Franck LEBEUGLE
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Not a certified document, considered as [unusable](#). Not to be used for certification or signature. This document will not be considered as valid for certification.
N'est pas un document certifié, considéré comme [unusable](#). Ne pas être utilisé pour la certification ou la signature. Ce document ne sera pas considéré comme valide pour la certification.



Certificat

Certificate

N° 2015/69287.8

Page 1 / 10

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 9001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE -75008 PARIS

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

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

2021-11-10

Jusqu'au
Until

2024-11-09

Signature/Signatureur

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



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Not a certified document, considered as [unusable](#). Not to be used for certification or signature. This document will not be considered as valid for certification.
N'est pas un document certifié, considéré comme [unusable](#). Ne pas être utilisé pour la certification ou la signature. Ce document ne sera pas considéré comme valide pour la certification.





Certificat

Certificate

N° 2015/69286.5

Page 1 / 6

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 14001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE - FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au
Until

2021-11-09

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



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Plus d'informations disponibles sur www.afnor.org ou sur le site de la certification d'origine. The detailed certificate may be found at www.afnor.org
Additional information is available on www.afnor.org or on the certification website. The detailed certificate may be found at www.afnor.org



Certificat

Certificate

N° 2015/69286.8

Page 1 / 10

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

VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

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

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

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

ISO 14001 : 2015

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE - 75008 PARIS

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

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

2021-11-10

Jusqu'au
Until

2024-11-09

Signature/Fournisseur

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



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Plus d'informations disponibles sur www.afnor.org ou sur le site de la certification d'origine. The detailed certificate may be found at www.afnor.org
Additional information is available on www.afnor.org or on the certification website. The detailed certificate may be found at www.afnor.org



6.7 Actualité réglementaire 2021

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

Commande Publique

La Loi Climat et Résilience (loi n°2021-1104 du 22 août 2021) comporte un ensemble de mesures en faveur de la prise en compte du développement durable au stade de la passation et de l'exécution des contrats de la commande publique. Essentiellement programmatique, compte tenu des délais d'entrée en vigueur différée, elle invite les personnes publiques à s'engager dès à présent dans ce mouvement.

A l'exception des mesures relatives aux Schémas de Promotion des Achats publics Socialement et Écologiquement Responsable (entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2023) les dispositions de l'article 35 de la loi entreront en vigueur à une date fixée par décret, et au plus tard le **22 août 2026**.

La prise en compte des objectifs de développement durable (« ODD ») et des caractéristiques environnementales

L'article 35 de cette loi comprend différentes mesures visant à améliorer la prise en compte du développement durable lors de la passation et l'exécution des contrats de la commande publique. Ces mesures concernent notamment :

- la prise en compte des objectifs de développement durable dans les spécifications techniques : l'article L.2112-2 du Code de la commande publique modifié prévoit désormais l'obligation pour l'acheteur d'intégrer des objectifs de développement durable dans leurs dimensions économique, sociale et environnementale au sein des spécifications techniques ;
- la prise en compte des considérations relatives au domaine social ou à l'emploi dans les conditions d'exécution pour les marchés formalisés : le nouvel article L.2112-2-1 du Code de la commande publique comporte l'obligation de prévoir pour les marchés supérieurs aux seuils européens des conditions d'exécution prenant en compte des considérations relatives au domaine social ou à l'emploi, notamment en faveur des personnes défavorisées, sauf dérogations ;
- la prise en compte des caractéristiques environnementales de l'offre dans les critères d'attribution : l'article L.2152-7 du Code de la commande publique modifié comporte désormais l'obligation de prévoir au moins un critère en matière environnementale. En pratique, cette modification interdit donc le recours au critère unique du prix ;
- la prise en compte obligatoire de l'environnement dans les conditions d'exécution : au-delà des spécifications techniques, l'article L.2112-2 du Code de la commande publique modifié prévoit que les conditions d'exécution doivent désormais prendre en compte des considérations relatives à l'environnement. Elles peuvent également prendre en compte des considérations relatives à l'économie, à l'innovation, au domaine social, à l'emploi ou à la lutte contre les discriminations.

Le renforcement des Schémas de Promotion des Achats publics Socialement et Écologiquement Responsables (SPASER)

Cette même loi renforce le contenu et surtout la visibilité des SPASER que sont tenues d'adopter les plus grandes collectivités. Deux évolutions principales :

- Renforcement des obligations de publicité des SPASER en prévoyant qu'ils doivent être rendus publics notamment via une mise en ligne sur le site internet (s'il existe) des acheteurs concernés ;
- Mention des indicateurs précis et des objectifs cibles à atteindre pour chacune de ces catégories.

Ces dispositions entreront en vigueur le **1^{er} janvier 2023**.

La neutralité dans les contrats de la commande publique à l'aune de la loi confortant le respect des principes de la République

La loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République a pour but de conduire les acteurs de la commande publique à introduire de nouvelles stipulations dans leurs contrats afin d'aménager le respect des principes de laïcité, de neutralité.

La loi évoque trois principes : l'égalité des usagers devant le service public, veiller au respect du principe de laïcité et au principe de neutralité du service public. Ces clauses doivent être intégrées dans tous les contrats concernés pour lesquels une consultation ou un avis de publicité est envoyé depuis le **25 août 2021**. Pour les contrats en cours ou pour lesquels une consultation a été lancée avant le 25 août dernier, il faut distinguer deux situations :

- Pour les contrats qui se terminent avant le 25 février 2023, ces clauses n'ont pas à être insérées ;
- Pour les contrats qui se terminent après le 25 février 2023, les acheteurs et autorités concédantes ont un an, jusqu'au 25 août 2022, pour intégrer ces clauses dans les contrats en cours.

Nouveaux seuils de procédure formalisée pour les années 2022-2023

À compter du **1^{er} janvier 2022**, les seuils de procédure formalisée passent de :

- 139 000 € HT à 140 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des autorités publiques centrales ;
- 214 000 € HT à 215 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des autres pouvoirs adjudicateurs et pour les marchés publics de fournitures des autorités publiques centrales opérant dans le domaine de la défense ;
- 428 000 € HT à 431 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des entités adjudicatrices et pour les marchés de fournitures et de services passés dans le domaine de la défense ou de la sécurité ;
- 5 350 000 € HT à 5 382 000 € HT pour les marchés de travaux et pour les contrats de concession.

Promotion et développement de l'innovation

Dans l'« objectif de promotion et développement de l'innovation » précédemment mobilisé pour l'expérimentation posée par la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie, le décret n° 2018-1225 du 24 décembre 2018 avait prévu un dispositif expérimental pour les achats dits « innovants » offrant la possibilité de passer un marché public, y compris un marché public de défense ou de sécurité, négocié sans publicité ni mise en concurrence préalables, à la condition que la valeur estimée du besoin soit inférieure à 100 000 € hors taxes. Ce régime dérogatoire initialement prévu pour une durée de 3 ans a été pérennisé par le décret n° 2021-1634 du 13 décembre 2021.

Interdiction des accords-cadres sans maximum

En application d'une jurisprudence européenne du 17 juin 2021, un décret du 23 août n° 2021-1111 modifie le code de la commande publique pour supprimer la possibilité de conclure des accords-cadres sans maximum. Une mesure qui s'appliquera à compter du **1^{er} janvier 2022**.

Marchés globaux

Le Décret n° 2021-357 du 30 mars 2021 portant diverses dispositions en matière de commande publique, pris pour l'application des articles 131 et 140 de la loi n° 2020-1525 du 7 décembre 2020 (Loi 'ASAP'), comporte diverses dispositions en matière de commande publique. Ce décret fixe à 10 % du montant prévisionnel du

marché la part minimale que le titulaire d'un marché global, qui n'est pas lui-même une petite ou moyenne entreprise (PME) ou un artisan, s'engage à confier, directement ou indirectement, à une PME ou à un artisan.

Ce décret a également pour objet de mettre en cohérence les hypothèses de dispense de jury pour l'attribution des marchés globaux avec les hypothèses de dispense de concours pour l'attribution des marchés de maîtrise d'œuvre. Il précise enfin le point de départ du délai de paiement du solde des marchés publics de maîtrise d'œuvre pour tenir compte du mécanisme de décompte général et définitif prévu par le nouveau cahier des clauses administratives générales applicables à ces marchés.

Six (6) nouveaux CCAG et leur fascicule (6) de 2021

En application de l'article R. 2112-2 du code de la commande publique, six arrêtés en date du 30 mars 2021 (JO du 1^{er} avril 2021) ont approuvé les nouveaux cahiers des clauses administratives générales (CCAG) des marchés publics. Ces arrêtés portent sur les CCAG des marchés de fournitures courantes et services, les marchés industriels, les techniques de l'information et de la communication, les prestations intellectuelles, les travaux et la maîtrise d'œuvre. Pour ce dernier secteur d'activité, il s'agit d'une création.

Ces arrêtés s'appliquent aux marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence envoyé à la publication à compter du 1^{er} avril 2021. Toutefois, ils prévoient une période transitoire jusqu'au 30 septembre 2021.

L'arrêté du 30 septembre 2021 (JO du 7 octobre 2021) apporte des modifications à ces CCAG et vient donc compléter la série des arrêtés du 30 mars 2021.

L'arrêté du 7 octobre 2021 (JO du 15 octobre 2021) vient approuver sept Cahier des Clauses Techniques Générales (fascicules), dont six concernent directement les secteurs de l'eau et de l'assainissement, à savoir :

- le fascicule 70 titre I relatif à la fourniture, pose et réhabilitation de canalisations d'eaux à écoulement à surface libre ;
- le fascicule 70 titre II relatif aux ouvrages de recueil, de stockage et de restitution des eaux pluviales ;
- le fascicule 71 relatif à la fourniture, pose et réhabilitation de canalisations d'eaux à écoulement sous pression ;
- le fascicule 73 relatif à l'équipement d'installations de pompage d'eaux claires destinées aux consommations humaines, agricoles et industrielles ;
- le fascicule 74 relatif à la construction des réservoirs en béton et réhabilitation des réservoirs en béton ou en maçonnerie ;
- le fascicule 81 titre I relatif à l'équipement d'installations de pompage pour réseaux d'évacuation et d'assainissement.

Suites de la crise sanitaire

Crise relative à l'approvisionnement et hausse des cours des matières premières

L'année 2021 a été marquée par l'augmentation des prix des matières premières : acier, plastique, cuivre, aluminium, béton, réactifs, gaz, électricité etc. Leurs cours ont 'flambé', dans des proportions loin des évolutions habituellement constatées, entraînant au-delà des difficultés d'approvisionnement et des délais de livraison rallongés, un surcoût considérable dans le cadre de l'exécution des contrats déjà signés.

Afin de pallier ces incidences, le Ministère de l'Economie a publié le 20 mai 2021 un communiqué de presse dans lequel il invite les acheteurs publics à ne pas appliquer de pénalités de retard et à accorder des

prolongations de délais d'exécution. Une fiche technique de la DAJ de Bercy, du 27 mai 2021, actualisée au 29 juillet 2021, en précise les contours. Les acteurs publics sont ainsi appelés à adapter certaines modalités d'exécution et de passation des contrats de la commande publique dans les mêmes conditions que durant la crise sanitaire.

Factures d'eau, de gaz et d'électricité

Le décret n°2021-474 du 20 avril 2021 (JO du 21 avril 2021) est relatif au paiement des factures d'eau, de gaz et d'électricité afférents aux entreprises dont l'activité est affectée par une mesure de police administrative en réponse à l'épidémie de covid-19. Ce décret actualise le dispositif mis en œuvre à la fin de l'année 2020 en précisant les critères que doivent satisfaire les personnes physiques ou morales de droit privé pour prétendre aux mesures d'étalement de leur facture d'eau. Ce décret précise aussi la date de fin de ces mesures de report fixées deux mois après la fin de l'état d'urgence sanitaire.

Services publics locaux

Résilience des territoires et sécurité civile

La loi 2021-1520 du 25 novembre 2021 (JO du 26 novembre 2021) vise à consolider le modèle de sécurité civile et valoriser le volontariat des sapeurs-pompiers et les sapeurs-pompiers professionnels. Cette loi comprend des dispositions complémentaires à la loi "climat et résilience" pour les territoires soumis à un ou plusieurs risques naturels connus en matière d'information sur les risques et les mesures de sauvegarde, sur les plans communaux et intercommunaux de sauvegarde. Notamment, le plan communal de sauvegarde est rendu obligatoire pour les communes soumis à un risque naturel identifié et sa mise en œuvre doit être éprouvée au moins tous les cinq ans par un exercice de crise.

Ces précédentes dispositions complètent celles portées par l'article 249 de La Loi Climat et Résilience (loi n° 2021-1104 du 22 août 2021) qui vise à identifier les vulnérabilités des services et réseaux répondant aux besoins prioritaires des populations, d'anticiper leur gestion en période de crise et de favoriser un retour rapide à un fonctionnement normal. Ces objectifs ont pour objectifs de renforcer la résilience des territoires et se traduisent par des obligations graduées au regard de l'exposition à un ou plusieurs risques naturels.

Travaux à proximité des réseaux

L'arrêté du 6 juillet 2021 (JO du 20 août 2021) fixe, pour l'année 2021, 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.

Instruction budgétaire et comptable

L'arrêté du 9 décembre 2021 (JO du 31 décembre 2021) relatif à l'instruction budgétaire et comptable M. 4 applicable aux services publics industriels et commerciaux modifie cette instruction qui se décline en plusieurs versions, dont l'instruction M49 pour les services d'eau potable et d'assainissement.

Gestion de la qualité des eaux de piscines

L'arrêté du 25 février 2021 (JO du 27 février 2021) modifie l'arrêté du 7 avril 1981 qui détaille les dispositions techniques applicables aux eaux de piscine publiques et privées à usage collectif (article D. 1332-1 du code

de la santé publique). Cet arrêté décrit les modalités d'autorisation des produits ou procédés utilisés pour traiter l'eau des piscines.

Le décret 2021-656 du 26 mai 2021 (JO du 27 mai 2021) relatif à la sécurité sanitaire des eaux de piscine modifie en profondeur les normes et règles applicables à gestion de la qualité des eaux de piscines publiques et privées à usage collectif. Ses dispositions rentrent en vigueur à compter du 1^{er} avril 2022. Ce décret est accompagné de quatre arrêtés, publiés également au JO du 27 mai 2021, à savoir :

- Un arrêté modifiant de nouveau l'arrêté du 7 avril 1981 (cf. supra) relatif aux dispositions techniques applicables aux piscines
- Un arrêté relatif au contrôle sanitaire et à la surveillance des eaux de piscine
- Un arrêté relatif aux limites et références de qualité des eaux de piscine
- Un arrêté du 26 mai 2021 relatif à l'utilisation d'une eau ne provenant pas d'un réseau de distribution d'eau destinée à la consommation humaine pour l'alimentation d'un bassin de piscine.

Le décret 2021-1238 du 27 septembre 2021 (JO du 28 septembre 2021) modifie le décret du 26 mai en précisant la notion de fréquentation maximale instantanée.

Enfin, une instruction de la Direction Générale de la Santé à destination des Agences Régionales de Santé en date du 20 octobre 2021 (mise en ligne le 31 décembre 2021) est venue préciser les conditions d'application des dispositions des précédents textes cités plus haut.

Facturation électronique

L'ordonnance du 15 septembre 2021 (Journal officiel du 16 septembre 2021) définit le cadre juridique nécessaire à la généralisation de la facturation électronique pour les transactions effectuées entre entreprises assujetties à la TVA, établies en France. Les entreprises concernées devront ainsi émettre, transmettre et recevoir des factures sous forme électronique dans leurs transactions avec d'autres assujettis à la taxe sur la valeur ajoutée et transmettre les données de facturation, ainsi que les données de transaction (e-reporting des opérations transactions avec une personne non assujettie « business to customer » (B2C) et des transactions entre assujettis non domestiques et données de paiement des prestations de service) à l'administration fiscale.

L'ordonnance prévoit que, pour remplir leurs obligations, les entreprises pourront librement choisir de recourir soit à une plateforme de dématérialisation partenaire de l'administration, soit directement au portail public de facturation qui s'appuiera sur la plateforme Chorus Pro qui assure déjà l'échange dématérialisé des factures du secteur public.

L'obligation d'émettre les factures sous forme électronique s'applique à compter du 1^{er} juillet 2024 pour les grandes entités, à compter du 1^{er} janvier 2025 pour les entités de taille intermédiaire, et du 1^{er} janvier 2026 pour les PME.

Recouvrement

Le décret n° 2021-1322 du 11 octobre 2021 vient alléger la procédure d'injonction de payer (apposition de la formule exécutoire avant signification) et clarifier les modalités de recours à l'opposition. Les principaux changements apportés à la procédure d'injonction de payer sont les suivants :

- La requête en injonction de payer ne doit plus seulement contenir l'indication de son fondement et être accompagnée des documents justificatifs mais inclure en outre le bordereau des documents justificatifs produits à l'appui de la requête ;
- L'apposition de la formule exécutoire sur l'ordonnance d'injonction de payer dès qu'elle est rendue. Il est ainsi inutile de revenir devant le greffe. En cas de non-recours, l'ordonnance devient titre exécutoire ;

- la signification doit également désormais indiquer « de manière très apparente » le délai d'opposition et les « modalités » de recours ;
- l'opposition est, quant à elle, revisitée. Elle doit indiquer, à peine de nullité, l'adresse du débiteur. L'opposition formée comme le délai pour ce faire sont, dans tous les cas (c.-à-d. indépendamment du mode de signification), suspensifs d'exécution ;
- enfin, lorsque finalement le débiteur décide de se désister de son opposition, le nouvel article 1419-1 du Code de Procédure Civile énonce que ce désistement suit les règles prévues aux articles 400 à 405, renvoyant de ce fait au droit commun de cette renonciation.

Ces dispositions sont applicables à une date fixée par arrêté du garde des Sceaux et au plus tard le 1^{er} mars 2022.

Décret tertiaire

Décret n° 2021-1271 du 29 septembre 2021 modifiant les articles R. 174-27 et R. 174-28 du code de la construction et de l'habitation relatifs aux obligations d'actions de réduction de la consommation d'énergie finale dans des bâtiments à usage tertiaire

Décret tertiaire : précisions sur la transmission des consommations d'énergie de l'année 2020 et en cas de cessation d'activité.

Dans le cadre du dispositif réglementaire de rénovation énergétique du secteur tertiaire, les articles R. 174-27 et R. 174-28 du CCH prévoient une communication à la plateforme OPERAT gérée par l'ADEME, chaque année par le propriétaire ou le preneur à bail, des données de consommation permettant d'assurer le suivi de l'obligation de réduction des dépenses énergétiques. Le gouvernement confirme les modalités particulières de transmission des données de l'année 2020. Compte tenu de la crise sanitaire qui perdure, l'envoi de ces informations peut être fait jusqu'au 30 septembre 2022 et non pas le 30 septembre 2021 tel que prévu initialement par les textes.

Service public de l'eau potable

Les ressources stratégiques en eau

La loi 2021-1104 du 22 août 2021 (JO du 24 août 2021) portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (dite loi "climat et résilience") comporte différentes dispositions en matière d'alimentation en eau potable.

Dans son article 45, cette loi pose le principe que les écosystèmes aquatiques et les écosystèmes marins constituent des éléments essentiels du patrimoine de la Nation du fait de leur contribution à la lutte contre la pollution. En quelques articles, elle vient renforcer l'intégration des enjeux de l'eau et des milieux aquatiques.

L'article 61 modifiant l'article L 212-1 du code de l'environnement consacre ainsi l'importance stratégique de l'eau potable dans le code de l'environnement, répondant ainsi aux préoccupations du déficit des nappes stratégiques.

Renforcement des Schémas Directeurs d'Aménagement et de Gestion des Eaux

Les SDAGE (Schéma directeurs d'aménagement et de gestion des eaux) devront, au plus tard avant le 31 décembre 2027, identifier les masses d'eau souterraines et les aquifères qui comprennent des ressources

stratégiques pour l'alimentation en eau potable. Cette échéance permettra la prise en compte au sein des SDAGE de la période 2028-2033.

Les SDAGE devront également identifier les « zones de sauvegarde » des masses d'eau souterraines, si l'information est disponible, et délimiter au sein de celles-ci un périmètre où des mesures de protection sont instituées afin de garantir la disponibilité et la qualité des ressources à long terme afin de « satisfaire en priorité les besoins de la consommation humaine ».

Dérogations au Schéma Directeurs d'Aménagement et de Gestion des Eaux

Décret n° 2021-1000 du 30 juillet 2021 portant diverses dispositions d'application de la loi d'accélération et de simplification de l'action publique et de simplification en matière d'environnement (loi ASAP)

La loi ASAP a englobé dans la procédure d'Autorisation Environnementale les dérogations motivées au respect des objectifs des SDAGE (C. envir., art. L. 181-2, 14°). L'AE tient lieu de dérogation et la consultation du public dispense, pour le projet concerné, de la mise à la disposition du public de la liste des dérogations (C. envir., art. L. 212-1, VII).

Le décret modifie l'article R. 214-44 pour le faire concorder avec cette nouvelle disposition : sont désormais visés « les travaux destinés à prévenir un danger grave et immédiat, présentant un caractère d'urgence ».

Le décret supprime également l'enquête publique pour la remplacer par une participation du public par voie électronique (CGPPP, art. R. 2111-8 et R. 2111-9).

Renforcement du Schéma de distribution d'eau potable

Les communes et EPCI compétents en eau potable doivent déterminer les zones desservies par le réseau public de distribution et dans lesquelles une obligation de desserte s'applique au sein des Schémas de distribution d'eau potable, créés par la loi du 30 décembre 2006 sur l'eau et les milieux aquatiques.

Au plus tard le **31 décembre 2024**, les Schémas de distribution d'eau potable devront comprendre, outre un descriptif détaillé :

- un diagnostic des ouvrages et équipements nécessaires à la distribution d'eau potable,
- un programme d'actions chiffrées et hiérarchisées visant à améliorer l'état et le fonctionnement des ouvrages et équipements.

Ce schéma devra également tenir compte de l'évolution de la population ainsi que des ressources en eau disponibles.

Ces dispositions s'inscrivent dans la poursuite des objectifs d'amélioration de la connaissance des réseaux et de leur efficacité en termes de rendement de réseau, issus de la loi dite "Grenelle 2" (loi n°2010-788 du 12 juillet 2010).

Pour les communautés de communes, ces nouvelles obligations doivent être mises en œuvre au plus tard dans les deux ans suivant la prise de compétence obligatoire, lorsqu'elle intervient après le 1^{er} janvier 2023. Ainsi, les communautés de communes qui ont reporté au 1^{er} janvier 2026 la prise de compétence « eau potable » (en mettant en œuvre les dispositions dérogatoires prévues par la loi Fesneau), devront adapter leur schéma de distribution d'eau potable au plus tard le 31 décembre 2027.

Encadrement de la déclaration de forage

L'article 64 de loi « climat et résilience » stipule que les entreprises doivent tenir un registre des forages d'eau qu'elles réalisent, quel qu'en soit l'usage, et doivent les déclarer pour le compte de leur client au maire de la commune concernée dans les trois mois suivant leur réalisation.

Gestion des risques sanitaires associés aux pesticides ou leurs métabolites

L'instruction DGS/EA4/2020/177 en date du 18 décembre 2020 (mise en ligne le 29 janvier 2021) est venue préciser les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de présence de pesticides et de métabolites de pesticides (molécules issues de la dégradation des pesticides) dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine (EDCH).

Depuis la publication de cette instruction, les Agences Régionales de Santé (ARS) renforcent progressivement le contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine en y intégrant des nouveaux métabolites de pesticides. Ce renforcement conduit à la détection de plus en plus fréquente de métabolites de pesticides dans les ressources en eau et/ou dans les eaux produites et distribuées et, ce, au-delà des normes réglementaires. Il s'agit d'une situation nouvelle, susceptible de perdurer au cours des mois et années à venir en raison de la persistance des métabolites de pesticides dans les ressources en eau.

La distribution d'eaux concernées par la présence de pesticides et métabolites est encadrée par l'instruction du 18 décembre 2020 qui décrit, au cas par cas, des modalités de gestion dépendant du caractère de pertinence / non pertinence attribué par l'ANSES aux métabolites observés, des concentrations analysées, et de la durée des éventuelles situations de non-conformité.

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

La loi 2021-1308 du 8 octobre 2021 (JO du 9 octobre 2021) comporte un ensemble de dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans le domaine des transports, de l'environnement, de l'économie et des finances. Notamment, cette loi prévoit que les dispositions législatives de la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil du 16 décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine pourront être transposées en droit français par voie d'ordonnance au plus tard le 8 janvier 2023. Cette disposition inclut les actes délégués et les actes d'exécution prévus par la directive 2020/2184.

Gestion de la rareté de l'eau

Dans le contexte du changement climatique, une série de textes réglementaires publiés en 2021 sont venus renforcer les modalités de gestion des épisodes de sécheresse et de rareté de la ressource en eau.

Le décret 2021-588 du 14 mai 2021 (JO du 15 mai 2021) crée un comité d'anticipation et de suivi hydrologique auprès du Comité national de l'eau. Ce nouveau comité est composé de 43 membres dont 14 représentants de l'État et de ses établissements publics et 29 autres membres représentant les collectivités territoriales et les différents usagers de l'eau.

Le décret 2021-795 du 23 juin 2021 (JO du 24 juin 2021) porte plus spécifiquement sur la gestion quantitative de la ressource en eau et à la gestion des situations de crise liées à la sécheresse. Ce texte vise à anticiper et prévenir les conflits d'usages susceptibles de survenir en situation de crise. Ce faisant, il renforce les prérogatives du préfet coordonnateur de bassin pour la mise en place d'une stratégie d'évaluation des volumes prélevables, qui permet de développer des activités humaines dans le respect des écosystèmes aquatiques. Il simplifie aussi le classement de bassins en zone de répartition des eaux où des exigences renforcées dans la gestion des prélèvements sont applicables, en unifiant la compétence au seul niveau du préfet coordonnateur de bassin.

La circulaire du Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation aux préfets de département du 22 juin 2021 (mise en ligne le 1^{er} juillet 2021) est relative à la mise en place d'un protocole de gestion décentralisée

concernant la ressource en eau dans le secteur agricole. Cette instruction octroie aux préfets de départements davantage d'autonomie et de responsabilité dans la gestion des situations de sécheresse. Selon les constats effectués durant la période estivale, cette circulaire précise les mesures d'adaptation des pratiques agricoles susceptibles de s'appliquer et les outils d'atténuation de l'impact économique des épisodes de sécheresse.

L'instruction du 27 juillet 2021 (mise en ligne le 4 août 2021) est relative à la gestion des situations de crise liées à la sécheresse hydrologique. Cette instruction précise les principes à respecter dans la gestion des situations de pénurie d'eau. Elle rappelle que les mesures prises dans ces situations doivent être graduelles, temporaires et limitées à une zone géographique déterminée. Ces mesures doivent assurer l'exercice des usages prioritaires : la santé, la sécurité civile et l'approvisionnement en eau potable. Pour le reste, elles doivent concilier les autres usages dans les territoires et veiller à la solidarité amont-aval des bassins versants, dans le respect des équilibres naturels.

Utilisation des ressources non-conventionnelles dans les ICPE et IOTA

Le décret 2021-807 du 24 juin 2021 (JO du 26 juin 2021) est pris en application de la loi AGEC relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire et vise à développer la mise en œuvre de la réutilisation des eaux usées traitées et de l'utilisation des eaux de pluie dans les installations classées de protection de l'environnement (ICPE) et les installations, ouvrages, travaux et activités (IOTA). En effet, ce décret demande aux industriels de justifier auprès des services de l'État, dans le cadre de leur dossier de demande d'autorisation, la conduite d'une réflexion sur la pertinence de la réutilisation des eaux usées épurées ou de l'eau de pluie dans le cadre de leurs activités et, le cas échéant, de justifier leur choix de ne pas y recourir.

Réseaux intérieurs

L'arrêté du 10 septembre 2021 (JO du 18 septembre 2021) relatif à la protection des réseaux d'adduction et de distribution d'eau destinée à la consommation humaine contre les pollutions par retours d'eau encadre désormais les pratiques concernant les réseaux d'adduction et de distribution à l'intérieur des bâtiments. L'arrêté précise les règles de distinction et de repérage des réseaux intérieurs d'eau potable de ceux transportant d'autres fluides, comme par exemple des eaux non-conventionnelles. Il fixe les modalités de vérification et d'entretien des dispositifs de protection contre les retours d'eau afin de s'assurer de leur bon état de fonctionnement. L'ensemble des dispositions de cet arrêté entrent en vigueur à compter du 1 janvier 2023 pour les immeubles neufs ou rénovés. Cet arrêté renvoie à un avis technique sur les équipements de protection des réseaux intérieurs publié au JO du 18 décembre 2021.

Contrôle sanitaire des Eaux Destinées à la Consommation Humaine

Le décret 2021-205 du 24 février 2021 (JO du 25 février 2021) précise les modalités de transfert à l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) d'une grande partie des décisions individuelles en matière d'eau qui relevaient jusqu'à présent du ministre de la santé. Ce même décret modifie en conséquence le code de la santé publique.

L'arrêté du 25 février 2021 (JO du 27 février 2021) s'inscrit dans la continuité du décret 2021 - 205. En effet, cet arrêté précise les conditions d'agrément des laboratoires par l'ANSES pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation, des eaux minérales naturelles, des eaux de piscines et des eaux de baignade.

Gestion des proliférations de cyanobactéries

Une instruction de la Direction Générale de la Santé à destination des Agences Régionales de Santé en date du 6 avril 2021 (mise en ligne le 30 avril 2021) précise les modalités de gestion à mettre en œuvre et les recommandations sanitaires en cas de prolifération de cyanobactéries dans les eaux douces de baignade et de pêche récréative. Cette instruction se fonde sur la base des travaux de l'Anses (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail) publiés en 2020.

Gestion des sous-produits / déchets

- ***Déchets non dangereux***

Décret n° 2021-1199 du 16 septembre 2021 relatif aux conditions d'élimination des déchets non dangereux

Arrêté du 16 septembre 2021 pris en application des articles R. 541-48-3 et R. 541-48-4 du code de l'environnement

De nouvelles conditions d'élimination des déchets non dangereux pour pouvoir éliminer des déchets non dangereux dans des installations de stockage ou d'incinération, les producteurs ou détenteurs de déchets doivent justifier que ceux-ci ont fait l'objet d'un tri à la source ou d'une collecte séparée. L'élimination dans des installations de stockage de déchets non dangereux valorisables est progressivement interdite ; elle est d'abord réduite de 30 % en 2020 par rapport à 2010, et de 50 % en 2025.

Afin de s'assurer du respect des seuils établis, une procédure de contrôle des déchets entrants est mise en place par l'exploitant de l'installation de stockage de déchets non dangereux. Les interdictions de stockage de déchets valorisables entrent progressivement en vigueur, du 1^{er} janvier 2022 au 1^{er} janvier 2030. Les obligations de justification du tri des déchets avant élimination entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2022.

- ***Déchets - Bordereaux de suivis des déchets***

Arrêté du 21 décembre 2021 définissant le contenu des déclarations au système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets énoncés à l'article R. 541-45 du code de l'environnement, pour les déchets contenant de l'amiante

Cet arrêté donne la définition du contenu du bordereau de suivi des déchets électroniques (téléservice, Trackdéchets)

Les informations ne sont pas les mêmes en fonction de s'il s'agit de déchets dangereux ou déchets POP classiques, ou de tels déchets contenant de l'amiante.

Dispositions applicables aux déchets dangereux et déchets POP contenant de l'amiante.

Les informations à déclarer, pour chaque BSD, au système de gestion électronique des BSD de déchets dangereux et déchets POP contenant de l'amiante sont listées à l'article 3 de l'arrêté du 21 décembre 2021.

- ***Déchets - Registre de déchets***

Arrêté du 31 mai 2021 fixant le contenu des registres déchets, terres excavées et sédiments mentionnés aux articles R. 541-43 et R. 541-43-1 du code de l'environnement

Dès janvier 2022, la transmission des données de traçabilité des déchets se fera au moyen d'un outil numérique centralisé. Un registre électronique sera aussi mis en place pour les terres excavées et les

sédiments. Les nouvelles informations constitutives de ces registres déchets, terres excavées et sédiments pour chaque acteur viennent d'être publiées. Les producteurs ont l'obligation de tenir un registre chronologique afin d'identifier précisément la destination ou le lieu de valorisation des terres excavées et sédiments dès lors qu'ils sont extraits de leur emplacement d'origine et ne sont pas utilisés sur le site même de leur excavation, qu'ils aient ou non le statut de déchet.

Le site d'excavation correspond alors pour les terres excavées, à l'emprise des travaux dans la limite d'une distance parcourue par les terres excavées au maximum de trente kilomètres entre l'emplacement de leur excavation et l'emplacement de leur utilisation au sein de l'emprise des travaux.

Sont toutefois exonérés, les personnes :

- Produisant des terres excavées lors d'une opération d'aménagement ou de construction < à 500 m³
- Produisant de sédiments issus d'une opération de dragage < à 500 m³
- Effectuant une opération de valorisation de terres excavées et sédiments < à 500 m³

- **Déchet – Traçabilité**

Décret n° 2021-321 du 25 mars 2021 relatif à la traçabilité des déchets, des terres excavées et des sédiments

Dès 2022, les données relatives aux déchets dangereux seront transmises à un registre électronique national et les bordereaux de suivi de déchets seront dématérialisés (plateforme centralisée [Trackdéchets](#)). L'identification des sociétés se fait par la base SIREN.

Cette base enregistre les données transmises par :

- les exploitants des établissements produisant ou expédiant des déchets dangereux ou des déchets POP ainsi que les collecteurs, les transporteurs, les négociants, les courtiers et les exploitants des installations de transit, de regroupement ou de traitement de déchets dangereux ou de déchets POP ;
- les exploitants des installations d'incinération ou de stockage de déchets non dangereux non inertes ;
- les exploitants des installations dans lesquelles les déchets perdent leur statut de déchet.

La gestion des déchets et des terres excavées et des sédiments qui ne sont pas utilisés sur le site même de leur excavation sera également traçée pour garantir l'absence d'impact environnemental et sanitaire des opérations de remblayage par ces terres.

Le site de l'excavation correspond :

- pour les terres excavées, à l'emprise des travaux, ou le cas échéant, à l'emprise foncière placée sous la responsabilité de l'exploitant de l'ICPE, dans la limite d'une distance parcourue par les terres excavées au maximum de 30 km entre l'emplacement de leur excavation et l'emplacement de leur utilisation au sein de l'emprise des travaux ou de l'installation classée,
- pour les sédiments, à l'emprise de l'opération de dragage et des berges du cours d'eau.

La transmission au plus tard, 7 jours après la production, l'expédition, la réception ou le traitement des déchets ou des produits et matières issus de la valorisation des déchets et chaque fois que cela est nécessaire pour mettre à jour ou corriger une donnée.

- **Déchet - Sortie de statut de déchet**

Décret n° 2021-380 du 1^{er} avril 2021 relatif à la sortie du statut de déchet

Arrêté du 1^{er} avril 2021 modifiant l'arrêté du 19 juin 2015 relatif au système de gestion de la qualité mentionné à l'article D. 541-12-14 du code de l'environnement

La procédure de sortie de statut de déchet désormais possible hors ICPE et IOTA. Les conditions sont :

Respect des cinq critères de sortie du statut de déchet

- les déchets autorisés utilisés en tant qu'intrants pour l'opération de valorisation ;
- les procédés et techniques de traitement autorisés ;
- les critères de qualité applicables aux matières issues de l'opération de valorisation qui cessent d'être des déchets, conformément aux normes applicables aux produits, y compris, si nécessaire, les valeurs limites pour les polluants ;
- les exigences pour les systèmes de gestion ;
- l'exigence d'une attestation de conformité.

Attestation de conformité

Tout producteur ou détenteur de déchets qui met en œuvre la procédure de sortie du statut de déchet devra établir pour chaque lot de substances ou objets qui ont cessé d'être des déchets, une attestation de conformité comme le faisaient les exploitants d'ICPE ou de IOTA. Ils devront conserver une copie de l'attestation de conformité pendant au moins 5 ans et nouvellement pour la durée prévue par l'arrêté fixant les critères de sortie de statut de déchet. Cette attestation est tenue à la disposition des autorités compétentes

Mise en place d'un système de gestion de la qualité permettant de prouver le respect des critères de fin du statut de déchet, notamment en termes de contrôle et d'autocontrôle de la qualité et, le cas échéant, d'accréditation.

L'arrêté du 1^{er} avril 2021 détaille les critères de contrôle par un tiers, le cas échéant accrédité, pour la sortie du statut de déchet, qui précise la fréquence du contrôle, les procédures, les procédés et les déchets ou produits qui font l'objet du contrôle, ainsi que les modalités d'échantillonnage ainsi que les modalités de conservation d'échantillons pouvant être soumis à une analyse par un tiers.

- Le contrôle est déclenché par le producteur ou le détenteur du déchet qui réalise une sortie du statut de déchet et est réalisé à ses frais.
- premier contrôle lors de la première année de mise en œuvre de la procédure de sortie du statut de déchet
- vérification triennale du système de gestion de la qualité par un organisme accrédité pour la certification et des éléments du manuel qualité la première année
- contrôle par un tiers tous les 3 (ou 10 ans si le producteur est engagé dans une démarche de management de l'environnement) de l'opération de valorisation pour la production des déchets dangereux, terres excavées ou sédiments

Infractions pénales liées aux atteintes à l'environnement

Loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (art. 279 à 297)

Ont été créés 4 nouveaux délits : un délit général de pollution (L. 231-1 CE), un délit de mise en danger de l'environnement (L. 231-3 CE) et d'un délit d'Écocide (L. 231-3 CE). Le délit d'écocide est une circonstance aggravante des 2 délits précités. Ces délits sont soumis à des conditions drastiques de mise en œuvre, notamment pour caractériser la durée des atteintes (7 ans) et l'intentionnalité du délit d'écocide. Ils ne concernent que des activités encadrées administrativement et susceptibles de donner lieu à des mises en demeure.

Devraient être exclus de leur champ les délits classiques de pollution des eaux (L. 216.6 CE) et des eaux marines (C. envir., art. L. 218-73) ainsi le délit de pollution des eaux avec mortalité piscicole (art. L. 432-2 CE).

Un délit de mise en danger en cas de non-respect d'une mise en demeure en matière de déchets a été également créé.

A noter que la spécialisation des juridictions en matière environnementale, la synergie entre les acteurs institutionnels et de la société civile devraient favoriser une réponse pénale plus efficace et systématique orientée vers plus de poursuites judiciaires, d'injonction à la restauration et remise en état du milieu naturel et des transactions pénales (CIIP) ce qui devrait aller dans le sens d'une meilleure prise en compte des intérêts de l'environnement.

Circulaire visant à consolider le rôle de la justice en matière environnementale Circulaire CRIM 2021-02/G3 du 11 mai 2021 - annexes à la circulaire

La circulaire détaille les apports de la loi n°2020-1672 du 24 décembre 2020 qui a créé des pôles régionaux spécialisés en matière d'environnement ainsi que la convention judiciaire d'intérêt public environnementale ; elle actualise également les orientations de politique pénale. Le renforcement de la spécialisation des juridictions est donc expliqué et il est présenté comment une réponse pénale effective et lisible sera mise en œuvre avec la recherche systématique de la remise en état et l'exercice des poursuites contre les personnes morales. Un point est fait sur la spécialisation des juridictions civiles. Les annexes de la circulaire reprennent la liste des juridictions spécialisées en matière environnementale, présentent un focus sur le référé pénal environnemental et la remise en état des lieux.

ICPE

Décret n° 2021-1000 du 30 juillet 2021 portant diverses dispositions d'application de la loi d'accélération et de simplification de l'action publique et de simplification en matière d'environnement (loi ASAP)

(art. 2, 6° et 14° à 20°) : Modification du contrôle périodique des installations classées DC : L'organisme de contrôle périodique remet son rapport de visite à l'exploitant en un exemplaire (et non plus deux), il doit désormais préciser (et donc distinguer) les points de non-conformité et de non-conformité majeure. L'organisme agréé informe le préfet ET l'inspection des installations classées compétente de l'existence de non-conformités majeures sous un délai de 1 mois à compter de la constatation des cas suivants :

- s'il n'a pas reçu l'échéancier de mise en conformité de l'exploitant dans le délai de trois mois ;
- s'il n'a pas reçu de demande écrite de contrôle complémentaire de l'exploitant dans le délai d'un an ;
- si le contrôle complémentaire a fait apparaître que des non-conformités majeures persistent. Dans ce cas, le délai d'un mois court à compter de l'envoi du rapport complémentaire à l'exploitant.

L'organisme de contrôle périodique transmet chaque trimestre au préfet, au ministre chargé des installations classées et, dès lors, à l'inspection des installations classées, la liste des contrôles effectués « pendant le trimestre écoulé ». Ces dispositions sont entrées en vigueur le 1^{er} août 2021.

(art 6, 7°, 9° et 10°) : Suppression des cas de consultations obligatoires du CODERST : Le décret d'application du titre III de la loi ASAP rend les consultations concernées facultatives et une obligation d'information de l'instance est prévue lorsque cette dernière n'est pas consultée. Modifications entrées en vigueur le 1^{er} août 2021.

(art 2 et 25°) : Autorisation environnementale : délai de délivrance de la décision permettant l'exécution anticipée des travaux fixée à 4 jours.

Transition énergétique

Energie - Neutralité carbone - Allégation environnementale

Loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets

L'article 12 de la loi Climat interdit d'affirmer dans une publicité qu'un produit ou un service est neutre en carbone ou d'employer toute formulation de signification ou de portée équivalente, à moins que l'annonceur rende aisément disponible au public les éléments suivants (C. envir., art. L. 229-68) :

- un bilan d'émissions de gaz à effet de serre intégrant les émissions directes et indirectes du produit ou du service ;
- la démarche grâce à laquelle les émissions de gaz à effet de serre du produit ou du service sont prioritairement évitées, puis réduites et enfin compensées. La trajectoire de réduction des émissions de gaz à effet de serre est décrite à l'aide d'objectifs de progrès annuels quantifiés ;
- les modalités de compensation des émissions de gaz à effet de serre résiduelles respectant des standards minimaux définis par décret ;
- L'autorité administrative peut sanctionner le non-respect de cette interdiction et le manquement à ces obligations par une amende de 100 000 € pour une personne morale ...

6.8 Glossaire

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

Abonnement :

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

Abonnés domestiques ou assimilés :

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

Capacité de production :

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

Prix du service [D102.0] :

Prix du service de l'eau potable en euros par m³ (redevances et taxes comprises, pour une base de consommation annuelle de 120 m³). Le prix est celui en vigueur au 1^{er} janvier de l'année de présentation du rapport (c'est-à-dire au 1^{er} janvier de l'année N+1 pour l'indicateur relatif à l'année N).

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

o Pour la partie proportionnelle, il s'agit du prix que paierait le client s'il consommait les 120 m³ le 1^{er} janvier (ne sont donc pas prises en compte les révisions tarifaires, les tarifs saisonniers, les modifications qui interviennent en cours d'année).

Rendement du réseau de distribution [P104.3] :

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

La Loi Grenelle 2 a imposé un rendement minimum à atteindre pour chaque réseau de distribution, dont la valeur dépend de la densité de l'habitat et de la taille du service, ainsi que de la disponibilité de la ressource

en eau. Cette valeur « seuil » est définie par le décret 2012-97 du 27 janvier 2012. Cette définition réglementaire est transcrite dans la formule générique donnée ci-après :

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

Avec :

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

Réseau de desserte :

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

Réseau de distribution :

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

Résultat d'analyse :

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

Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

6.9 Autres annexes

Détail des fuites

→ *Sur canalisations*

Commune	Date	Adresse	Diamètre	Commentaires
VERETZ	08/01/2021	23 RUE MOISSONNIERE	100	POSE D'UN MANCHON INOX SUR FUIITE CIRCULAIRE
	18/02/2021	RUE DE LA FERRANDERIE	110	CONDUITE PVC FENDUE REMPLACEMENT DE 1 ML
	24/03/2021	CHEMIN DE ROUJOUX		CONDUITE CASSE PAR ENTREPRISE QUI A FAIT LE ROND-POINT POSE D'UN TOUT-INOX
AZAY SUR CHER	23/03/2021	VIDANGE DU RESERVOIR DE BOUCHELIN	100	CONDUITE ACIER PERCEE POSE D'UN MANCHON INOX
	11/05/2021	55 RUE DU PORT	60	CASSE CONDUITE SUITE PASSAGE RABOTTEUSE (CONDUITE FRAGILE) POSE D'UN MANCHON INOX
	30/08/2021	26 RUE DES URSULINES	60	FUIITE DE LA CONDUITE EN VIEILLE FONTE GRISE (PERFORATION) POSE D'UN MANCHON INOX

Autres interventions

Suppression d'un branchement au lieudit le May (RN 76) à Azay sur Cher et création d'une purge en 32 mm (sur conduite 75 mm) le 10 septembre 2021.

→ Sur équipement et compteurs

Commune	Date de réalisation	Voie	Equipement	
VERETZ	05/01/2021	5 RESIDENCE REUILLE	ROBINET AVANT COMPTEUR	
	07/01/2021	5 RUE DU VIEUX PORT	ROBINET AVANT COMPTEUR	
	07/01/2021	79 CHEMIN ROCHE MORIN	ROBINET AVANT COMPTEUR	
	08/01/2021	17 PARC DE BEAUREGARD	ROBINET AVANT COMPTEUR	
	19/01/2021	2 ALLEE DES ORMEAUX	ROBINET AVANT COMPTEUR	
	28/01/2021	24 AVENUE DE LA GUERINIERE	ROBINET AVANT COMPTEUR	
	11/12/2021	32 RUE DE LA FERRANDERIE	TETE DE ROBINET AVANT COMPTEUR	
	23/02/2021	9 RUE DES VERGERS	ROBINET AVANT COMPTEUR	
	26/03/2021	CHEMIN DE CHAVONNIERE	REPLACEMENT DE LA VANNE D'ALIMENTATION DU RESEAU DN 60	
	20/03/2021	6 RUE DR HERPIN	ROBINET AVANT COMPTEUR	
	30/03/2021	34 CHEMIN DES RUAUX	ROBINET AVANT COMPTEUR APRES REMPLACEMENT DU ROBINET DE PRISE	
	12/05/2021	10 PARC DE BEAUREGARD	ROBINET AVANT COMPTEUR	
	23/05/2021	25 ALLEE DES ORMEAUX	TETE DE ROBINET AVANT COMPTEUR	
	07/06/2021	2 ALLEE DANIEL CHAMIER	ROBINET AVANT COMPTEUR	
	24/06/2021	37 BIS CHEMIN DE BOURDERIE	ROBINET AVANT COMPTEUR	
	20/07/2021	32 QUAI HENRY IV	ROBINET AVANT COMPTEUR	
	08/08/2021	42 CHEMIN FIER DE PIERD	ROBINET AVANT COMPTEUR	
	24/08/2021	CHEMIN DE ROUJOUX	TETE DE ROBINET AVANT COMPTEUR	
	10/11/2021	29 CHEMIN RUES MAIGRES	ROBINET AVANT COMPTEUR	
	23/11/2021	34 RUE DE LA FERRANDERIE	ROBINET AVANT COMPTEUR	
	23/11/2021	6 ALLEE DES ORMEAUX	ROBINET AVANT COMPTEUR	
	25/11/2021	14 RUE DU VIEUX PORT	ROBINET AVANT COMPTEUR	
	21/12/2021	1 IMPASSE DE LA GIRONDE	ROBINET AVANT COMPTEUR	
	AZAY SUR CHER	15/01/2021	1 GRANDE RUE	ROBINET AVANT COMPTEUR
		11/02/2021	LES CHARPEREAUX	ROBINET AVANT COMPTEUR
		11/02/2021	23 GRANDE RUE	ROBINET AVANT COMPTEUR
		18/02/2021	LA BONNIERE	ROBINET AVANT COMPTEUR
		29/03/2021	ALLEE DE L'ABBE GUYOT	ROBINET AVANT COMPTEUR
		19/04/2021	32 RUE DE LA POSTE	ROBINET AVANT COMPTEUR
		04/05/2021	3 RUE MAURICE RAVEL	ROBINET AVANT COMPTEUR
		11/05/2021	3 GRANDE RUE	ROBINET AVANT COMPTEUR
		04/06/2021	4 RUE DES VIGNES	ROBINET AVANT COMPTEUR
		03/06/2021	3 RUE DE MONTQUEIL	TETE DE ROBINET AVANT COMPTEUR
15/06/2021		9 RUE DE LA POSTE	ROBINET AVANT COMPTEUR N°1 SUR NOURRICE	
15/06/2021		9 RUE DE LA POSTE	ROBINET AVANT COMPTEUR N°2 SUR NOURRICE	
02/07/2021		LA PLAGE	ROBINET AVANT COMPTEUR	
05/07/2021		4 RUE DE LA TOUCHE	ROBINET AVANT COMPTEUR	
06/07/2021		20 ROUTE D'ESVRES	ROBINET AVANT COMPTEUR	
03/09/2021		15 RUE DES SERRAULTS	ROBINET AVANT COMPTEUR	
15/09/2021		LA FALAISE	ROBINET AVANT COMPTEUR	
13/10/2021	7 RUE DE LA FEUILLE D'OR	ROBINET AVANT COMPTEUR		

	08/11/2021	47 RUE DU PORT	ROBINET AVANT COMPTEUR
	09/11/2021	5 RUE DES CARNAUX	ROBINET AVANT COMPTEUR
	30/11/2021	8 TARTIFUME	ROBINET AVANT COMPTEUR
	06/12/2021	24 ALLEE DES CHARPEREAUX	ROBINET AVANT COMPTEUR
	31/12/2021	22 RUE DE LA LUCTERIE	ROBINET AVANT COMPTEUR

Autres travaux d'exploitation

Remplacement le 02 Janvier d'un tampon sur regard ventouse aux Reçais

→ Sur branchements

Commune	Date	Adresse	Diamètre
VERETZ	04/03/2021	47 CHEMIN DE LA VITRIE	REPARATION DE BRANCHEMENT 25 MM REMPACEMENT DE 1,5 ML
	05/03/2021	18 CHEMIN DES BOILEAUX	REPARATION DE BRANCHEMENT 25 MM REMPACEMENT DE 1 ML
	30/03/2021	34 CHEMIN DES RUAUX	FUITE SUR ROBINET DE PRISE RENOUVELLEMENT DU COLLIER, DU ROBINET DE PRISE, DE 1 ML DE PEHD 25 MM ET RACCORD SUR PARTIE SAINTE
	02/04/2021	12 RUE DE LA MOISSONNIERE	REPARATION DE BRANCHEMENT 25 MM REMPACEMENT DE 0.5 ML
	12/07/2021	12 RUE CHAUDE	REPARATION DE BRANCHEMENT 25 MM REMPACEMENT DE 2 ML
	21/07/2021	79 RUE ROCHE MORIN	FUITE SUR ROBINET DE PRISE RENOUVELLEMENT DU COLLIER, DU ROBINET DE PRISE, DE 1 ML DE PEHD 25 MM ET RACCORD SUR PARTIE SAINTE
	21/09/2021	32 RUE DE LA FERRANDERIE	REMPACEMENT DU ROBINET DE PRISE
	23/09/2021	RUE DES SABLES	REPARATION DU TUYAU DE BRANCHEMENT SUR 1 ML
AZAY SUR CHER	24/02/2021	11 RUE DES AFN	REPARATION DE BRANCHEMENT 25 MM DEVANT LE REGARD RENOUVELLEMENT DU ROBINET AVANT COMPTEUR
	05/06/2021	24 GRANDE RUE	REPARATION DE BRANCHEMENT 25 MM REMPACEMENT DE 1 ML SUITE PERFORATION
	10/06/2021	LA DUVELLERIE	REPARATION DE BRANCHEMENT 25 MM REMPACEMENT DE 1 ML SUITE CASSE CIRCULAIRE
	09/07/2021	21 RUE DE LA TREILLE	FUITE AU NIVEAU DU RACCORD SUR REGARD ISOTHERM
	30/07/2021	LE FOUTEAU	REPARATION DU TUYAU DE BRANCHEMENT REMISE A NIVEAU DE LA VIDANGE

Détail de la production par usine

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
UP Le Bastereau	409 609	391 184	408 423	421 773	430 089	2,0%
Volume prélevé total	409 609	391 184	408 423	421 773	430 089	2,0%
UP Le Bastereau	5 445	5 703	6 276	5 223	6 294	20,5%
Besoins usine total	5 445	5 703	6 276	5 223	6 294	20,5%
UP Le Bastereau	404 164	385 481	402 147	416 550	423 795	1,7%
Volume produit total	404 164	385 481	402 147	416 550	423 795	1,7%

Ressourcer le monde

Veolia

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

www.veolia.com