



**RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE**  
**CA D'EPINAL - CHARMES**

## **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.

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

# Avant-propos



## Veolia – Rapport annuel du délégataire 2020

Monsieur le Maire,

Je suis heureux de vous adresser le **Rapport Annuel du Délégué** pour l'année 2020. Vous y retrouverez l'ensemble des informations techniques, économiques et environnementales relatives à la gestion de votre service d'eau.

Cette année 2020, si particulière, a mis à rude épreuve nos liens sociaux comme nos modèles économiques. Au plus fort de la crise de la Covid-19, nos équipes ont été mobilisées 24h/24 pour assurer la performance des services essentiels que nous fournissons à vos administrés. Du national au local, des cellules de pilotage de la crise ont été mises en place pour assurer le plan de continuité des activités. Cette crise a confirmé notre réactivité, notre ancrage territorial et la proximité avec vous, clients, ainsi qu'avec les usagers du service, citoyens-consommateurs. A ce propos, 93% des Français\*, interrogés à l'issue du premier confinement, estiment que les professionnels de l'eau ont joué un rôle essentiel en assurant la continuité du service.

Cette crise a aussi été un puissant accélérateur dans la prise de conscience des impératifs écologiques et de leurs conséquences sur nos sociétés. Chez Veolia, nous sommes plus que jamais convaincus du caractère essentiel de nos métiers : pour garantir l'accès à l'eau et à l'assainissement pour tous ; pour lutter contre le réchauffement climatique et pour accompagner nos clients, collectivités et industriels, à s'y adapter ; pour contribuer, à long-terme, en tant que partenaire durable du service public, à la résilience et à l'attractivité des territoires. Nous sommes pleinement engagés dans la transformation écologique afin d'offrir aux collectivités des solutions innovantes pour faire face aux défis à venir.

Aujourd'hui, grâce à notre nouveau projet stratégique Impact Eau France, nous sommes prêts à faire de l'Eau un accélérateur de cette transformation écologique à la fois verte et inclusive. Nous prenons notamment 5 engagements climat à horizon 2023, sur l'empreinte carbone, le prélèvement de la ressource en eau, la biodiversité, la formation des salariés et l'accompagnement des consommateurs.

L'eau, à la fois « marqueur » du changement climatique et bien essentiel du quotidien, doit répondre à des attentes et des usages toujours plus nombreux : sécurité et qualité de l'eau distribuée, lutte contre les îlots de chaleur, réutilisation des eaux usées, gestion des nouveaux polluants... – sans compter l'attente légitime, de la part du consommateur, d'une expérience client innovante et agile, mais aussi inclusive et solidaire.

Les femmes et les hommes de l'activité Eau France de Veolia, représentés par notre Directeur/Directrice de Territoire, sont à vos côtés pour vous permettre de répondre à ces défis et d'anticiper ceux à venir. Soyez certain de leur engagement pour construire avec vous, pour votre territoire et ses habitants, les solutions durables les plus adaptées à votre service d'eau.

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

**Frédéric Van Heems,**  
Directeur Général, Eau France

*\*Selon le baromètre C.I.Eau / Kantar « Les Français et l'eau », 2020.*

# 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, avec un principe de «Relation Attentionnée» qui nous invite à prendre en compte leur satisfaction et 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.

# Sommaire

<b>1.</b>	<b>L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE.....</b>	<b>8</b>
1.1	<i>Un dispositif à votre service.....</i>	9
1.2	<i>Présentation du contrat.....</i>	12
1.3	<i>Les chiffres clés.....</i>	13
1.4	<i>L'essentiel de l'année 2020.....</i>	14
1.5	<i>Les indicateurs réglementaires 2020.....</i>	22
1.6	<i>Autres chiffres clés de l'année 2020.....</i>	23
1.7	<i>Le prix du service public de l'eau.....</i>	25
<b>2.</b>	<b>LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION .....</b>	<b>26</b>
2.1	<i>Les consommateurs abonnés du service .....</i>	27
2.2	<i>La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous.....</i>	28
2.3	<i>Données économiques.....</i>	30
<b>3.</b>	<b>LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....</b>	<b>32</b>
3.1	<i>L'inventaire des installations.....</i>	33
3.2	<i>L'inventaire des réseaux.....</i>	34
3.3	<i>Les indicateurs de suivi du patrimoine .....</i>	37
3.4	<i>Gestion du patrimoine.....</i>	39
<b>4.</b>	<b>LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE .....</b>	<b>43</b>
4.1	<i>La qualité de l'eau .....</i>	44
4.2	<i>La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau .....</i>	47
4.3	<i>La maintenance du patrimoine .....</i>	53
4.4	<i>L'efficacité environnementale .....</i>	59
<b>5.</b>	<b>RAPPORT FINANCIER DU SERVICE .....</b>	<b>61</b>
5.1	<i>Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE).....</i>	62
5.2	<i>Situation des biens.....</i>	65
5.3	<i>Les investissements et le renouvellement .....</i>	66
5.4	<i>Les engagements à incidence financière .....</i>	67
<b>6.</b>	<b>ANNEXES.....</b>	<b>70</b>
6.1	<i>La facture 120 m<sup>3</sup> .....</i>	71
6.2	<i>Les données consommateurs par commune .....</i>	72
6.3	<i>La qualité de l'eau .....</i>	73
6.4	<i>Le bilan énergétique du patrimoine .....</i>	80
6.5	<i>Annexes financières.....</i>	81
6.6	<i>Reconnaissance et certification de service .....</i>	91

6.7	<i>Actualité réglementaire 2020</i> .....	94
6.8	<i>Glossaire</i> .....	100
6.9	<i>Autres annexes</i> .....	106

# 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

**VEOLIA EAU**  
ZI Route de Chamagne  
88130 CHARMES



**Lundi et vendredi**  
de 8h30 à 11h30 et de 13h30 à 15h30  
**Mercredi**  
De 13h30 à 15h30

### TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



*Pour toutes les questions relatives aux abonnements contactez-nous du lundi au vendredi de 8h30 à 18h.*



Les abonnés peuvent également déposer directement leur relevé de consommation d'eau au **0 969 390 314** (services disponibles 24h/24, 365 jours par an).

#### *Votre service client en ligne est accessible :*

- ✓ [www.service-client.veoliaeau.fr](http://www.service-client.veoliaeau.fr)
- ✓ sur votre smartphone via nos applications iOS et Android.



### Vos Urgences 7 Jours Sur 7, 24h Sur 24

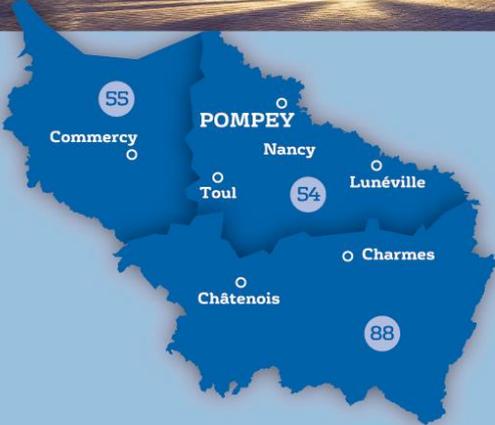


*Pour toute fuite, incident concernant la qualité de l'eau ou fait anormal touchant le réseau, un branchement, une installation de stockage ou de production d'eau nous intervenons jour et nuit.*

## LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS COTES



# TERRITOIRE LORRAINE SUD





**40**  
contrats de service public



**127**  
agents à votre service



**3**  
points d'accueil consommateurs



**16**  
usines de dépollution des eaux usées



**107 000**  
habitants desservis en eau potable



**42 100**  
compteurs télérelevés



**100 %**  
de nos activités certifiées ISO 9 001 ISO 14 001 et ISO 50 001



**103**  
sites de production et stockage d'eau potable



**1 460 km**  
de réseau de distribution d'eau potable



**620 km**  
de réseau de collecte des eaux usées



**Daniel CHARIER**  
Directeur de la STEP de Maxéville  
Mob. : 06 14 96 35 51  
[daniel.charier@veolia.com](mailto:daniel.charier@veolia.com)



**Céline DEMANGECLAUDE**  
Step de la Métropole du Grand Nancy  
Responsable Exploitation  
Mob. : 06 16 59 42 35  
[celine.demangeclaudef@veolia.com](mailto:celine.demangeclaudef@veolia.com)



**En attente**  
Step de la Métropole du Grand Nancy  
Responsable Maintenance  
Mob. :



**Laurence PROTOT**  
Responsable Réseau / Travaux Vosges  
Mob. : 07 78 21 51 86  
[laurence.protot@veolia.com](mailto:laurence.protot@veolia.com)



**Ludovic GARNIER**  
Responsable Travaux  
Meuse et Meurthe et Moselle Sud  
Mob. : 06 22 51 15 60  
[ludovic.garnier@veolia.com](mailto:ludovic.garnier@veolia.com)



**Laurent ARNOUX**  
Responsable Réseaux  
Meurthe-et-Moselle Centre et Meuse Sud  
Mob. : 06 13 79 23 51  
[laurent.arnoux@veolia.com](mailto:laurent.arnoux@veolia.com)



**Elodie COCAUD**  
Responsable Usines  
Meurthe-et-Moselle Centre et Meuse Sud  
Mob. : 06 27 86 63 12  
[elodie.cocaud@veolia.com](mailto:elodie.cocaud@veolia.com)



**Céline JACOB**  
Responsable Usines  
Vosges Lunévillois et Réseaux Lunévillois  
Mob. : 06 16 39 11 33  
[celine.jacob@veolia.com](mailto:celine.jacob@veolia.com)



**Maxime THIERCY**  
Ingénieur d'affaires Développement  
Mob. : 06 23 15 03 47  
[maxime.thiercy@veolia.com](mailto:maxime.thiercy@veolia.com)



**Sonia VITHE**  
Directrice des Opérations  
Mob. : 06 10 35 19 44  
[sonia.vithe@veolia.com](mailto:sonia.vithe@veolia.com)



**Maïté STOECKLIN**  
Responsable Consommateurs  
Mob. : 06 22 09 71 86  
[maite.stoecklin@veolia.com](mailto:maite.stoecklin@veolia.com)



**Patrick LALLEMENT**  
Directeur du Territoire  
Mob. : 06 17 48 69 86  
[patrick.lallement@veolia.com](mailto:patrick.lallement@veolia.com)



# TERRITOIRE RÉGION EST



329  
contrats de  
service public



934  
agents  
à votre service



33  
points d'accueil  
consommateurs



209  
usines de dépollution  
des eaux usées



1 245 800  
habitants desservis  
en eau potable  
1 171 700  
habitants raccordés  
en assainissement



383 600  
compteurs  
télérelevés



100 %  
de nos activités  
certifiées ISO 9 001  
ISO 14 001 et ISO 50 001



1 085  
sites de production  
et stockage  
d'eau potable



13 490 km  
de réseau de distribution  
d'eau potable  
7 630 km  
de réseau de collecte  
des eaux usées

## 1.2 Présentation du contrat

### Données clés

✓ Déléataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
✓ Périmètre du service	CHARMES, SOCOURT
✓ Numéro du contrat	H3130
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	01/01/2019
✓ Date de fin du contrat	31/12/2026
✓ 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).

Type d'engagement	Tiers engagé	Objet
achat	Eaux du Haut du Mont SI	Achat d'eau SI Haut du Mont

#### ✓ Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
2	01/04/2020	Modification périmètre
1	21/06/2019	Fréquence de facturation de la redevance

# 1.3 Les chiffres clés

CA D'EPINAL - CHARMES

## Chiffres clés



5 015

Nombre d'habitants desservis



2 209

Nombre d'abonnés  
(clients)



1

Nombre d'installations de  
production



2

Nombre de réservoirs



64

Longueur de réseau  
(km)



100,0

Taux de conformité  
microbiologique (%)



85,9

Rendement de réseau (%)



109

Consommation moyenne (l/hab/j)

## 1.4 L'essentiel de l'année 2020

### 1.4.1 Principaux faits marquants de l'année

L'année 2020 est principalement marquée par la crise sanitaire induite par la COVID 19. Cette dernière a considérablement impactée les modes de fonctionnement et d'autant plus lors de la période de confinement des mois de mars à mai 2020.

Durant cette période, l'activité a été réduite, les actions curatives ayant été prioritaires, notamment pour les interventions de réseaux et de clientèles.

L'année a été marquée l'intégration de la commune de Socourt par avenant le 1<sup>er</sup> Avril 2021. .

Le volume mis en distribution est en hausse de 10,7%, avec :

- une augmentation de 1,3% du volume produit par la station du Puits des Îles.
- une augmentation de 16,3 % du volume acheté au SIE du Haut du Mont et une diminution de 71,8% de la fourniture d'eau à Socourt ( volume compté du 1 janvier au 1 avril 2020 ) .

Le volume consommé autorisé 365 jours est en diminution de 3,9 %, le nombre d'abonnés (2209) est en augmentation de 6,3%.

Nous vous rappelons que durant la période de confinement Covid 19 de mars à mai 2020, les relevés de compteur terrain n'ont pas pu être tous réalisés. Ces relevés ont pu alors être remplacés par une estimation de la consommation égale à 100% de la consommation annuelle précédente, pour émettre les factures.

Le rendement du réseau et l'indice linéaire de perte augmentent encore pour l'année 2020 pour atteindre respectivement 85,9 % et 2,7m<sup>3</sup>/km/j. Ces indicateurs sont qualifiés d'excellents au regard des critères de l'Agence de l'Eau Rhin Meuse.

25 fuites dont 8 fuites sur canalisations et 9 fuites sur branchements ont été détectées et réparées en 2019. Le nombre de réparation de fuites a diminué. Cette diminution s'explique par un hiver très doux. Nous préconisons, néanmoins, la mise en place d'un programme pluriannuel de renouvellement du réseau et des branchements, ce qui sera acté avec le schéma directeur des réseaux.

Le délégataire a installé 40 prélocalisateurs de fuite et deux purges automatiques dans le cadre des engagements contractuels.

1 branchement plomb a été renouvelé en 2020.

La canalisation du pont des Quatre Frères Buquet a été renouvelée lors de la remise en état de l'ouvrage.

6 nouveaux branchements ont été réalisés sur le service en 2020 financés par des tiers.

Au niveau de l'usine de traitement, les travaux de passage au tarif jaune se sont achevés en 2019. Les poteaux d'alimentation depuis la route principale ont été entièrement renouvelés. Le transformateur au pylône a été détruit conformément à la législation en vigueur. Ces travaux permettent ainsi de sécuriser l'alimentation électrique du site. Ces travaux ont été financés par Veolia.

La toiture du bâtiment abritant l'usine est en très mauvais état. L'eau pénètre à l'intérieur du bâtiment, en 2018 les infiltrations d'eau ont rendu hors service le transformateur .

Veolia a procédé en 2020 à la pose de l'ensemble des équipements de sécurité prévus dans le contrat sur les ouvrages identifiés.

Un important feu de broussailles s'est propagé le 9 Aout 2020 sur le périmètre grillagé de la station de traitement de Chloration, en cette période de canicule. Les captages n'ont pas été touchés. La propagation a été maîtrisée par les sapeurs pompiers. Aucune interruption de service n'a eu lieu. Veolia a été porté plainte en gendarmerie .

### Commentaire qualité d'eau

#### Ressource

Le niveau d'eau dans les exhaures est un sujet sensible car en période d'étiage, le rabattement de la nappe ne permet pas de pomper le volume nécessaire à l'alimentation complète de la ville. Durant ces épisodes, un complément est nécessaire, actuellement fourni par le SIE du Haut du Mont, mais la disponibilité de cette ressource est elle même limitée.

En l'absence de filtration, les variations de turbidité en période de fortes pluies (inondations par la Moselle ou la rivière d'Essegney) ou d'étiage, impactent considérablement la qualité de l'eau distribuée, ce qui nécessite un apport important de chlore et affecte le confort des usagers.

Par ailleurs, l'eau de Charmes est particulièrement agressive, ce qui a pour conséquence de diluer les métaux des canalisations dans l'eau, en particulier le plomb et le cuivre.

La dissolution du plomb présente un risque sanitaire reconnu, minimisé par le renouvellement des branchements en plomb (néanmoins chez certains abonnés, les canalisations intérieures anciennes sont encore en plomb), c'est pourquoi **une non-conformité plomb a été traitée lors de l'exercice 2020**

La dissolution du cuivre des canalisations a par ailleurs un effet pénalisant sur la conformité des boues produites par la station d'épuration et sur la filière de traitement choisie (compostage).

Dans ce cadre, l'installation d'une unité de traitement de l'agressivité peut se révéler être un compromis économiquement intéressant pour la Ville.

La ressource est également particulièrement chargée en Carbone Organique Total (COT), et dépasse régulièrement les limites de référence pour ce paramètre. La surveillance que nous avons mise en place et les analyses de terrain tendent à montrer que les pics de COT surviennent particulièrement en période de débordement du rû adjacent, qui traverse la commune d'Essegney. Des aménagements pour éviter ces débordements sont nécessaires pour préserver la qualité de l'eau distribuée.

La limitation du débit fourni par le SIE du Haut du Mont et les difficultés rencontrées pour l'exploitation de la ressource actuelle doivent être prises en compte pour la mise en place rapide d'une solution de diversification des ressources en eau de la ville de Charmes.

Depuis 2016, la collectivité a ciblé les objectifs en matière de qualité de l'eau et de diversification de la ressource. Des réflexions ont conduits à une présentation d'enveloppes budgétaires pour la conduite de ces 2 actions.

#### Exhaures

Dans le contexte actuel de rareté de la ressource, la pose de débitmètres et de variateurs de vitesse par puits, permettrait d'optimiser la quantité et qualité d'eau pompée. Le puits n°1 est très impacté par des variations importantes de turbidité et de qualité bactériologique de l'eau.

La ressource étant très sensible aux phénomènes pluvieux qui la rendent turbide, la mise en place d'un turbidimètre avec automatisation des arrêts de pompage sur dégradation de la qualité de l'eau améliorerait le process et optimiserait la quantité de chlore introduite, pour un meilleur confort des usagers.

## **Les collaborateurs VEOLIA mobilisés pour assurer les services essentiels.**

Assurer la continuité du service public de l'eau et de l'assainissement, et protéger la santé de nos salariés et de nos clients ont été les deux priorités qui ont guidé notre organisation et les procédures mises en œuvre dans le cadre de la pandémie de COVID-19.

Pendant le premier confinement du 17 mars au 10 mai 2020, notre Plan de Continuité d'Activité (PCA) a été adapté à la propagation du virus SARS-Cov2 et aux dispositions prises par le gouvernement et les autorités sanitaires au fil de l'évolution de la pandémie dans les différentes régions de France métropolitaine et d'outre-mer et de l'évolution des connaissances scientifiques.

Dans ce premier temps, seules les activités ci-dessous ont été maintenues afin d'assurer la continuité de service :

- ✓ les interventions d'urgences,
- ✓ les tâches préventives et de maintenance qui ont pour but de réduire les risques de multiplications des situations d'urgence,
- ✓ les tâches préventives et d'entretien permettant de conserver l'intégrité et la performance de nos installations (réseaux, équipement, usines... etc.) et anticiper une reprise de l'activité dans les meilleures conditions possibles,
- ✓ auprès des consommateurs : continuité du service aux consommateurs et aux collectivités, facturation et maîtrise des flux financiers, prise en compte des demandes avec priorité aux urgences,
- ✓ fonctions support de l'entreprise : continuité de toutes les tâches en lien avec les salariés, fournisseurs, administrations, prestataires, organismes sociaux...

Quelques missions ont été interrompues :

- ✓ les interventions au domicile des consommateurs en-dehors des urgences,
- ✓ les opérations non essentielles à la continuité du service.

Dès que la reprise des activités fut possible ; un plan de reprise d'activité (PRA) a été élaboré. Cette "Reprise d'Activité" s'est opérée en suivant un mode opératoire dont les lignes directrices étaient claires mais flexibles, afin d'une part d'intégrer les consignes évolutives données par les pouvoirs publics et d'autre part de capitaliser en temps réel sur les retours d'expérience remontés du terrain et analysés (puis déployés à grande échelle le cas échéant) par les experts du Groupe Veolia pilotant la cellule de crise de l'entreprise.

Ce mode opératoire portait sur les grands thèmes suivants :

- ✓ Les mesures de prévention et de suivi sanitaire (masques, équipements de protection individuelle, distanciation sociale, gestion des espaces partagés, proposition de tests de dépistage, accompagnement grâce à des formations spécifiques, etc.);
- ✓ Les mesures générales d'organisation pour les prochaines étapes de la pandémie avec adaptation des activités et de leur reprise en fonction de l'évolution de la situation sanitaire et sociale;
- ✓ Le maintien des cellules de crise de Veolia dans un fonctionnement allégé afin de suivre précisément l'évolution de la situation et anticiper les actions à mettre en place;
- ✓ Les points particuliers d'attention et déclinaisons spécifiques (accompagner les managers dans l'animation de leurs équipes, assurer une programmation glissante des effectifs et des activités, adapter les relations consommateurs, intensifier la gestion des fournisseurs et des approvisionnements);
- ✓ Le suivi du risque de cyber-sécurité et la capacité de fonctionnement digital des activités à distance;

- ✓ Les engagements contractuels et réglementaires.

Notre approche a consisté à réduire autant que possible les retards, les ajustements de calendriers et d'objectifs, et les risques de maîtrise des contraintes d'exploitation tout en visant le plus haut niveau de service possible, et en maintenant l'ensemble des process et traitements en fonctionnement. Cela n'a pu se faire que grâce à l'implication sans faille des équipes et au prix d'impacts économiques importants pour adapter notre activité aux exigences de la réglementation d'urgence tout en étant précurseurs sur les précautions mises en œuvre pour adapter nos interventions dans le cadre pandémique.

Notre mission de service public inclut bien sûr aussi la nécessité d'accompagner au mieux les citoyens-consommateurs pendant ces périodes difficiles. Nos équipes dédiées aux relations avec les consommateurs ont donc ajusté leur organisation et redéployé leur activité, pour répondre aux différents enjeux d'adaptation qu'exigent le contexte épidémique et ses multiples répercussions :

- ✓ Maintenir les dispositifs d'accueil téléphonique

L'ensemble de nos centres de relation client ont toujours maintenu leur activité de traitement des demandes d'intervention les plus urgentes (manque d'eau, fuites ou encombrement des évacuations d'eaux usées). Un effort conséquent d'information des consommateurs les a parallèlement incités à recourir en priorité aux services digitaux mis à leur disposition, pour les demandes n'ayant pas de caractère d'urgence.

- ✓ Resserrer les liens avec les consommateurs

Dans cette situation exceptionnelle, nous avons adapté nos modes classiques d'échanges avec les consommateurs pour maintenir et même renforcer le lien avec leur service d'eau.

Pour les accompagner au jour le jour, les aider à bénéficier au mieux de leurs services d'eau et d'assainissement (ex : garantie sanitaire de l'eau du robinet, conseils d'hydratation en confinement, impératif de jeter les lingettes à la poubelle et non dans les toilettes...), ou encore leur simplifier la vie en les orientant vers les modes d'interaction les mieux adaptés au contexte du confinement du printemps 2020, nous avons démultiplié nos communications, via différents canaux (rubrique dédiée sur [eau.veolia.fr/infos-covid-19](http://eau.veolia.fr/infos-covid-19), 8 lettres d'informations digitales, e-mailings, SMS, réseaux sociaux, infos sur factures...).

Les consommateurs ont d'ailleurs apprécié l'accompagnement resserré qui leur a été proposé durant la première phase de l'épidémie, au printemps, puisque suite à une enquête qui leur a été soumise dans notre lettre d'information "Covid-19" de début juin 2020, 95 % des répondants nous ont dit avoir apprécié recevoir de l'information et des conseils, durant la période d'urgence sanitaire.

Au-delà, les experts de Veolia Eau ont apporté tout leur concours aux pouvoirs publics pour éclairer les prises de décisions des différentes administrations compétentes et l'entreprise a également mis en tant que de besoin ses moyens logistiques à disposition d'opérateurs plus locaux (régies ou autres) par exemple pour mettre en œuvre les premières distributions de masques.

Même si le contexte impose la plus grande humilité, l'ensemble des collaborateurs ressent aujourd'hui une légitime fierté lorsque les Français reconnaissent à 93% que les professionnels de l'eau ont joué un rôle essentiel en assurant la continuité du service. Cela n'aurait pu être possible sans le savoir-faire de Veolia en matière de gestion de crise ni sans l'engagement de l'ensemble des collaborateurs.

A noter enfin que les impacts économiques liés à l'adaptation du service aux contraintes extérieures qui s'imposent à nous dans le contexte du Covid-19, revêtent un caractère ponctuel ou récurrent. Ils peuvent rendre nécessaires des discussions contractuelles pour rechercher avec les Collectivités co-contractantes l'indispensable équilibre économique qui nous permette, ensemble, de poursuivre la qualité du service rendu.

Sur ce sujet, un guide juridique a été publié par l'Institut de la Gestion Déléguée (IGD), fondation au sein de laquelle collaborent, des associations de Collectivités et d'Élus, des entreprises publiques et privées, et différents services de l'Etat.

Ce précis "permet de rappeler les règles de droit qui prévoient une indemnisation des cocontractants de l'administration en pareil cas, de même que l'effort de justification et d'explication que doivent fournir ceux-ci en contrepartie".

## 1.4.2 Propositions d'amélioration

L'eau distribuée présente des dépassements chroniques de la référence de qualité pour le paramètre COT. Ces dépassements n'ont pas altéré la potabilité de l'eau. Les causes sont probablement les épandages de lisier sur les champs attenants ainsi que les débordements de la rivière longeant la route d'Essegney lors de périodes de fortes pluies (lessivage des sols et débordements du rû d'Essegney). La mise en place de mesures de préservation de la ressource est à réaliser.

Par ailleurs, il conviendra de mettre en œuvre une nouvelle filière de traitement pour supprimer le caractère agressif de l'eau.

### Station de pompage

Le chemin d'accès à la station de pompage est en très mauvais état, des ornières risquent d'endommager les véhicules de service.

Il serait souhaitable de mettre en place des variateurs sur chaque puits avec une régulation de niveau afin de ne plus fonctionner en dénoyage. En période d'étiage, l'alimentation de l'eau est assurée par l'achat d'eau du SIE du Haut du Mont, cette collectivité va procéder à des travaux en 2020 pour augmenter sa capacité de stockage au réservoir.

Veolia procédera en 2020 à la pose de l'ensemble des équipements de sécurité prévus dans le contrat sur les ouvrages identifiés.

### Suppression au château d'eau :

Le surpresseur devra être abrité à l'intérieur du réservoir afin de le protéger des conditions hivernales. Le sol du château est fissuré à plusieurs endroits. Un diagnostic complet du génie civil devra être réalisé.

### Réseau

Les réseaux et équipements vieillissent du fait des conditions de pose (nature du terrain, affaissement des sols) ainsi que de l'eau véhiculée (entartrement des conduites et équipements sur des eaux entartrantes, corrosion et fuites sur des eaux agressives).

Dans ce cadre, nous avons répertorié ci-dessous, selon notre connaissance des réseaux, les problèmes divers et suggestions d'amélioration, afin que ces informations soient exploitables par la collectivité pour réaliser son plan de renouvellement, ou mutualiser ces travaux lors d'autres travaux de voirie :

- Rue Montchablon, la canalisation fonte DN80 est vétuste sur 200ml.
- La canalisation du stade en fonte DN125 qui traverse le canal du Moulin pour alimenter le stade et l'écluse devrait être renouvelée car elle est vétuste et surdimensionnée, suite à un remaillage du réseau. Actuellement la qualité d'eau alimentant ces deux installations peut se dégrader du fait de temps de séjours trop long, et nous recommandons un renouvellement en DN63 sur 350ml pour palier à cette insuffisance une purge automatique a été installée en 2015.
- Rue de la République, la canalisation fonte DN60 est vétuste sur 70ml.
- Rue du 11 Novembre, la canalisation fonte DN60 est vétuste sur 80ml.
- Des bouches à clé sont à remettre à jour au rond-point de la Charmotte (elles ont été enterrées suite à la réfection du revêtement du sol). Cette opération est nécessaire afin d'éviter de couper l'eau à toute la zone lors d'interventions sur le lotissement des Charmottes.
- Renouvellement de la conduite Ø 100 de la plaine de Socourt (elle est obstruée et l'eau ne circule plus correctement et occasionne des baisses de pression à la commune de Socourt). Une re-chloration serait pertinente à cet endroit au vu de la longueur de réseau et de temps de séjour dans la canalisation.

L'étude diagnostique qui a débuté 2020 permettra de confirmer ces propositions d'amélioration et de les optimiser dans un programme pluriannuel des travaux.

Afin de prévenir le vieillissement du réseau, il est recommandé de renouveler chaque année environ 1% des canalisations et à 2% des branchements. L'agence de l'eau impose depuis quelques années des indicateurs de suivi de la gestion patrimoniale par les collectivités. Il s'agit de prévoir le renouvellement régulier du patrimoine, afin d'éviter les opérations de grande envergure subies et coûteuses en fin de vie des ouvrages.

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

Nous avons ainsi démarré le diagnostic des équipements concernés à compter de mai 2019 et évalué les éventuels travaux de mise en conformité et de sécurisation.

Assurer la sécurité de nos salariés est pour nous une absolue priorité. C'est pourquoi nous vous proposons de réaliser les travaux qui s'avèreraient nécessaires sur ces équipements dans les plus brefs délais. Nous reviendrons vers vous afin d'examiner ensemble les conditions de prise en charge financières de ces travaux.

Pour plus d'information, cette démarche s'appuie sur :

- Pour les équipements construits à partir de la directive européenne de 2006, ce texte s'applique et il a été transcrit dans le code du travail avec notamment l'annexe 1 de l'art R. 4312. Ce texte contient notamment des exigences portant sur l'arrêt d'urgence, les protecteurs contre les éléments mobiles, la séparation des sources d'énergie
- Pour les équipements construits avant la directive européenne de 2006, les règles issues du décret 93-40 recodifié dans le code du travail avec les articles R4324-1 à 45 s'appliquent. Ces articles contiennent notamment au "CHAPITRE IV Utilisation des équipements de travail non soumis à des règles de conception lors de leur première mise sur le marché ", les exigences suivantes :
  - ✓ Sous-section 1 Protecteurs et dispositifs de protection : R4324-1 : "Les éléments mobiles de transmission d'énergie ou de mouvements des équipements de travail présentant des risques de contact mécanique pouvant entraîner des accidents sont équipés de protecteurs ou de dispositifs appropriés empêchant l'accès aux zones dangereuses ou arrêtant, dans la mesure où cela est techniquement possible, les mouvements d'éléments dangereux avant que les travailleurs puissent les atteindre."
  - ✓ Sous-section 2 Organes de service de mise en marche et d'arrêt : R4324-15 : "Chaque machine est munie d'un ou de plusieurs dispositifs d'arrêt d'urgence clairement identifiables, accessibles et en nombre suffisant, permettant d'éviter des situations dangereuses risquant ou en train de se produire."
  - ✓ Sous-section 4 Isolation et dissipation des énergies " : R4324-18 : "Les équipements de travail sont munis de dispositifs clairement identifiables et facilement accessibles permettant de les isoler de chacune de leurs sources d'alimentation en énergie. "

La station d'eau industrielle de Charmes doit se mettre en conformité . Un devis a été présenté par Veolia en 2021 ( fourniture et pose d'un sectionneur de coupure sur pompe , ainsi qu'un arrêt d'urgence , création d'une alimentation spécifique pour sectionneur à moteur ).

## EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

### **La nouvelle Directive Européenne sur l'Eau Potable a été adoptée.**

Cette nouvelle Directive (2020/2184 du 16 décembre 2020) actualise celle de 1998 et sera transposée en droit français d'ici le 12 janvier 2023.

Elle "revalorise l'eau du robinet" au travers de plusieurs évolutions majeures :

1. Elle exige de donner une information plus complète aux consommateurs sur la qualité de l'eau potable notamment pour promouvoir sa consommation et sur les types de traitement appliqués pour potabiliser l'eau. Dans le même temps, elle demande également de fournir des informations et conseils aux usagers sur la manière de réduire leur consommation d'eau.
2. Elle renforce à nouveau les normes de qualité exigées pour l'eau potable sur de nouveaux polluants, avec une obligation de résultats sur huit nouvelles substances et elle instaure des limites de qualité plus exigeantes pour le plomb (seuil divisé par 2). En outre, une « liste de vigilance » sur les eaux brutes est établie par la Commission Européenne pour suivre l'évolution des polluants émergents, « tels que les composés perfluorés, les microplastiques, les perturbateurs endocriniens et les produits pharmaceutiques ».
3. Elle instaure une approche fondée sur la gestion préventive des risques sanitaires, qui rend obligatoires les plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux. Cela passe par une meilleure maîtrise du patrimoine des services d'eau, et la compréhension de leur vulnérabilité. Dans un contexte de changement climatique, cette approche doit permettre aux collectivités de disposer d'une vision prospective afin d'optimiser leurs investissements.
4. Elle vise à garantir l'accès à l'eau pour tous, notamment pour les populations vulnérables (sans abris, réfugiés, squats...), via le déploiement par exemple de bornes fontaines sur le territoire ou de douches publiques.

Après avoir été transposée en droit français, la mise en œuvre de cette Directive va nécessiter des évolutions significatives dans la gestion des services d'eau potable, et Veolia mettra à disposition son savoir-faire et ses expertises pour vous accompagner.

## 1.5 Les indicateurs réglementaires 2020

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	5 415	5 015
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m <sup>3</sup> TTC	Délégataire	2,50 €/m <sup>3</sup>	2,54 €/m <sup>3</sup>
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
[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)	80,0 %	80,0 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	80	82
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	98,6 %	85,9 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	0,69 m <sup>3</sup> /jour/km	3,21 m <sup>3</sup> /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	0,25 m <sup>3</sup> /jour/km	2,70 m <sup>3</sup> /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,31 %	0,31 %
[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)	3	8
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	550	890
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	3,85 u/1000 abonnés	2,72 u/1000 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	3,06 %	2,96 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,00 u/1000 abonnés	0,91 u/1000 abonnés

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

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

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

## 1.6 Autres chiffres clés de l'année 2020

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	237 599 m <sup>3</sup>	241 238 m <sup>3</sup>
VP.059	Volume produit	Délégataire	235 421 m <sup>3</sup>	238 502 m <sup>3</sup>
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	50 696 m <sup>3</sup>	58 948 m <sup>3</sup>
	Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> )	Délégataire	262 878 m <sup>3</sup>	290 901 m <sup>3</sup>
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	6 699 m <sup>3</sup>	7 854 m <sup>3</sup>
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	258 979 m <sup>3</sup>	248 989 m <sup>3</sup>
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	25	25
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Nombre d'installations de production	Délégataire	1	1
	Capacité totale de production	Délégataire	1 000 m <sup>3</sup> /j	1 000 m <sup>3</sup> /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	2	2
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	1 650 m <sup>3</sup>	1 650 m <sup>3</sup>
	Longueur de réseau	Délégataire	64 km	64 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	42 km	42 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml	0 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	1 678	1 824
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	13	12
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	1
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	3	6
	Nombre de compteurs	Délégataire	2 201	2 344
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	26	745
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2019	VALEUR 2020
	Nombre de communes	Délégataire	4	2
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	2 079	2 209
	- Abonnés domestiques	Délégataire	2 075	2 206
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	3	3
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	1	
	Volume vendu	Délégataire	268 508 m <sup>3</sup>	240 259 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	241 469 m <sup>3</sup>	230 265 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	3 800 m <sup>3</sup>	3 445 m <sup>3</sup>
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	23 239 m <sup>3</sup>	6 549 m <sup>3</sup>
	Consommation moyenne	Délégataire	103 l/hab/j	109 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	97 m <sup>3</sup> /abo/an	90 m <sup>3</sup> /abo/an

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

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

<b>LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2019</b>	<b>VALEUR 2020</b>
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Déléataire	<b>Mesure statistique d'entreprise</b>	<b>Mesure statistique d'entreprise</b>
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Déléataire	<b>84 %</b>	<b>86 %</b>
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Déléataire	<b>Non</b>	<b>Non</b>
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Déléataire	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>
<b>LES CERTIFICATS</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2019</b>	<b>VALEUR 2020</b>
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Déléataire	<b>En vigueur</b>	<b>En vigueur</b>
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Déléataire	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>
<b>L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2019</b>	<b>VALEUR 2020</b>
Energie relevée consommée	Déléataire	<b>124 974 kWh</b>	<b>147 699 kWh</b>

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

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

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

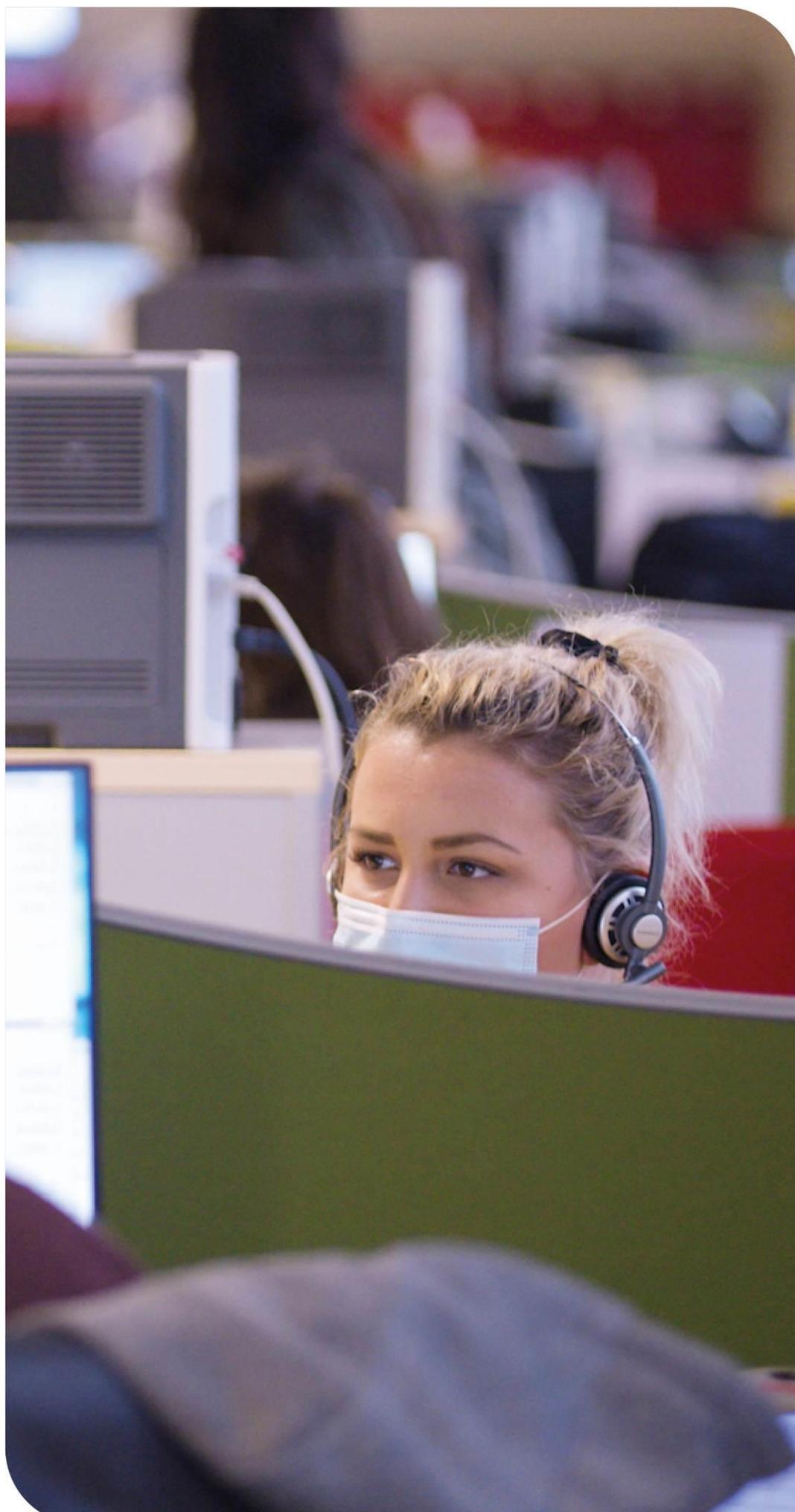
A titre indicatif sur la commune de CHARMES, l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m<sup>3</sup> **[D102.0]** pour 120 m<sup>3</sup>, au tarif en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier, est la suivante :

CHARMES Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2021	Montant Au 01/01/2020	Montant Au 01/01/2021	N/N-1
<b>Part délégataire</b>			<b>206,02</b>	<b>207,88</b>	<b>0,90%</b>
Abonnement			72,10	72,76	0,92%
Consommation	120	1,1260	133,92	135,12	0,90%
<b>Part communautaire</b>			<b>22,87</b>	<b>25,20</b>	<b>10,19%</b>
Consommation	120	0,2100	22,87	25,20	10,19%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,1117</b>	<b>13,40</b>	<b>13,40</b>	<b>0,00%</b>
<b>Organismes publics</b>			<b>42,00</b>	<b>42,00</b>	<b>0,00%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3500	42,00	42,00	0,00%
<b>Total € HT</b>			<b>284,29</b>	<b>288,48</b>	<b>1,47%</b>
TVA			15,64	15,87	1,47%
<b>Total TTC</b>			<b>299,93</b>	<b>304,35</b>	<b>1,47%</b>
<b>Prix TTC du service au m3 pour 120 m3</b>			<b>2,50</b>	<b>2,54</b>	<b>1,60%</b>

Les factures type sont présentées en annexe.

# 2.

LES  
CONSOMMATEURS  
DE VOTRE SERVICE  
ET LEUR  
CONSOMMATION



Veolia fait de la « Relation Attentionnée » le principe transversal qui guide 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 :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Nombre total d'abonnés (clients)</b>	<b>2 071</b>	<b>2 057</b>	<b>2 070</b>	<b>2 079</b>	<b>2 209</b>	<b>6,3%</b>
domestiques ou assimilés	2 062	2 052	2 067	2 075	2 206	6,3%
autres que domestiques	8	4	3	3	3	0,0%
autres services d'eau potable	1	1		1		

### → Les principaux indicateurs de la relation consommateurs

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	64	69	86	68	652	858,8%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	207	187	205	212	320	50,9%
Taux de clients mensualisés	33,2 %	35,0 %	38,3 %	40,6 %	41,3 %	1,7%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	17,9 %	18,4 %	18,3 %	17,8 %	17,1 %	-3,9%
Taux de mutation	10,2 %	9,3 %	10,1 %	10,4 %	14,8 %	42,3%

Les données consommateurs par commune sont disponibles en annexe.

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

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

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

Satisfaire les consommateurs des services que nous exploitons commence par recueillir régulièrement le jugement qu'ils portent sur ces services : 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

Les résultats représentatifs de la région dont dépend votre service en décembre 2020 sont :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Satisfaction globale	88	85	83	84	86	+2
La continuité de service	96	94	96	94	96	+2
La qualité de l'eau distribuée	81	77	79	73	77	+4
Le niveau de prix facturé	52	57	58	59	64	+5
La qualité du service client offert aux abonnés	82	82	82	77	82	+5
Le traitement des nouveaux abonnements	90	91	89	86	77	-9
L'information délivrée aux abonnés	79	73	74	72	77	+5

### Composition de votre eau !



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



### → *Les 5 promesses aux consommateurs de Veolia*

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

## 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 2020 sur les factures émises au titre de l'année précédente. Le taux d'impayés correspond aux retards de paiement.

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

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

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Taux d'impayés</b>	<b>3,15 %</b>	<b>2,77 %</b>	<b>2,96 %</b>	<b>3,06 %</b>	<b>2,96 %</b>
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)		18 527	19 471	20 596	18 234
Montant facturé N - 1 en € TTC		668 322	657 105	673 248	616 180

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

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

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

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées [P151.1] est calculé à partir du nombre de coupures d'eau qui n'ont pas fait l'objet d'une information au moins 24h avant. En 2020, ce taux pour votre service est de 2,72/ 1000 abonnés.

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)</b>	<b>4,83</b>	<b>6,32</b>	<b>1,45</b>	<b>3,85</b>	<b>2,72</b>
Nombre d'interruptions de service	10	13	3	8	6
Nombre d'abonnés (clients)	2 071	2 057	2 070	2 079	2 209

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

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

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

En 2020, le montant des abandons de créance s'élevait à 890 €.

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	4	1	2	3	8
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	93,00	14,00	249,00	550,00	889,84
Volume vendu selon le décret (m3)	249 250	254 160	257 698	268 508	240 259

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.

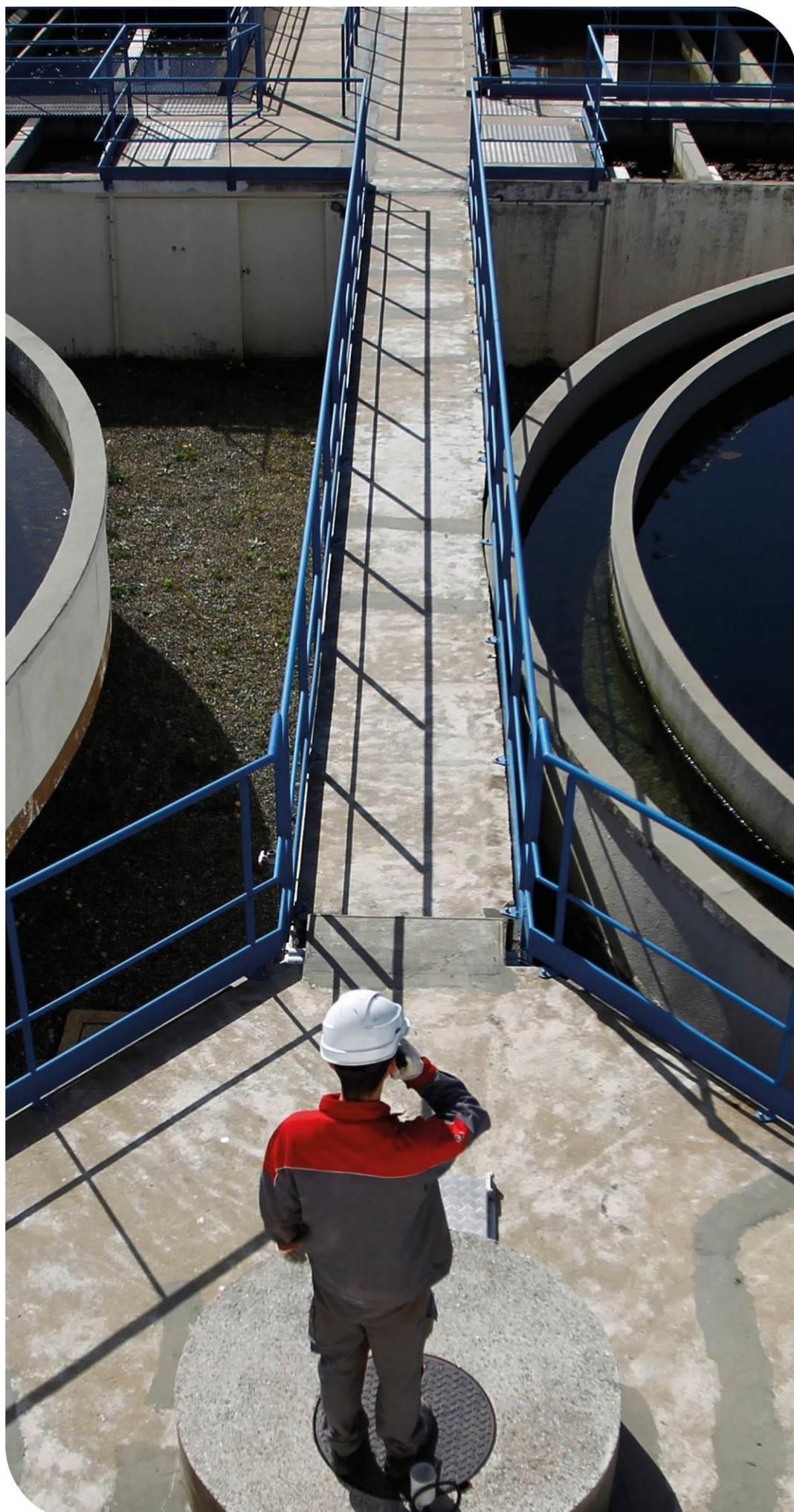
#### → *Les échéanciers de paiement*

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	57	77	48	36	44
Nombre de dossiers de dégrèvements acceptés		8	6	3	5

# 3.

LE PATRIMOINE DE  
VOTRE SERVICE





## 3.2 L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

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

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

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Canalisations</b>						
Longueur totale du réseau (km)	62,8	62,9	63,9	64,1	64,2	0,2%
Longueur d'adduction (ml)	428	428	428	428	428	0,0%
Longueur de distribution (ml)	62 383	62 483	63 493	63 646	63 724	0,1%
<i>dont canalisations</i>	41 222	41 320	42 310	42 310	42 370	0,1%
<i>dont branchements</i>	21 161	21 163	21 183	21 336	21 354	0,1%
<b>Equipements</b>						
Nombre d'appareils publics	89	97	97	97	97	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	81	91	91	91	91	0,0%
<i>dont bouches d'incendie</i>	4	2	2	2	2	0,0%
<i>dont puisards d'incendie</i>	2	2	2	2	2	0,0%
<i>dont bornes fontaine</i>	2	2	2	2	2	0,0%
<b>Branchements</b>						
Nombre de branchements	1 678	1 694	1 705	1 678	1 824	8,7%

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1	Qualification
<b>Compteurs</b>							
Nombre de compteurs	2 167	2 166	2 187	2 201	2 344	6,5%	Bien de retour
<i>dont sur abonnements en service</i>	2 063	2 057	2 066	2 084	2 344	12,5%	
<i>dont sur abonnements résiliés sans successeur</i>	104	109	121	117	133	13,7%	

	Canalisation d'adduction (ml)	Canalisation distribution (ml)	Total (ml)
<b>Longueur totale tous DN (ml)</b>	<b>428</b>	<b>42 370</b>	<b>42 798</b>
DN 40 (mm)		59	59
DN 50 (mm)		515	515
DN 60 (mm)		5 129	5 129
DN 75 (mm)		1 858	1 858
DN 80 (mm)		2 975	2 975
DN 90 (mm)		796	796
DN 100 (mm)	428	5 194	5 622
DN 110 (mm)		4 807	4 807
DN 125 (mm)		5 155	5 155
DN 150 (mm)		6 250	6 250
DN 160 (mm)		3 424	3 424
DN 200 (mm)		3 661	3 661
DN 225 (mm)		566	566
DN 250 (mm)		1 125	1 125
DN indéterminé (mm)		856	856

<b>TRAVAUX A REALISER</b>	
<b>FINANCEMENT DELEGATAIRE</b>	
<b>INSTALLATION</b>	<b>DESCRIPTION</b>
<b>NEANT</b>	
<b>FINANCEMENT COLLECTIVITE</b>	
<b>INSTALLATION</b>	<b>DESCRIPTION</b>
Puits des HAILLOTES	Nous notons des dépassements réguliers en COT. Le COT en excès en effet présente plusieurs risques : - développement de problèmes de gout et odeur ; - croissance bactérienne au niveau du biofilm, ou dans les antennes du réseau peu chlorées - consommation importante du chlore - génération de molécules potentiellement dangereuses pour la santé par réaction avec le chlore (dans le contrôle sanitaire il s'agit principalement des trihalométhanes qui sont mesurés). Nous avons effectués une campagne bactériologique sur les 3 forages afin de comprendre la demande en chlore de notre ressource ( octobre 2015 ).
Puits des HAILLOTES	Le débit de la ressource est insuffisant en période d'étiage.
Station d'Élévation DES ILES	Rénovation de la toiture en tuile plate , et le but étant de permettre une étanchéité et d'éviter du risque à proximité immédiate du transformateur
Station d'Élévation DES ILES	La station actuellement ne permet d'atteindre l'équilibre calco carbonique de l'eau. L'eau est agressive.
Réservoir de CHARMES	Isoler le groupe de surpression par la construction légère d'un local ( type panneau sandwich ) pour protéger les conduites du gel .
réseau de SOCOURT	Mise en place d'une chloration relais au regard de l'ancienne VEG , afin de baisser le résiduel de chlore dans un quartier de Charmes.
Possibilité d'Interconnexion	

Deux études menées par un bureau d'études sont en cours pour l'augmentation de la capacité de production et pour l'interconnexion avec le SIE de Nomexy. La limitation du débit fourni par le SIE du Haut du Mont et les difficultés rencontrées pour l'exploitation de la ressource actuelle doivent être prises en compte pour une résolution rapide de ces études et la mise en place d'une solution de diversification des ressources en eau de Charmes.

## 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.

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)</b>	<b>0,27</b>	<b>0,01</b>	<b>0,13</b>	<b>0,31</b>	<b>0,00</b>
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	41 222	41 320	42 310	42 310	42 310
Longueur renouvelée totale (ml)	0	0	265	400	0
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)		0	0	0	

### 3.3.2 L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux [P103.2]

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

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

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

Calculé sur un barème de 120 points (ou 100 points pour les services n'ayant pas la mission de distribution), la valeur de cet indice **[P103.2]** pour l'année 2020 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2016	2017	2018	2019	2020
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	80	80	80	80	82

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau		Barème	Valeur ICGPR
<b>Code VP</b>	<b>Partie A : Plan des réseaux (15 points)</b>		
<b>VP.236</b>	Existence d'un plan des réseaux	10	10
<b>VP.237</b>	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
<b>Code VP</b>	<b>Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)</b>		
<b>VP.238</b>	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
<b>VP.239</b>	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		98 %
<b>VP.240</b>	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres		Oui
<b>Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240</b>	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
<b>VP.241</b>	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	12
<b>Total Parties A et B</b>		<b>45</b>	<b>42</b>
<b>Code VP</b>	<b>Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)</b>		
<b>VP.242</b>	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	0
<b>VP.243</b>	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
<b>VP.244</b>	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
<b>VP.245</b>	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
<b>VP.246</b>	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
<b>VP.247</b>	Localisation des autres interventions	10	10
<b>VP.248</b>	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	0
<b>VP.249</b>	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	0
<b>Total:</b>		<b>120</b>	<b>82</b>

La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2020 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*

TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT		
FINANCEMENT DELEGATAIRE		
INSTALLATION ou SITE	DESCRIPTION	DATE
EAU INDUSTRIELLE	RNVT PPE 4 EI CHARMES	2020
EAU INDUSTRIELLE	RNVT CANA INOX CLAPET SUP PPE 4 EI CHARM	2020
STATION DE PRODUCTION	RNVT TURBI STATION ET CHARMES	2020
FINANCEMENT COLLECTIVITE		
INSTALLATION ou SITE	DESCRIPTION	DATE
NEANT		

Installations électromécaniques	Opération réalisée dans l'exercice
<b>Usine de Production d'Eau Industrielle</b>	
<b>Elévation</b>	
Canalisation inox, clapets, support 4	Renouvellement
Pompe 4	Renouvellement
<b>Station d'Elevation DES ILES</b>	
<b>Elévation eau traitée</b>	
Mesure turbidité	Renouvellement

## → Les compteurs

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

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

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

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

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

<b>Renouvellement des compteurs</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>N/N-1</b>
Nombre de compteurs	2 167	2 166	2 187	2 201	2 344	6,5%
Nombre de compteurs remplacés	15	22	33	26	745	2 765,4%
Taux de compteurs remplacés	0,7	1,0	1,5	1,2	31,8	2 550,0%

→ Les réseaux

TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT					
FINANCEMENT DELEGATAIRE					
INSTALLATION ou SITE	DATE	COMMUNE	ADRESSE	DN	DESCRIPTION
Branchement	23/07/2020	CHARMES	2 route de Brantigny		Remplacement RA et clapet
Branchement	30/07/2020	CHARMES	53 rue Claude Barrès		Remplacement RA et clapet
Branchement	27/08/2020	CHARMES	1 rue de la Voivre		Remplacement RA
Branchement	08/10/2020	CHARMES	24 rue Claude Barrès		Remplacement RA
Réseau	13/11/2020	CHARMES	rue de Bertrix		Renouvellement 4 ml conduite DN 80mm
Branchement	25/11/2020	CHARMES	30 rue Etienne Simard		Remplacement RA
Branchement	18/12/2020	CHARMES	23 rue Frédéric Chopin		Remplacement RA
FINANCEMENT COLLECTIVITE					
INSTALLATION ou SITE	DATE	COMMUNE	ADRESSE	DN	DESCRIPTION
Branchement	16/10/2020	CHARMES	Cimetière	32	Remplacement d'une borne fontaine
FINANCEMENT TIERS					
INSTALLATION ou SITE	DATE	COMMUNE	ADRESSE	DN	DESCRIPTION
Branchement	13/03/2020	CHARMES	4b Boulevard Nestor Eury		Remplacement regard par regard incongelable

→ Les branchements

Renouvellement des branchements plomb	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre de branchements	1 678	1 694	1 705	1 678	1 824	8,7%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	13	13	13	13	12	-7,7%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	0,8%	0,8%	0,8%	0,8%	0,7%	-12,5%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	6	0	0	0	1	100%
<i>% de branchements plomb supprimés</i>	31,58%	0,00%	0,00%	0,00%	7,69%	100%

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

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

### 3.4.2 Les travaux neufs réalisés

#### → Les installations

Travaux réalisés par le délégataire et la collectivité :

TRAVAUX NEUFS	
FINANCEMENT DELEGATAIRE	
INSTALLATION ou SITE	DESCRIPTION
STATION DE TRAITEMENT	FIN DES TRAVAUX DE SECURISATION OUVRAGES DIVERS PREVUS EN TRAVAUX EXCLUSIFS 2019 - 2020 ( réalisation faite sous 18 mois )
FINANCEMENT COLLECTIVITE	
INSTALLATION ou SITE	DESCRIPTION
Néant	

#### → Les réseaux, branchements et compteurs

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

TRAVAUX NEUFS			
FINANCEMENT TIERS			
INSTALLATION ou SITE	COMMUNES	DATE	DESCRIPTION
Allée des Merisiers	CHARMES	22/01/2020	Pose regard et compteur
28 rue du Grand Chêne	CHARMES	31/01/2020	Pose regard et compteur
127 route d'Hergugney	SOCOURT	02/06/2020	Pose compteur
1 rue de l'Abattoir	CHARMES	29/06/2020	Pose regard 3 compteurs

BRANCHEMENTS NEUFS							
FINANCEMENT TIERS							
N°	ADRESSE	COMMUNE	DATE	Matériau	dn	ml	Regard
53b	rue Claude Barres	CHARMES	28/02/2020	PEHD	25	3	1
	route d'Evaux	CHARMES	28/05/2020	PEHD	32	1	1
178	rue des Charmottes	CHARMES	27/07/2020	PEHD	25	1	1
	rue Claude Barres	CHARMES	14/08/2020	PEHD	25	1	x
	allée Saint Marain	CHARMES	26/11/2020	PEHD	25	5	1
	allée des Jardins	CHARMES	30/12/2020	PEHD	25	7	1
<b>Total :</b>						18	

# 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	77	64	4
Physico-chimique	695	267	12

### 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 Déléguataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Déléguataire	Valeur du seuil et unité
Plomb	63,1	63,1	1	0	1	0	10 µg/l

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
Carbone Organique Total	0,5	2,6	4	1	15	3	2 mg/l C
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	4	4	3	0	3	0	2 Qualitatif

### → Composition de l'eau du robinet

Les données sont celles observées aux points de mise en distribution et de consommation. Les résultats sur les ressources ne sont pas pris en compte dans ce tableau. La caractérisation de l'eau résulte ici d'analyses réglementaires réalisées pour le compte de l'Agence Régionale de Santé, et des analyses d'auto-contrôle pilotées par Veolia.

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	34	40	3	mg/l	Sans objet
Chlorures	12	16	3	mg/l	250
Fluorures	90	90	1	µg/l	1500
Magnésium	11	12	3	mg/l	Sans objet
Nitrates	3,80	6,80	3	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0	2	µg/l	0,5
Potassium	3,20	3,70	3	mg/l	Sans objet
Sodium	8,70	13	3	mg/l	200
Sulfates	31	37	3	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	13	15	3	°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>

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Paramètres microbiologiques</b>					
<b>Taux de conformité microbiologique</b>	<b>100,00 %</b>				
Nombre de prélèvements conformes	14	14	17	14	15
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	14	14	17	14	15
<b>Paramètres physico-chimique</b>					
<b>Taux de conformité physico-chimique</b>	<b>80,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>80,00 %</b>	<b>80,00 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	4	5	5	4	4
Nombre de prélèvements non conformes	1	0	0	1	1
Nombre total de prélèvements	5	5	5	5	5

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

### → *Chlorure de Vinyle Monomère*

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

En 2020, comme les années précédentes, les Agences Régionales de Santé (ARS) ont continué d'appliquer l'instruction de la Direction Générale de la Santé du 18 octobre 2012 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation humaine. La plupart des ARS appliquent une stratégie d'échantillonnage ciblée sur les canalisations précédemment repérées comme à risques. Il s'agit avant tout des canalisations susceptibles d'être concernées par le phénomène de migration du CVM compte-tenu de leurs caractéristiques patrimoniales (période de pose) et hydrauliques (temps de séjour de l'eau dans la canalisation).

#### **Situation sur votre service :**

De par ses caractéristiques patrimoniales (linéaire en PVC et âge), le réseau de votre système de distribution fait partie des sites susceptibles d'être concernés par le phénomène de relargage du CVM. Nous avons engagé des recherches sur ce paramètre au cours des dernières années. A ce jour, toutes les analyses réalisées se sont révélées conformes.

## 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

L'eau a pour origine la nappe alluviale de la Moselle sur la commune d'Essegney

#### → Le volume prélevé

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
SDP CHARMES	55	1 100

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

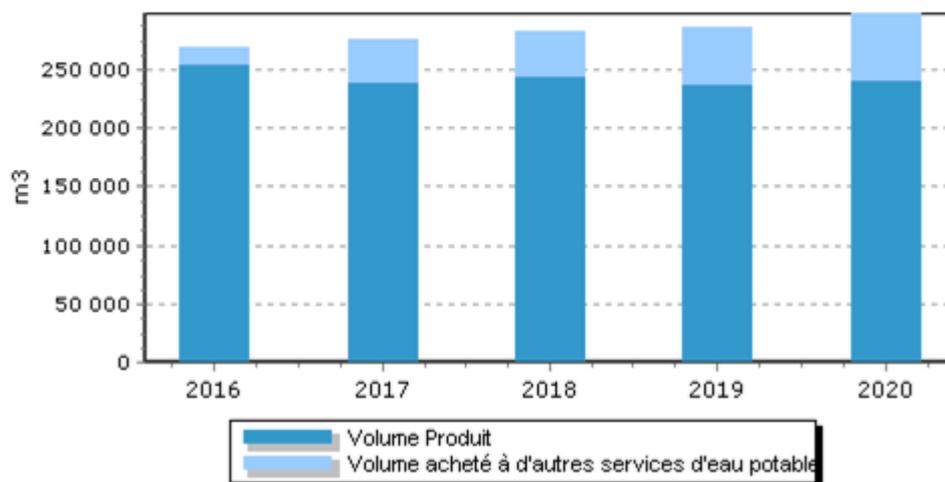
	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>254 878</b>	<b>242 321</b>	<b>296 350</b>	<b>237 599</b>	<b>241 238</b>	<b>1,5%</b>
<b>Volume prélevé par ressource (m3)</b>						
SDP CHARMES	254 878	242 321	241 549	237 599	241 238	1,5%
<b>Volume prélevé par nature d'eau (m3)</b>						
Eau souterraine influencée	254 878	242 321	296 350	317 278	241 238	-24,0%

#### → 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 :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>254 878</b>	<b>242 321</b>	<b>296 350</b>	<b>237 599</b>	<b>241 238</b>	<b>1,5%</b>
Besoin des usines	1 448	4 621	53 565	455	2 736	501,3%
<b>Volume produit (m3)</b>	<b>253 430</b>	<b>237 700</b>	<b>242 785</b>	<b>235 421</b>	<b>238 502</b>	<b>1,3%</b>
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	15 554	37 264	39 388	50 696	58 948	16,3%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	17 768	19 247	22 221	23 239	6 549	-71,8%
<b>Volume mis en distribution (m3)</b>	<b>251 216</b>	<b>255 717</b>	<b>259 952</b>	<b>262 878</b>	<b>290 901</b>	<b>10,7%</b>

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



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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>15 554</b>	<b>37 264</b>	<b>39 388</b>	<b>50 696</b>	<b>58 948</b>	<b>16,3%</b>
Eaux du Haut du Mont SI	15 554	37 264	39 388	50 696	58 948	16,3%

### 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.

Durant la période de confinement Covid 19 de mars à mai 2020, les relevés de compteur terrain n'ont pas pu être tous réalisés. Ces relevés ont pu alors être remplacés par une estimation de la consommation égale à 100% de la consommation annuelle précédente, pour émettre les factures.

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 :

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume vendu selon le décret (m3)</b>	<b>249 250</b>	<b>254 160</b>	<b>257 698</b>	<b>268 508</b>	<b>240 259</b>	<b>-10,5%</b>
<b>Sous-total volume vendu aux abonnés du service</b>	<b>231 482</b>	<b>234 913</b>	<b>235 477</b>	<b>245 269</b>	<b>233 710</b>	<b>-4,7%</b>
domestique ou assimilé	211 876	223 809	231 114	241 469	230 265	-4,6%
autres que domestiques	19 606	11 104	4 363	3 800	3 445	-9,3%
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable</b>	<b>17 768</b>	<b>19 247</b>	<b>22 221</b>	<b>23 239</b>	<b>6 549</b>	<b>-71,8%</b>

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Volume vendu (m3)</b>	<b>249 250</b>	<b>254 160</b>	<b>257 698</b>	<b>268 508</b>	<b>240 259</b>	<b>-10,5%</b>
<i>dont clients individuels</i>	184 384	185 833	189 295	189 412	185 469	-2,1%
<i>dont clients domestiques SRU</i>	587	366	516	443	366	-17,4%
<i>dont clients industriels</i>	31 922	34 351	32 184	38 265	28 852	-24,6%
<i>dont clients collectifs</i>	7 882	8 289	8 381	7 958	8 178	2,8%
<i>dont irrigations agricoles</i>					3 779	
<i>dont volume vendu autres collectivités</i>	17 768	19 247	22 221	23 239	6 549	-71,8%
<i>dont bâtiments communaux</i>	6 046	5 335	4 370	8 454	6 204	-26,6%
<i>dont appareils publics</i>	661	739	731	737	862	17,0%

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

	2016	2017	2018	2019	2020*	N/N-1
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>17 768</b>	<b>19 247</b>	<b>22 221</b>	<b>23 239</b>	<b>6 549</b>	<b>-71,8%</b>
SOCOURT	17 768	19 247	22 221	23 239	6 549	

\*du 01 janvier au 1 avril 2020

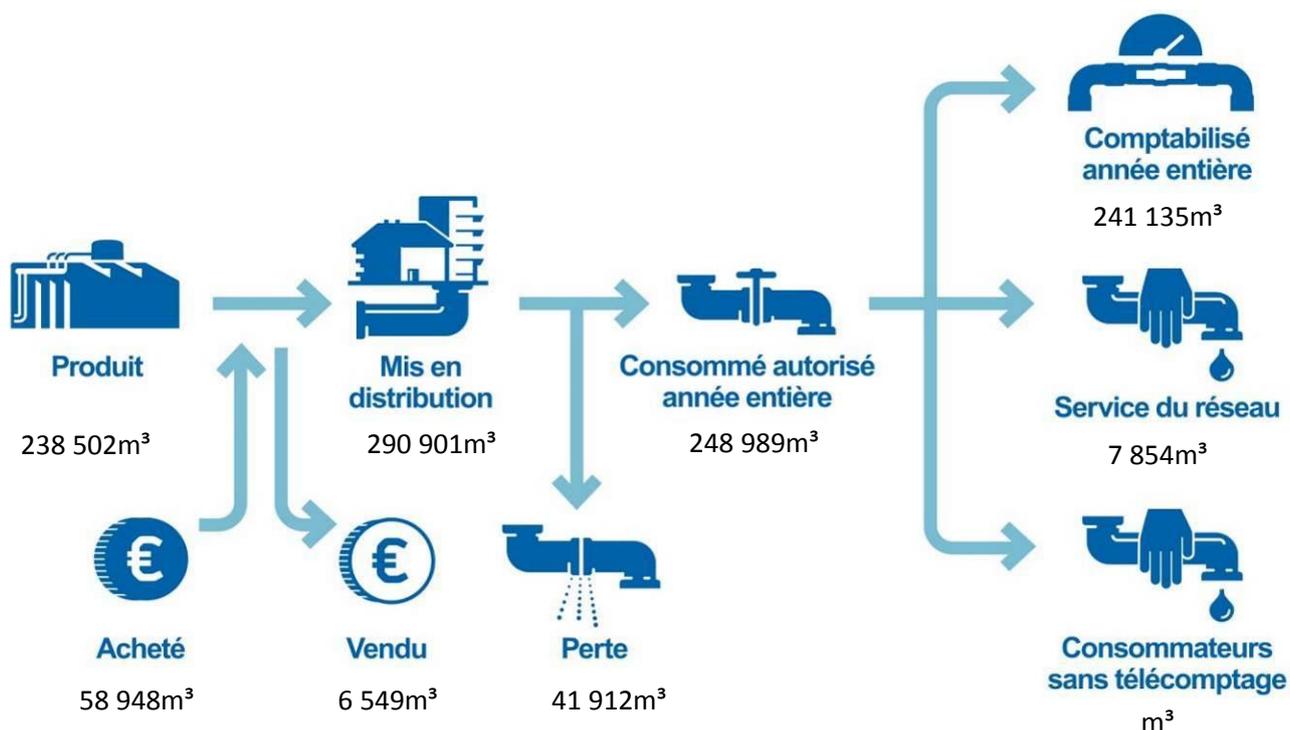
### → Le volume consommé

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.

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	238 847	236 609	242 517	248 824	235 205	-5,5%
<b>Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)</b>	<b>227 651</b>	<b>237 913</b>	<b>242 517</b>	<b>252 280</b>	<b>241 135</b>	<b>-4,4%</b>
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	384	363	365	360	357	-0,8%
Volume de service du réseau (m3)	6 580	7 250	7 250	6 699	7 854	17,2%
<b>Volume consommé autorisé (m3)</b>	<b>245 427</b>	<b>243 859</b>	<b>249 767</b>	<b>255 523</b>	<b>243 059</b>	<b>-4,9%</b>
<b>Volume consommé autorisé 365 jours (m3)</b>	<b>234 231</b>	<b>245 163</b>	<b>249 767</b>	<b>258 979</b>	<b>248 989</b>	<b>-3,9%</b>

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

## → Synthèse des flux de volumes



### 4.2.3 La maîtrise des pertes en eau

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

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

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

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2020 qui rendent compte de la maîtrise des pertes en eau du service.

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m³/j/km)	ILVNC (m³/j/km)	ILC (m³/j/km)
2020	85,9	68,30	2,70	3,21	16,48

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

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

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

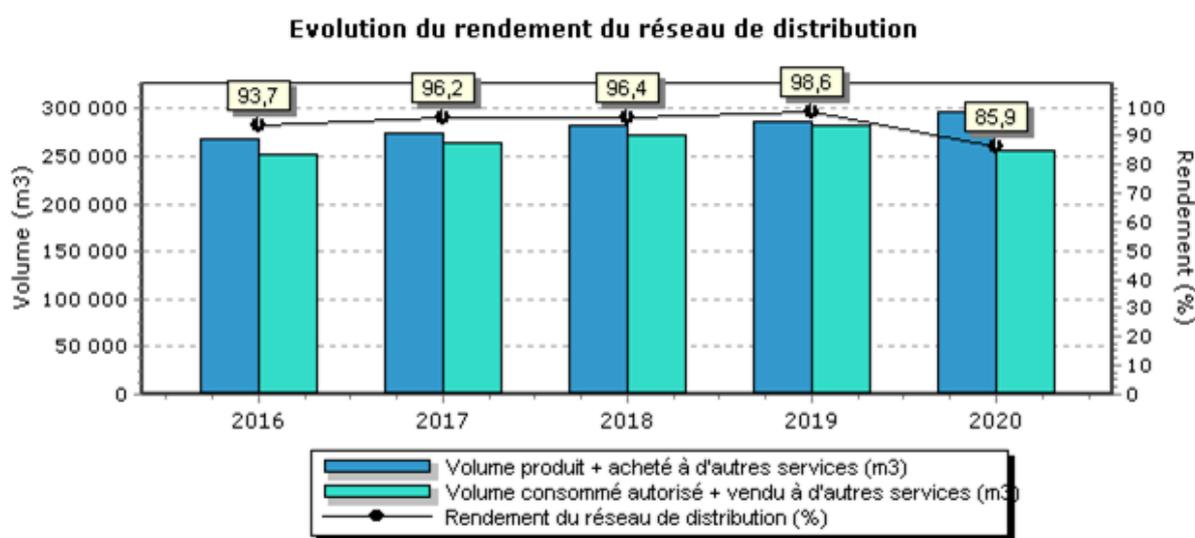
*ILVNC (indice linéaire des volumes non-comptés (m³/j/km) : (volume mis en distribution – volume comptabilisé année entière) / ((longueur de canalisation de distribution)/ nombre de jours dans l'année)*

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)</b>	<b>93,7 %</b>	<b>96,2 %</b>	<b>96,4 %</b>	<b>98,6 %</b>	<b>85,9 %</b>	<b>-12,9%</b>
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . A	234 231	245 163	249 767	258 979	248 989	-3,9%
Volume vendu à d'autres services (m3) . . . . . B	17 768	19 247	22 221	23 239	6 549	-71,8%
Volume produit (m3) . . . . . C	253 430	237 700	242 785	235 421	238 502	1,3%
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	15 554	37 264	39 388	50 696	58 948	16,3%

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 2020 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 2020.

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

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>1,56</b>	<b>1,18</b>	<b>1,13</b>	<b>0,69</b>	<b>3,21</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	251 216	255 717	259 952	262 878	290 901
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . B	227 651	237 913	242 517	252 280	241 135
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	41 222	41 320	42 310	42 310	42 370

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>1,13</b>	<b>0,70</b>	<b>0,66</b>	<b>0,25</b>	<b>2,70</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	251 216	255 717	259 952	262 878	290 901
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B	234 231	245 163	249 767	258 979	248 989
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	41 222	41 320	42 310	42 310	42 370

## 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*

<b>TRAVAUX D'ENTRETIEN</b>		
<b>FINANCEMENT DELEGATAIRE</b>		
<b>INSTALLATION ou SITE</b>	<b>DATE</b>	<b>DESCRIPTION</b>
Puits des HAILLOTES	01/01 au 31/12	Suivi de la qualité de l'eau influencée par les précipitations ( présence de turbidité ) Visite dans le cadre du plan vigipirate Prélèvement selon planning
Station d'Elévation DES ILES	01/01 au 31/12	Suivi des différents index de pompage Suivi de la chloration, réglage et changement des bouteilles de chlore Nettoyage des ouvrages de stockage Suivi du bon fonctionnement des analyseurs en continu
Réservoir de CHARMES	01/01 au 31/12	Suivi de la qualité de l'eau Visite dans le cadre du plan vigipirate Contrôle du bon fonctionnement du groupe de surpressions
Prise d'eau Moselle d'Eau industrielle	01/01 au 31/12	Contrôle du bon écoulement
Ouvrage de pompage d'eau industrielle	01/01 au 31/12	Contrôle du bon fonctionnement des équipements
<b>FINANCEMENT COLLECTIVITE</b>		
<b>INSTALLATION ou SITE</b>	<b>DATE</b>	<b>DESCRIPTION</b>
<b>NEANT</b>		

PANNES ET INTERVENTIONS		
FINANCEMENT DELEGATAIRE		
INSTALLATION ou SITE	DATE	DESCRIPTION
Puits des HAILLOTES	05/02/20	Purge suivi
	26/05/20	Mise en sécurité puit chantier.
	11/06/20	Pose échelles puit.
	18/08/20	Défaut débit
	29/10/20	Installation barreaudage anti chute et capots .Eau industriel charmes
	23/11/20	Chgt pompe puits 3
Reservoir + Surpression de CHARMES	09/01/20	Seuil haut chlore
	11/02/20	Ensemble de 4 défauts
	13/02/20	Chgt debimetre sortie reservoir
	29/02/20	Défaut alimentation 220 v analyseur pression
	01/03/20	Défaut pression réservoir et surpresseur
	04/03/20	Défaut haut turbidité
	05/03/20	Seuil haut turbidité
	18/03/20	Disjonction
	18/03/20	Disjonction
	01/04/20	Pose sécurisation St El charmes
	17/08/20	Acquit et ctrl sl bas cl2 +alarme sl haut cl2 portieux
	25/11/20	Socotec
	12/12/20	Défaut seuil haut Chlore
	15/12/20	Chgt roulement pompe 4 reservoir charmes + terminer capot et barreaudage eau ind
	20/12/20	Seuil bas chlore et suivi ep eu
23/12/20	Seuil haut chlore de	

NOM DU RESERVOIR - N° de CUVE	DATE
Station élévatoire de reprise cuve 1 <b>100m3</b>	lundi 27 avril 2020
Réservoir de Charmes cuve 2 <b>700m3</b>	mercredi 29 avril 2020
Réservoir de Charmes cuve 1 <b>850m3</b>	mardi 28 avril 2020

→ *Les pannes et arrêts*

#### 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.

TRAVAUX D'ENTRETIEN			
FINANCEMENT DELEGATAIRE			
INSTALLATION ou SITE	COMMUNE	DATE	DESCRIPTION
rue Edmond Michelet	CHARMES	24/08/2020	Réparation vanne DN 100mm
5 rue de Bertrix	CHARMES	13/11/2020	Réparation 1/4 tour

### 4.3.3 Les recherches de fuites

<b>NOMBRE DE FUITES</b>	
Nombre de fuites sur canalisations	<b>8</b>
Nombre de fuites sur branchement	<b>9</b>
Nombre de fuites sur compteur	<b>5</b>
Nombre de fuites sur autre support	<b>3</b>
Nombre de fuites réparées	<b>25</b>

<b>DETAIL DES INTERVENTIONS POUR REPARATIONS DE FUITES</b>								
<b>COMMUNES</b>	<b>ADRESSE</b>	<b>DATE</b>	<b>Canali sation</b>	<b>Branc ht</b>	<b>Vanne s</b>	<b>dn</b>	<b>autre suppo</b>	<b>Matériau</b>
CHARMES								
CHARMES	49 avenue du Coteau	17/01/2020	1			75		PVC
CHARMES	6 rue des Prés	31/01/2020		1		25		PEHD
CHARMES	stade	05/03/2020	1			125		Fte grise
CHARMES	48 avenue du Coteau	07/04/2020		1		32		PEHD
CHARMES	3 avenue du Coteau	15/05/2020		1		32		PEHD
CHARMES	51 allée des Sorbiers	18/05/2020		1		25		PEHD
SOCOURT	route d'Hergugney	20/05/2020					Cptr	
CHARMES	place de la Liberté	05/06/2020		1		50		PEHD
CHARMES	10 ruelle des Loups	11/06/2020		1		32		PEHD
CHARMES	allée Sagginati	05/08/2020	1			63		PEHD
CHARMES	34 rue Edmond Michelet	14/08/2020		1		32		PEHD
CHARMES	20 avenue du Coteau	14/08/2020		1		25		PEHD
CHARMES	rue Frédéric Chopin	23/08/2020	1			150		Fte grise
CHARMES	37 rue Edmond Michelet	25/08/2020					Cptr	
CHARMES	1 rue de la Voivre	27/08/2020					RA	
CHARMES	Port	28/09/2020		1		32		PEHD
CHARMES	10 rue du Présidnet Kennedy	29/09/2020					Cptr	
CHARMES	24 rue Claude Barrès	08/10/2020					RA	
CHARMES	6 rue du Docteur Malgaigne	22/10/2020					Cptr	
CHARMES	rue de Bertrix	11/11/2020	1			80		Fte grise
CHARMES	rue de la Petite Vitesse	04/12/2020	1			150		Fte grise
CHARMES	rue Frédéric Chopin	11/12/2020	1			150		Fte grise
CHARMES	7 bis rue Général Marion	14/12/2020	1			100		Fte grise
CHARMES	23 rue Frédéric Chopin	18/12/2020					RA	
CHARMES	28 rue Maréchal de Lattre	29/12/2020					Cptr	
<b>TOTAL</b>			<b>8</b>	<b>9</b>	<b>0</b>			

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

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	11	14	4	9	8	-11,1%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,3	0,3	0,1	0,2	0,2	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	12	8	8	13	9	-30,8%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,7	0,5	0,5	0,8	0,5	-37,5%
Nombre de fuites sur compteur	11	9	2	1	5	1 000,0%
Nombre de fuites sur équipement	0	1	0	2	0	-100%
Nombre de fuites sur autre support	9	1	4	0	8	100%
Nombre de fuites réparées	33	33	18	4	25	525,0%

## 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.

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource</b>	<b>80 %</b>				

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

<b>Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production</b>	2016	2017	2018	2019	2020
SDP CHARMES	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.

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>Energie relevée consommée (kWh)</b>	<b>159 415</b>	<b>162 799</b>	<b>119 634</b>	<b>124 974</b>	<b>147 699</b>	<b>18,2%</b>
Surpresseur	32 862	28 258	27 136	24 294	23 710	-2,4%
Installation de production	126 553	134 541	92 498	100 680	123 989	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.

QUANTITE DE REACTIFS CONSOMMES		
Produits	SITE - INSTALLATION	Quantités
Chlore Gazeux	Station d'Elévation DES ILES	343 kg

#### 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<sup>er</sup> février 2016.

### → *Le CARE*

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

**Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation**  
**Année 2020**  
**(en application du décret du 14 mars 2005)**

Collectivité: H3130 - CHARMES

Eau

LIBELLE	2019	2020	Ecart %
<b>PRODUITS</b>	<b>628 396</b>	<b>607 610</b>	<b>-3.31 %</b>
Exploitation du service	439 339	442 127	
Collectivités et autres organismes publics	151 200	140 068	
Travaux attribués à titre exclusif	17 238	10 521	
Produits accessoires	20 619	14 893	
<b>CHARGES</b>	<b>571 017</b>	<b>663 542</b>	<b>16.20 %</b>
Personnel	173 707	193 533	
Energie électrique	229	23 076	
Achats d'eau	32 960	47 375	
Produits de traitement	402	1 431	
Analyses	5 275	1 745	
Sous-traitance, matières et fournitures	69 024	66 143	
Impôts locaux et taxes	6 394	9 309	
Autres dépenses d'exploitation	51 946	65 192	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	3 477	5 390	
<i>engins et véhicules</i>	19 297	32 521	
<i>informatique</i>	18 253	25 092	
<i>assurances</i>	4 485	5 920	
<i>locaux</i>	10 692	14 196	
<i>autres</i>	- 4 258	- 17 930	
Redevances contractuelles	1 984	- 2 000	
Contribution des services centraux et recherche	29 796	25 148	
Collectivités et autres organismes publics	151 200	140 068	
Charges relatives aux renouvellements	21 732	59 375	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	0	36 993	
<i>fonds contractuel ( renouvellements )</i>	21 732	22 382	
Charges relatives aux investissements	1 319	8 068	
<i>programme contractuel ( investissements )</i>	1 319	8 068	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	13 352	0	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux recouvrement	11 697	25 077	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>57 379</b>	<b>- 55 933</b>	<b>NS</b>
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	19 124	0	
<b>RESULTAT</b>	<b>38 255</b>	<b>- 55 933</b>	<b>NS</b>

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

3/20/2021

→ **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 2020**

**Collectivité: H3130 - CHARMES**

**Eau**

<b>LIBELLE</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Ecart %</b>
Recettes liées à la facturation du service	417 476	406 499	-2.63 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	423 413	410 357	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	- 5 937	- 3 858	
Ventes d'eau à d'autres services publics	19 427	37 177	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	11 479	34 209	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	7 948	2 968	
Autres recettes liées à l'exploitation du service	451	451	0.0 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	451	451	
Ristournes	1 984	- 2 000	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	1 984	- 2 000	
<b>Exploitation du service</b>	<b>439 339</b>	<b>442 127</b>	<b>0.63 %</b>
Produits : part de la collectivité contractante	44 713	40 925	-8.47 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	43 145	41 257	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	1 568	- 332	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	27 940	24 833	-11.12 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	27 940	24 833	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	77 859	73 012	-6.23 %
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	75 184	71 723	
<i>dont variation de la part estimée sur consommations</i>	2 675	1 289	
Redevance pour les Voies Navigables	687	1 297	NS
<i>dont produits au titre de l'année (hors estimations conso)</i>	687	1 297	
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>151 200</b>	<b>140 068</b>	<b>-7.36 %</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>17 238</b>	<b>10 521</b>	<b>-38.97 %</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>20 619</b>	<b>14 893</b>	<b>-27.77 %</b>

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

3/20/21

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.

Les principales évolutions des produits et des charges sont les suivantes :

## 5.2 Situation des biens

### → *Variation du patrimoine immobilier*

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

### → *Inventaire des biens*

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

### → *Situation des biens*

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

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

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

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

## 5.3 Les investissements et le renouvellement

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

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

### → Programme contractuel d'investissement

Les travaux liés à la sécurité des ouvrages de production d'eau potable et d'eau industrielle ont été achevés en juin 2020 comme le prévoit le contrat.

Les 40 prélocalisateurs de fuite ont été posés ainsi que les 2 purges automatiques.

L'étude de modélisation du réseau de Charmes est en cours par Seureca.

### → Programme contractuel de renouvellement

Une dotation annuelle de renouvellement a été définie dans le contrat. Elle est basée sur un plan de renouvellement prévisionnel. Le suivi des dépenses du compte de renouvellement associé est fourni en annexe.

### → Les autres dépenses de renouvellement

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

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

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

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

Nature des biens	2020
Compteurs (€)	36 993.13

## 5.4 Les engagements à incidence financière

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

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

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

### 5.4.1 Flux financiers de fin de contrat

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

#### → Régularisations de TVA

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

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

#### → Biens de retour

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

#### → Biens de reprise

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

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

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

### → *Autres biens ou prestations*

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

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

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

#### **5.4.2 Dispositions applicables au personnel**

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

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

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

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

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

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

Lorsque l'entité sortante ne constitue pas une entité économique autonome mais que le nouvel exploitant entre dans le champ d'application de la Convention collective Nationale des entreprises d'eau et d'assainissement d'avril 2000, l'application des articles 2.5.2 ou 2.5.4 de cette Convention s'impose tant au précédent délégataire qu'au nouvel exploitant avant la fin de la période de 12 mois.

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

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

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

#### → *Comptes entre employeurs successifs*

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

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

---

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

# 6.

ANNEXES



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

CHARMES	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>			<b>242,29</b>	<b>246,48</b>	<b>1,73%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>206,02</b>	<b>207,88</b>	<b>0,90%</b>
Abonnement			72,10	72,76	0,92%
Consommation	120	1,1260	133,92	135,12	0,90%
<b>Part communautaire</b>			<b>22,87</b>	<b>25,20</b>	<b>10,19%</b>
Consommation	120	0,2100	22,87	25,20	10,19%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,1117</b>	<b>13,40</b>	<b>13,40</b>	<b>0,00%</b>
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>			<b>103,44</b>	<b>100,86</b>	<b>-2,49%</b>
<b>Part délégataire</b>			<b>91,44</b>	<b>85,26</b>	<b>-6,76%</b>
Abonnement			15,48	14,42	-6,85%
Consommation	120	0,5903	75,96	70,84	-6,74%
<b>Part communale</b>			<b>12,00</b>	<b>15,60</b>	<b>30,00%</b>
Consommation	120	0,1300	12,00	15,60	30,00%
<b>Organismes publics et TVA</b>			<b>98,74</b>	<b>98,71</b>	<b>-0,03%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3500	42,00	42,00	0,00%
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2330	27,96	27,96	0,00%
TVA			28,78	28,75	-0,10%
<b>TOTAL € TTC</b>			<b>444,47</b>	<b>446,05</b>	<b>0,36%</b>

SOCOURT	m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2021	Montant au 01/01/2020	Montant au 01/01/2021	N/N-1
<b>Production et distribution de l'eau</b>				<b>239,34</b>	
<b>Part délégataire</b>				<b>210,34</b>	
Abonnement				42,82	
Consommation	120	1,3960		167,52	
<b>Part communautaire</b>				<b>15,60</b>	
Consommation	120	0,1300		15,60	
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,1117</b>		<b>13,40</b>	
<b>Collecte et dépollution des eaux usées</b>				<b>170,87</b>	
<b>Part communautaire</b>				<b>170,87</b>	
Abonnement				1,67	
Consommation	120	1,4100		169,20	
<b>Organismes publics et TVA</b>				<b>105,32</b>	
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3500		42,00	
Modernisation du réseau de collecte	120	0,2330		27,96	
TVA				35,36	
<b>TOTAL € TTC</b>				<b>515,53</b>	

## 6.2 Les données consommateurs par commune

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>CHARMES</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	4 634	4 654	4 664	4 771	4 742	-0,6%
Nombre d'abonnés (clients)	2 070	2 056	2 070	2 078	2 073	-0,2%
Volume vendu (m3)	231 482	234 913	235 477	245 269	223 539	-8,9%
<b>SOCOURT</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)				274	273	-0,4%
Nombre d'abonnés (clients)					136	
Volume vendu (m3)					10 171	

## 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	2	2		
Physico-chimique	216	216	45	45

Détail des non-conformités sur la ressource :

Tous les résultats sont conformes.

### 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 Délégataire		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	15	15	32	32	47	47
Physico-chimie	5	4	1	1	6	5

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	80,0 %	100,0 %	83,3 %

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

### → Conformité des paramètres analytiques

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégué	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
<b>Paramètres soumis à Limite de Qualité</b>				
Microbiologique	30	30	32	32
Physico-chimique	199	198	3	3
<b>Paramètres soumis à Référence de Qualité</b>				
Microbiologique	45	45	32	32
Physico-chimique	143	136	219	218
<b>Autres paramètres analysés</b>				
Microbiologique				
Physico-chimique	138			

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

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

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

**PC - CHARMES PUIITS DES HAILLOTES**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
E.Coli /100ml	0		0	1	n/100ml	<= 20000
Entérocoques fécaux	0		0	1	n/100ml	<= 10000
ESA métolachlore	0.03	0.03	0.03	1	µg/l	<= 2
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 agressif	15.49	15.49	15.49	1	mg/l	
CO2 libre calculé	25.95	25.95	25.95	1	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	4		4	1	Qualitatif	
Essai Marbre TAC	19.84	19.84	19.84	1	°F	
Essai Marbre TH	23.5	23.5	23.5	1	°F	
Hydrogénocarbonates	197	197	197	1	mg/l	
pH à température de l'eau	6.84	7.089	7.2	8	Unité pH	
pH d'équilibre (à T pH insitu)	7.81	7.81	7.81	1	Unité pH	
Titre Alcalimétrique	0	0	0	1	°F	
Titre Alcalimétrique Complet	16.2	16.2	16.2	1	°F	
Titre Hydrotimétrique	19.9	19.9	19.9	1	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	1	Qualitatif	
Turbidité	0.3	0.3	0.3	1	NFU	
Turbidité Terrain	0.1	0.297	0.49	7	NFU	
Hydrocarbure dissous (indice)	0	0	0	1	mg/l	<= 1
Température de l'air	19	19	19	1	°C	
Température de l'eau	11.1	12.138	13.5	8	°C	<= 25
Fer dissous	0	0	0	1	µg/l	
Manganèse total	0.26	0.26	0.26	1	µg/l	
Calcium	52	52	52	1	mg/l	
Chlorures	12	12	12	1	mg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	440	440	440	1	µS/cm	
Conductivité à 25°C in situ	292	364.571	444	7	µS/cm	
Magnésium	17	17	17	1	mg/l	
Potassium	5	5	5	1	mg/l	
Silicates (en mg/l de SiO2)	9.8	9.8	9.8	1	mg/l	
Sodium	8.8	8.8	8.8	1	mg/l	<= 200
Sulfates	34	34	34	1	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	1.55	1.705	1.83	4	mg/l C	<= 10
O2 dissous % Saturation	116	116	116	1	%sat.	>= 30
Ammonium	0	0	0	1	mg/l	<= 4
Nitrates	8	8	8	1	mg/l	<= 100
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.16	0.16	0.16	1	mg/l	
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	
Orthophosphates	0.173	0.173	0.173	1	mg/l PO4	
Phosphore total (en P2O5)	0.15	0.15	0.15	1	mg/l P2O5	
Antimoine	0.25	0.25	0.25	1	µg/l	
Arsenic	1.5	1.5	1.5	1	µg/l	<= 100
Bore	26.3	26.3	26.3	1	µg/l	

Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Fluorures	110	110	110	1	µg/l	
Nickel	0.7	0.7	0.7	1	µg/l	
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Pesticides totaux	0	0.006	0.03	5	µg/l	<= 5
Chlore libre	1.04	1.04	1.04	1	mg/l	
Chlore total	1.2	1.2	1.2	1	mg/l	
Acide salicylique	0	0	0	1	ng/l	

UP - CHARMES STATION DES HAILLOTES

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		3	3	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		0	3	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	3	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	3	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	3	n/100ml	= 0
Carbonates	0	0	0	1	mg/l CO3	
CO2 agressif	7.9	13.907	17.07	3	mg/l	
CO2 libre calculé	10.47	18.077	22.21	3	mg/l	
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	4		4	3	Qualitatif	[1 - 2]
Essai Marbre TAC	12.06	14.203	15.39	3	°F	
Essai Marbre TH	15	17.167	18.9	3	°F	
Hydrogénocarbonates	125	134	141	3	mg/l	
pH à température de l'eau	7	7.234	7.7	7	Unité pH	[6,5 - 9]
pH d'équilibre (à T pH insitu)	8.06	8.14	8.18	3	Unité pH	
Titre Alcalimétrique Complet	10.2	10.967	11.5	3	°F	
Titre Hydrotimétrique	13	13.833	15	3	°F	
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		0	3	Qualitatif	
Turbidité	0.1	0.167	0.2	3	NFU	<= 2
Turbidité Terrain	0.1	0.173	0.3	4	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'air	15	16.333	19	3	°C	
Température de l'eau	9.8	11.829	13.5	7	°C	<= 25
Fer total	6	6	6	1	µg/l	<= 200
Manganèse total	0.1	0.1	0.1	1	µg/l	<= 50
Calcium	34	36.667	40	3	mg/l	
Chlorures	12	13.667	16	3	mg/l	<= 250
Conductivité à 25°C	330	343.333	370	3	µS/cm	[200 - 1200]
Conductivité à 25°C in situ	220	328.5	382	4	µS/cm	<= 1100
Magnésium	11	11.333	12	3	mg/l	
Potassium	3.2	3.433	3.7	3	mg/l	
Sodium	8.7	10.567	13	3	mg/l	<= 200
Sulfates	31	33.333	37	3	mg/l	<= 250
Carbone Organique Total	1.5	1.877	2.49	6	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	3	mg/l	<= 0.1
Nitrates	3.8	5.4	6.8	3	mg/l	<= 50
Nitrates/50 + Nitrites/3	0.08	0.11	0.14	3	mg/l	<= 1
Nitrites	0	0	0	3	mg/l	<= 0.1
Orthophosphates	0.119	0.119	0.119	1	mg/l PO4	
Aluminium total	0.004	0.004	0.004	1	mg/l	<= 0.2
Arsenic	1.91	1.91	1.91	1	µg/l	<= 10
Baryum	0.096	0.096	0.096	1	mg/l	<= 0.7

Bore	19.3	19.3	19.3	1	µg/l	<= 1000
Cyanures totaux	0	0	0	1	µg/l	<= 50
Fluorures	90	90	90	1	µg/l	<= 1500
Mercure	0	0	0	1	µg/l	<= 1
Sélénium	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Dichloroéthane-1,2	0	0	0	1	µg/l	<= 3
Tetra + Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Tétrachloroéthylène-1,1,2,2	0	0	0	1	µg/l	
Trichloroéthylène	0	0	0	1	µg/l	
Anthraquinone	0	0	0	1	µg/l	
Activité alpha totale	0	0	0	1	Bq/l	
Activité bêta due au K40	90	90	90	1	mBq/l	
Activité bêta résiduelle	0.05	0.05	0.05	1	Bq/l	
Activité bêta totale	0.14	0.14	0.14	1	Bq/l	
Dose totale indicative	0	0	0	1	mSv/an	<= 0.1
Tritium (activité due au)	0	0	0	1	Bq/l	<= 100
Chlore combiné	0	0.017	0.05	3	mg/l	
Chlore libre	0.51	0.689	1.05	7	mg/l	
Chlore total	0.56	0.787	1.3	7	mg/l	
Acide salicylique	0	0	0	1	ng/l	
Bromates	0	0	0	1	µg/l	<= 10
Bromoforme	1.5	1.5	1.5	1	µg/l	
Chloroforme	26.1	26.1	26.1	1	µg/l	
Dibromomonochlorométhane	14.3	14.3	14.3	1	µg/l	
Dichloromonobromométhane	20.6	20.6	20.6	1	µg/l	
Trihalométhanes totaux (4)	62.5	62.5	62.5	1	µg/l	<= 100
Benzène	0	0	0	1	µg/l	<= 1

**ZD - CHARMES RESEAU**

Paramètre	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyse(s)	Unité	Norme
Bact. coliformes (kit quanti)	0		0	32	n/100ml	= 0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0		300	12	n/ml	
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0		300	12	n/ml	
Bactéries Coliformes	0		0	12	n/100ml	= 0
E.Coli (kit quantitatif)	0		0	32	n/100ml	= 0
E.Coli /100ml	0		0	12	n/100ml	= 0
Entérocoques fécaux	0		0	12	n/100ml	= 0
pH à température de l'eau	6.93	7.165	7.86	44	Unité pH	[6,5 - 9]
Aspect (0 = RAS, 1 sinon)	0		0	12	Qualitatif	
Couleur (0=RAS 1 sinon)	0		0	12	Qualitatif	
Odeur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	12	Qualitatif	
Saveur (0=RAS, 1 sinon)	0		1	12	Qualitatif	
Turbidité	0.1	0.192	0.3	12	NFU	<= 2
Turbidité Terrain	0.12	0.375	1.31	32	NFU	<= 2
Acrylamide	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Epichlorohydrine	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Température de l'air	16	19.825	22.1	12	°C	
Température de l'eau	8.3	14.902	23.2	44	°C	<= 25
Fer total	23	23	23	1	µg/l	<= 200
Conductivité à 25°C	280	361.667	660	12	µS/cm	[200 - 1200]
Conductivité à 25°C in situ	297	376.094	664	32	µS/cm	<= 1100
Carbone Organique Total	0.5	1.767	2.6	12	mg/l C	<= 2
Ammonium	0	0	0	12	mg/l	<= 0.1
Nitrites	0	0	0	1	mg/l	<= 0.5
Antimoine	0.33	0.33	0.33	1	µg/l	<= 5
Cadmium	0	0	0	1	µg/l	<= 5
Chrome total	0.19	0.19	0.19	1	µg/l	<= 50
Cuivre	0.287	0.287	0.287	1	mg/l	<= 2
Nickel	0.6	0.6	0.6	1	µg/l	<= 20
Plomb	63.1	63.1	63.1	1	µg/l	<= 10
Chlorure de vinyl monomère	0	0	0	1	µg/l	<= 0.5
Benzo(a)pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.01
Benzo(11,12)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(1,12)pérylène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Benzo(3,4)fluoranthène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Hydroca.polycycl.arom. 4sub nx	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Indéno(1,2,3-cd) Pyrène	0	0	0	1	µg/l	<= 0.1
Chlore combiné	0	0.017	0.08	12	mg/l	
Chlore libre	0	0.23	0.55	44	mg/l	
Chlore total	0	0.328	0.68	44	mg/l	

## 6.4 Le bilan énergétique du patrimoine

→ *Bilan énergétique détaillé du patrimoine*

### Installation de production

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>SDP CHARMES</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	126 553	134 541	92 498	100 680	123 989	23,2%
Energie facturée consommée (kWh)	126 547	134 541	92 498	100 680	123 989	23,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	499	566	381	428	520	21,5%
Volume produit refoulé (m3)	253 430	237 700	242 785	235 421	238 502	1,3%

### Installation de reprise, de pompage ou surpresseur

	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1
<b>SUR CHARMES</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	32 862	28 258	27 136	24 294	23 710	-2,4%
Energie facturée consommée (kWh)	32 862	36 200	23 058	18 354	23 710	29,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	130	119	112	103	99	-3,9%
Volume pompé (m3)	253 430	237 700	241 459	235 876	238 502	1,1%

## 6.5 Annexes financières

### → *Les modalités d'établissement du CARE*

#### 6.5.1.1 Introduction générale

Les articles R 3131-2 à R 3131-4 du Code de la Commande Publique fournissent des précisions sur les données devant figurer dans le Rapport Annuel du Déléguataire prévu à l'article L 3131-5 du même Code, et en particulier sur le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) de la délégation.

Le CARE établi au titre de 2020 respecte ces principes. La présente annexe fournit les informations relatives à ses modalités d'établissement.

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

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

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

Par ailleurs, à l'écoute de ses clients et des consommateurs, Veolia Eau est convaincu que si l'eau est au cœur des grands défis du 21ème siècle, il convient aussi d'être très attentif à la quête grandissante de transparence, de proximité et d'implication des collectivités ainsi qu'à la recherche constante d'efficacité et de qualité.

L'organisation de Veolia Eau, construite depuis 2018 selon une logique « gLocale » dans le cadre du projet d'entreprise « Osons 20/20 », répond à ces enjeux. Elle permet à la fois de partager le meilleur de ce que peut apporter un grand groupe en matière de qualité, d'innovation, de solutions et d'investissements (« global ») ; mais aussi en s'appuyant sur 66 « Territoires », avec des moyens renforcés pour l'exploitation, toujours plus ancrés localement et avec un réel pouvoir de décision (« local »). 9 Régions viennent quant à elles assumer un rôle de coordination et de mutualisation au bénéfice des Territoires.

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

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

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

L'architecture comptable de la Société est le reflet de cette structure décentralisée et mutualisée. Elle permet de suivre aux niveaux adéquats les produits et les charges relevant d'une part de la Région (niveaux successifs

de la Région, du Territoire, du Service Local), et d'autre part les charges de niveau national (contribution des services centraux).

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

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

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

### **6.5.1.3 Faits Marquants**

Comme évoqué précédemment, Veolia Eau a mis en œuvre à compter de 2018 une nouvelle organisation plus adaptée aux enjeux du secteur. Quelques actions complémentaires ont eu lieu en 2020 pour achever ce déploiement et, à ce titre, des coûts de restructuration, par nature exceptionnels, ont été engendrés et repartis entre les contrats de la Société

#### **Changement de modalité de répartition des charges indirectes liées à la fonction consommateurs**

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

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

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

Ces plateformes sont désormais totalement opérationnelles et disposent de nouveaux outils informatiques qui permettent une mesure de leur activité avec un degré accru de finesse et de fiabilité.

Pour cette raison, il a été jugé possible et pertinent de faire évoluer les modalités de répartition entre les contrats du coût des plateformes (et simultanément de la fonction « consommateurs » qu'elle soit logée au National, en Région ou en Territoire) qui étaient jusqu'en 2019 assise sur la valeur ajoutée simplifiée.

En pratique, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020 (et sans retraitement retrospectif des CARE 2019):

- Le coût de la Plateforme Produits & Cash est réparti entre les différents Territoires au prorata des factures d'eau émises pour les contrats de ces derniers entre le 1<sup>er</sup> novembre n-1 et le 31 octobre n – en tenant compte d'éventuels effets de périmètre en tant que de besoin ;
- Le coût de la Plateforme RC 360 est réparti entre les différents Territoires au prorata des contacts (mails, appels téléphoniques, courriers) sur le périmètre du Territoire entre le 1<sup>er</sup> janvier n et 31 décembre n (le nombre de contacts du mois de décembre étant estimé).

Ces coûts ainsi répartis au niveau d'un Territoire donné sont additionnés à ceux de la fonction « consommateurs » du Territoire pour être enfin répartis entre les contrats d'eau au prorata des factures émises telles que déterminées ci-dessus (voir note 1 ci-après).

Dans les rares situations où des services d'assainissement donnent lieu à la facturation aux consommateurs des m3 assujettis par une facture distincte de celle de l'eau potable, ils sont traités avec les mêmes règles que les contrats d'eau potable tel que décrit ci-dessus.

Dans le cas le plus fréquent, où l'eau et l'assainissement sont facturés sur le même document, et lorsque les délégataires de ces deux services font partie du Groupe Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux, les contrats assainissement se voient attribuer une quote part des coûts ci-dessus selon les règles ci dessous :

- Soit une approche spécifique peut être identifiée dans les contrats d'eau et d'assainissement, et des conventions internes mises en place: le contrat assainissement supporte alors la quote part conventionnelle des coûts consommateurs en contrepartie d'un produit de même montant porté sur la rubrique « produits accessoires » sur le contrat eau.
- Dans le cas contraire, une charge forfaitaire de 2€ par facture est imputée sur le contrat d'assainissement en contrepartie d'un allègement de charges de même montant sur le contrat eau.

L'évolution décrite au présent paragraphe a été analysée, comme le précise son titre, comme un changement de modalités de répartition de charges indirectes.

Enfin, le coût des plateformes intègre l'ensemble des composantes qui s'y rattachent : coûts de personnel, de loyers, de sous traitance... Dans une logique de simplification, le coût des plateformes, réparti sur chaque contrat, est présenté sur la seule ligne « sous traitance » (indépendamment de la décomposition par nature de cette charge au sein des dites plateformes).

## 1. Produits

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

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

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

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

## 2. Charges

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

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

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

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

Ces charges comprennent :

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

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

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

En cours d'année, les imputations directes de dépenses de personnel opérationnel au contrat ou au chantier sont valorisées suivant un coût standard par catégorie d'agent qui intègre également une quote-part de frais « d'environnement » (véhicule, matériel et outillage, frais de déplacement, encadrement de proximité...). En fin d'année, l'écart entre le montant réel des dépenses engagées au niveau du Service Local dont dépendent les agents et le coût standard imputé fait l'objet d'une répartition au prorata des heures imputées sur les contrats du Service Local. Cet écart est ventilé selon sa nature sur trois rubriques des CARE (personnel, véhicules, autres charges).

Par ailleurs, la précision suivante est apportée sur la prise en compte de la fiscalité indirecte applicable aux consommations d'électricité. Depuis 1<sup>er</sup> janvier 2016, la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité est calculée comme une majoration du prix du KWH selon un barème fonction de l'électrointensivité de la Société au cours de l'année considérée. Ce taux applicable n'est donc pas nécessairement connu en début d'année et des régularisations peuvent donc avoir lieu au cours des exercices suivants. Ces régularisations sont enregistrées dans les CARE lors de leur versement effectif, et alors imputées aux contrats selon les points de livraison de l'électricité consommée.

### **2.1.2. Charges calculées**

Un certain nombre de charges doivent faire l'objet d'un calcul économique. Les éléments correspondants résultent de l'application du principe selon lequel : "Pour que les calculs des coûts et des résultats fournissent des valeurs correctes du point de vue économique...il peut être nécessaire en comptabilité analytique, de substituer à certaines charges enregistrées en comptabilité générale selon des critères fiscaux ou sociaux, les charges correspondantes calculées selon des critères techniques et économiques" (voir note 2 ci-après).

Ces charges concernent principalement les éléments suivants :

### **Charges relatives au renouvellement :**

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

#### **- Garantie pour continuité du service**

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

La garantie pour continuité du service a pour objet de faire face aux charges que le délégataire aura à supporter en exécution de son obligation contractuelle, au titre des biens en jouissance temporaire (voir note 3 ci-après) dont il est estimé que le remplacement interviendra pendant la durée du contrat.

Afin de prendre en compte les caractéristiques économiques de cette obligation (voir note 4 ci-après), le montant de la garantie pour continuité du service s'appuie sur les dépenses de renouvellement lissées sur la durée de la période contractuelle en cours. Cette charge économique calculée est déterminée en additionnant :

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

et en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours (voir note 5 ci-après).

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

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

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

#### **- Programme contractuel**

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

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

- ✓ d'une part le montant, réactualisé à la fin de l'exercice considéré, des renouvellements déjà effectués depuis le début de la période contractuelle en cours (voir note 5 ci-après) ;
- ✓ d'autre part, le montant des renouvellements contractuels futurs jusqu'à la fin de cette même période ;

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

#### - Fonds contractuel de renouvellement

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

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

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

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

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

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

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

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

#### - Fonds contractuel

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société est contractuellement tenue de consacrer tous les ans un certain montant à des dépenses d'investissements dans le cadre d'un suivi contractuel spécifique. Un

décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. C'est en pareil cas le montant correspondant à la définition contractuelle qui est reprise dans cette rubrique.

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

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

#### - Impact des avances remboursables à taux zéro

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

#### - Investissements du domaine privé

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

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

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

### **2.1.4. Impôt sur les sociétés**

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

Dans un souci de simplification, le taux normatif retenu en 2020 correspond au taux de l'impôt sur les sociétés applicable aux entreprises réalisant moins de 250 M€ de CA (28%), hors contribution sociale additionnelle de 3,3%.

## **2.2. Charges réparties**

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

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

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

Comme indiqué dans les Faits marquants, les modalités de répartition ont évolué en 2020 en ce qui concernent les coûts des plateformes Produits & Cash et RC360. Les modalités de répartition des autres charges indirectes n'ont pas été modifiées.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Au sein de la Société, la répartition des frais des services centraux s'effectue au prorata de la valeur ajoutée simplifiée des contrats (à l'exclusion de la part relative à l'activité « consommateurs » répartie comme évoqué ci-dessus).

### **2.3. Autres charges**

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

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

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

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

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

Les charges de personnel indiquées dans les comptes annuels de résultat de l'exploitation comprennent la participation des salariés acquittée par la Société en 2020 au titre de l'exercice 2019.

### **2.4. Autres informations**

Lorsque la Société a enregistré dans sa comptabilité une charge initialement engagée par le GIE national ou un de ses membres dans le cadre de la mutualisation de moyens, cette charge est mentionnée dans le compte annuel de résultat de l'exploitation selon sa nature et son coût d'origine, et non pas en sous-traitance, exception faite des coûts liés aux plateformes Produits & Cash et RC360. Cette règle ne trouve en revanche pas à s'appliquer pour les sociétés du Groupe qui, telles les sociétés d'expertise, ne sont pas membres du GIE national.

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

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

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

---

Notes :

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

→ **Avis des commissaires aux comptes**

→ **Choisir l'une des deux formules ci-dessous : [CASDD]**

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.

→ **Ou [CASDD]**

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 ci-dessous.





# Certificat

Certificate

N° 2015/69287.5

Page 1 / 6

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 9001 : 2015**

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au  
Until

2021-11-09

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

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



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Not to certify electronic certificate on [www.afnor.org](http://www.afnor.org), but to ensure that the certificate is legitimate. The electronic certificate only available at [www.afnor.org](http://www.afnor.org)  
Afin de ne pas certifier électronique sur [www.afnor.org](http://www.afnor.org), mais d'assurer la légitimité de la certification de l'organisme. Le certificat électronique uniquement disponible sur [www.afnor.org](http://www.afnor.org)  
Contact: [certification@afnor.org](mailto:certification@afnor.org) / [certification@afnor.org](mailto:certification@afnor.org) / [certification@afnor.org](mailto:certification@afnor.org)  
AFNOR est une marque déposée. AFNOR a enregistré l'adresse: CERTIF 2008



# Certificat

Certificate

N° 2015/69286.5

Page 1 / 6

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 14001 : 2015**

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

Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

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

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

2018-11-10

Jusqu'au  
Until

2021-11-09

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

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



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Read the official electronic certificate at [www.afnor.org](https://www.afnor.org). For all enquiries about the certification of companies, the electronic certificate only, contact [certification@afnor.org](mailto:certification@afnor.org)  
afnor is not liable for the content of a website. [www.afnor.org](https://www.afnor.org) is a member of the AFNOR Certification Group. AFNOR Certification is a member of the AFNOR Group. AFNOR Certification is a member of the AFNOR Group. AFNOR Certification is a member of the AFNOR Group.

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

**afnor**  
CERTIFICATION

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

## 6.7 Actualité réglementaire 2020

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

### Crise sanitaire

A partir de mi-mars 2020, l'actualité réglementaire quel que soit le domaine a été fortement marquée par les mesures d'adaptation à la situation de crise sanitaire.

Deux ordonnances du 25 mars 2020 ont particulièrement impacté le fonctionnement des services d'eau et d'assainissement ; à savoir, d'une part l'ordonnance 2020- 306 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures et, d'autre part l'ordonnance 2020-319 portant diverses mesures d'adaptation des règles de passation des contrats de la commande publique.

De très nombreux textes d'application sont venus compléter voire modifier à diverses reprises le dispositif :

- certains comme les décrets 2020-383 du 1<sup>er</sup> avril 2020 et 2020-453 du 21 avril 2020 pour instaurer des dérogations au principe de suspension des délais en matière de contrôle des ICPE ou d'autosurveillance des installations,
- d'autres tels que le décret 2020- 893 du 22 juillet 2020 pour assouplir temporairement, jusqu'au 10 juillet 2021, les règles applicables aux marchés publics de travaux en autorisant leur passation sans publicité ni mise en concurrence préalables lorsque leur valeur estimée est inférieure à 70 000€HT, ou encore le décret 2020-1261 du 15 octobre 2020 pour pérenniser la suppression du plafonnement des avances dans les marchés publics.

Enfin d'autres textes plus sectoriels ont assoupli certains délais réglementaires; notamment, l'arrêté du 17 juin 2020 (JO du 20 juin 2020) qui a neutralisé le contrôle des compteurs d'eau froide du fait de l'impossibilité d'accès aux compteurs situés en partie privative pendant la période de confinement.

#### *Plan de relance / Dotation de Soutien à l'Investissement Local (DSIL)*

L'instruction du 30 juillet 2020 relative à la part exceptionnelle de la dotation de soutien à l'investissement local (DSIL) et à l'accompagnement de la relance dans les territoires, à destination des préfets et des services déconcentrés de l'Etat, préfigure les dispositions du plan de relance annoncé à l'automne 2020. Cette instruction vise à faire part des orientations de la mobilisation de cette dotation. En 2020, les projets traitant de la résilience sanitaire sont rendus éligibles à la DSIL. Cette thématique recouvre notamment des opérations en matière de santé publique et de mise aux normes des équipements sanitaires ou les travaux sur les réseaux d'assainissement.

#### *Subventions d'investissement*

Le décret 2020-1129 du 14 septembre 2020 pris pour l'application de l'article L. 1111-11 du code général des collectivités territoriales précise les modalités d'affichage des organismes 'subventionneurs' et du plan de financement lors d'une opération d'exécution d'une opération subventionnée.

### Services publics locaux

#### *Commande publique*

La loi 2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique, dite "ASAP", modifie certaines dispositions applicables à la commande publique. Elle ajoute en particulier le motif d'intérêt général à ceux pouvant justifier la passation d'un marché sans publicité ni mise en concurrence. Un décret doit définir la notion de "motif d'intérêt général"

Elle étend par ailleurs un dispositif en faveur de l'accès des PME à la commande publique, initialement prévu pour les marchés de partenariat, aux marchés globaux (marchés de conception-réalisation, marchés globaux de performance, marchés globaux sectoriels) dont une part minimale devra être réservée à ces entreprises et aux artisans.

Pérennisant les dispositifs mis en oeuvre pendant la première période d'état d'urgence sanitaire, l'article 132 de la loi crée dans le code de la commande publique une sous-section « règles applicables en cas de circonstances exceptionnelles » visant à assouplir les règles tant au bénéfice des acheteurs publics que de leurs cocontractants en cas de circonstances exceptionnelles.

Enfin, la loi ASAP prévoit les conditions auxquelles, jusqu'au 31 décembre 2022 inclus, les acheteurs peuvent conclure un marché de travaux sans publicité ni mise en concurrence préalables pour répondre à un besoin dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 € HT.

### ***Economie circulaire et lutte contre le gaspillage***

La loi 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, dite "AGEC", comporte un ensemble de dispositions relatives aux services d'eau et d'assainissement qui visent à renforcer l'usage raisonné de la ressource hydrique.

En particulier, les articles 69 et 70 tendent à favoriser l'usage des eaux usées traitées et des eaux de pluie comme ressource « non-conventionnelle » en substitution de l'eau potable. Les cas échéant, ces dispositions seront précisées par décret dans le respect des risques sanitaires et le respect du bon état écologique des cours d'eau. Par exemple, un décret précisera les critères de consommation en eau potable que les constructions nouvelles devront satisfaire dès 2023 pour répondre aux exigences de performances environnementales des bâtiments.

Concernant la réutilisation des eaux usées traitées, les dispositions de la loi AGEC s'inscrivent en cohérence avec le Règlement Européen 2020/741 du 25 mai 2020 (JOUE du 5 juin 2020) relatif aux exigences minimales applicables à la réutilisation de l'eau qui porte exclusivement sur la réutilisation à des fins d'irrigation agricole.

Par ailleurs, à compter du 1er janvier 2022, la loi AGEC stipule que les établissements recevant du public seront tenus d'être équipés d'au moins une fontaine d'eau potable accessible au public, lorsque cette installation est réalisable dans des conditions raisonnables. Le décret 2020-1724 du 28 décembre 2020 en précise la mise en oeuvre.

### ***Information relative à l'environnement***

Dans la circulaire du 11 mai 2020 relative à la mise en oeuvre des dispositions régissant le droit d'accès à l'information relative à l'environnement, le Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire rappelle aux préfets et à différents établissements publics l'importance du droit d'accès à l'information relative à l'environnement.

Cette circulaire fait suite à la mise en demeure de la France par la Commission Européenne dans le cadre de l'application de la Directive Européenne 2003/4/CE concernant l'accès du public à l'information en matière d'environnement.

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

L'arrêté du 17 juillet 2020 (JO du 2 août 2020) fixe, pour l'année 2020, 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](http://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 17 décembre 2020 (JO du 29 décembre 2020) 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.

Par ailleurs, le décret 2020-1791 et un arrêté du 30 décembre 2020 (JO du 31 décembre 2020) dressent la liste des comptes assujettis à la M49 bénéficiant de l'automatisation de la gestion du fonds de compensation pour la TVA.

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

### ***Directive cadre eau potable***

La Directive (UE) 2020/2184, publiée le 23 décembre 2020, est entrée en vigueur le 12 janvier 2021 et doit être transposée en droit interne des différents Etats membres dans un délai de deux ans. Elle procède à la refonte de la Directive 98/83/CE du 3 novembre 1998 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine.

Les principales thématiques développées sont, outre l'accès à l'eau pour tous et la promotion de l'eau du robinet, un renforcement des exigences en matière de contrôle de la qualité de l'eau avec l'ajout notamment de nouveaux paramètres et le contrôle des matériaux en contact avec l'eau, la mise à disposition des abonnés d'une information adaptée (factures, applications, site internet) sur la qualité de l'eau et des programmes de surveillance de cette qualité appliqués à toutes les eaux.

### ***Préservation de la ressource en eau***

Le décret n° 2020-1762 du 30 décembre 2020 relatif à la contribution à la gestion et à la préservation de la ressource en eau vient encadrer la mission non obligatoire de gestion et de préservation de la ressource des services d'eau potable. Ainsi, les services qui assurent tout ou partie du prélèvement en eau utilisée pour l'alimentation en eau potable pourront contribuer au maintien ou à la préservation de la ressource en eau par l'intermédiaire d'un plan d'action dont les mesures seront définies avec les acteurs du territoire concerné.

### ***Captages d'eau potable***

L'instruction du Gouvernement du 5 février 2020 relative à la protection des ressources en eau des captages prioritaires utilisés pour la production d'eau destinée à la consommation humaine vise à mobiliser les services de l'État et ses établissements publics pour l'accompagnement des territoires dans la protection des ressources des captages prioritaires utilisés pour la production d'eau potable contre les pollutions par les nitrates et les produits phytosanitaires. Cette instruction s'inscrit dans la continuité des Assises de l'eau et actualise le cadre d'intervention des services de l'Etat et des collectivités.

L'article 61 de la loi 2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé a introduit une disposition visant à simplifier la procédure d'instauration et/ou de renouvellement des périmètres de protection des captages d'eau potable, pour les captages dont le débit est inférieur à 100 m<sup>3</sup>/j. L'arrêté du 6 août 2020 (JO du 9 août 2020) précise le cadre pour cette simplification. Notamment, l'arrêté fixe les critères physico-chimique et microbiologique qui permettent d'accéder à cette simplification. Il impose également une stabilité de la qualité de l'eau prélevée.

### ***Divers ajustements réglementaires sur les Eaux Destinées à la Consommation Humaine***

Le décret 2020-1094 du 27 août 2020 relatif à la sécurité sanitaire des eaux et des aliments traite principalement de l'utilisation de « l'eau de mer propre ». Toutefois, ce décret, comprend également un ensemble de dispositions ponctuelles et d'ajustements ou précisions réglementaires diverses portant sur l'eau potable destinée à la consommation humaine. Ces dispositions portent entre autres sur les modalités d'autorisation temporaire pour l'utilisation d'eau en vue de la consommation humaine, les modalités de mise

sur le marché d'un produit ou d'un procédé de nettoyage et de désinfection des installations dont les composants ne figurent pas dans la liste arrêtée par les ministres compétents.

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

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

L'arrêté du 6 avril 2020 (JO du 23 avril 2020) modifie l'arrêté du 5 juillet 2016 relatif aux conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux. Cet arrêté précise les conditions d'agrément pour le mesurage du radon-222 dans le cadre du contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine. A compter du 1 janvier 2021, ces laboratoires seront agréés par l'Autorité de Sureté Nucléaire (ASN).

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

L'instruction de la Direction Générale de la Santé, DGS/EA4/2020/67, en date du 29 avril 2020 modifie l'instruction no DGS/EA4/2012/366 du 18 octobre 2012 relative au chlorure de vinyle monomère 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 ».

En cas de dépassements de la limite de qualité, l'instruction du 29 avril 2020 modifie aussi les délais impartis pour rétablir la qualité de l'eau en fonction des concentrations observées en CVM. Pour autant, cette nouvelle instruction préconise comme prioritaire la mise en œuvre de solutions définitives, fondées essentiellement sur le remplacement des canalisations, plutôt que le recours aux purges (solution considérée non-pérenne).

#### **Traitement des eaux destinées à la consommation humaine.**

Deux avis publiés au JO du 19 mars 2020 viennent préciser les caractéristiques et exigences de technologies de traitement des eaux destinées à la consommation humaine : le premier avis porte sur les réacteurs équipés de lampes à rayonnement ultraviolet utilisés en désinfection de l'eau et le second sur les modules de filtration membranaire.

#### **Matériaux en contact avec des eaux destinées à la consommation humaine.**

L'arrêté du 25 juin 2020 (JO du 28 juin 2020) relatif aux matériaux et produits métalliques destinés aux installations de production, de distribution et de conditionnement qui entrent en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine actualise la liste des compositions autorisées pour les matériaux et objets métalliques en contact avec l'eau potable. Cet arrêté s'inscrit dans le cadre de la révision de la Directive eau potable (adoptée depuis, le 16 décembre 2020) qui demande aux États membres que les substances et matériaux utilisés pour préparer et distribuer l'eau ne présentent pas de risque sanitaire pour le consommateur. Il fixe les dispositions pour y répondre, actualise l'inventaire des matériaux et produits métalliques permis et intègre, dans la réglementation française, la liste des alliages autorisés établie par un groupe de travail coopératif européen de quatre États membres (dont la France).

L'arrêté du 24 juillet 2020 (JO du 5 août 2020) actualise la liste des alliages métalliques sur lesquels un revêtement en étain peut être appliqué. Cet arrêté concerne les matériaux et objets utilisés pour la production, la distribution et le conditionnement d'eau destinée à la consommation humaine. Par rapport au précédent arrêté du 18 janvier 2018, cette liste est complétée de quatre nouveaux alliages à base de cuivre.

#### **Gestion des risques sanitaires associés aux pesticides ou leurs métabolites.**

L'instruction DGS/EA4/2020/177 à destination des Agences Régionales de Santé (ARS) et des préfets, 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 dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine (EDCH). Ces modalités de gestion sont exercées par les ARS en lien avec les Collectivités, responsables, le cas échéant, de la mise en œuvre des actions correctives. Cette instruction précise notamment les modalités avec lesquelles les ARS sélectionnent les pesticides et les métabolites de pesticides à prendre en compte dans le contrôle sanitaire des EDCH.

Par rapport à la précédente instruction de décembre 2010, cette nouvelle instruction intègre les avis de l'Anses les plus récents, dont l'avis du 30 janvier 2019 relatif à l'évaluation de la pertinence des métabolites de pesticides dans les EDCH. Cette instruction s'inscrit également en cohérence avec la nouvelle Directive Européenne adoptée le 16 décembre 2020.

Depuis la publication de cette instruction, un nouvel avis de l'Anses, en date du 14 janvier 2021, (saisine n°2019-SA-0129) est venu préciser le classement comme pertinent ou non-pertinent de trois métabolites, issus de la dégradation du métolachlore, dont la présence est aujourd'hui fréquemment détectée dans les ressources en eau.

Toute l'équipe locale de Veolia est naturellement à votre disposition pour répondre à vos différentes questions et échanger de manière approfondie sur les éventuelles conséquences pour votre service de cette toute nouvelle instruction.

### ***Contrôle des compteurs en service***

L'arrêté du 26 août 2020 (JO du 30 août 2020) relatif aux instruments de mesure est pris en application du décret 2020-67 du 30 janvier 2020 relatif à la déconcentration des décisions administratives. Cet arrêté transfère aux préfets de département la vérification des instruments de mesure qui relevait précédemment du service de la métrologie légale du ministère de l'industrie.

### ***Réseaux intérieurs***

Le décret n° 2020-1711 du 24 décembre 2020 relatif à l'harmonisation et à la simplification des polices des immeubles, locaux et installations indique que les équipements de production et de distribution d'eau chaude et d'eau froide ainsi que les canalisations d'évacuation d'eaux usées et d'eaux pluviales contribuent à la sécurité et la salubrité des immeubles. A ce titre, le décret précise comment 'la police des immeubles' est en mesure de pouvoir remédier à tout défaut dans leur fonctionnement.

## **Biodiversité et Qualité des milieux**

### ***Mise à jour des SDAGE pour la période 2022 – 2027***

Conformément à la Directive Cadre sur l'Eau, les Schémas Directeurs d'Aménagement et de Gestion des Eaux (SDAGE) constituent des documents de planification des politiques de l'eau à l'échelle des six grands bassins hydrologiques métropolitains. Ces documents sont révisés tous les six ans. En 2020, différents textes réglementaires sont venus encadrer les conditions de mises en œuvre de la révision des SDAGE pour la période 2022-2027.

Ainsi, la note technique du 3 mars 2020 relative à la mise à jour des SDAGE et des programmes de mesures associés pour le troisième cycle de gestion de la directive cadre sur l'eau attire la vigilance des préfets coordonnateurs de bassins, sur les points importants à considérer pour leur élaboration par les comités de bassins, et sur les échéances à respecter, en vue de procéder à leur adoption dès avant le 22 décembre 2021. L'arrêté du 2 avril 2020 (JO du 6 mai 2020) modifie l'arrêté du 17 mars 2006 relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux. Notamment, cet arrêté précise que, désormais, le projet de SDAGE est mis à la disposition du public et non plus soumis à sa consultation. Cet arrêté précise également la liste des documents constitutifs du SDAGE qui seront mis à disposition du public.

Enfin, la note technique du 29 septembre 2020 relative aux objectifs nationaux de réduction des émissions, rejets et pertes de substances dangereuses dans les eaux de surface et à leur déclinaison dans les SDAGE 2022-2027 précise les objectifs de réduction des rejets de substances dangereuses vers les eaux de surface à inscrire dans les Schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) tels que prévus au code de l'environnement (article R.212.9).

### ***Surveillance des milieux aquatiques***

Dans sa Décision d'Exécution 2020/1161 du 4 août 2020 (JOUE du 6 août 2020), la Commission Européenne procède à l'actualisation de la liste des polluants à surveiller dans les milieux aquatiques. Cette liste rassemble les substances hautement toxiques mais pour lesquelles des données de surveillance sont insuffisantes pour déterminer le risque réel. Cette liste est ainsi complétée de seize nouvelles substances portant celle-ci à 19 substances.

## 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 : m<sup>3</sup>/jour).

### **Certification ISO 14001 :**

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

### **Certification ISO 9001 :**

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

### **Certification ISO 22000 :**

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

### **Certification ISO 50001 :**

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

### **Certification OHSAS 18001 :**

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

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

Le consommateur abonné est une personne physique ou morale ayant souscrit un ou plusieurs abonnements auprès de l'opérateur du service public (par exemple service de l'eau, de l'assainissement, etc.). Il est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, en des lieux géographiques distincts appelés points de service et donc avoir plusieurs points de service. Pour distinguer les services, on distingue les consommateurs eau, les consommateurs assainissement collectif et les consommateurs assainissement non collectif. Il perd sa qualité de consommateur abonné à un point de service donné lorsque le service n'est plus délivré à ce point de service, de façon définitive, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé). Pour Veolia, un

consommateur abonné correspond à un abonnement : le nombre de consommateurs abonnés est égal au nombre d'abonnements.

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

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

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

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

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

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

#### **Développement durable :**

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

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

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

#### **Eau souterraine influencée :**

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

#### **HACCP :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Parties prenantes :**

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

#### **Prélèvement :**

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

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

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

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

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

Avec :

- ✓ Objectif Rdt Grenelle 2 exprimé en % ;
- ✓ ILC : Indice Linéaire de Consommation (m<sup>3</sup>/j/km) qui traduit la densité de l'habitat et la taille du service ;

- ✓ A = 65 dans la majorité des situations excepté pour les réseaux alimentés, d'une part, par une ressource en eau classée en Zone de Répartition des Eaux (ZRE) et, d'autre part, par des prélèvements supérieurs à 2 Mm<sup>3</sup>/an où le terme A prend alors la valeur de 70 (pour tenir compte de la faible disponibilité de la ressource en eau).

#### **Réseau de desserte :**

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

#### **Réseau de distribution :**

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

#### **Résultat d'analyse :**

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

#### **Taux d'impayés [P154.0] :**

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

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

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

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

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

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

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

#### **Taux de prélèvement :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Taux de réclamations [P155.1] :**

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

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

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

**Volume comptabilisé :**

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

**Volume consommateurs sans comptage :**

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

**Volume consommé autorisé :**

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

**Volume de service du réseau :**

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

**Volume mis en distribution :**

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

**Volume produit :**

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

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

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

## 6.9 Autres annexes

Intitulé	Description	Nombre de pages
Annexe 1	Nombre de branchements plomb supprimés durant l'année	1
Annexe 2	Renouvellement des branchements vétustes	1
Annexe 3	Nombre d'interruption de service non programmés	1
Annexe 4	Etat d'imputation au compte de renouvellement	1
Annexe 5	Attestations d'assurances	11

**Annexe 1 :**

<b>PLOMB : Nombre de branchements plomb supprimés pendant l'année</b>					
<b>ADRESSE</b>	<b>COMMUNES</b>	<b>DATE</b>	<b>Matériau de remplacement</b>	<b>dn</b>	<b>ml</b>
15 rue de la République	CHARMES	17/06/2020	PEHD	25	7

**Annexe 2 :**

<b>RENOUVELLEMENT DE BRANCHEMENTS VETUSTES</b>								
<b>N°</b>	<b>ADRESSE</b>	<b>COMMUNE</b>	<b>DATE</b>	<b>MATERIAU</b>	<b>Matériau de remplt</b>	<b>ancien DN</b>	<b>nouveau DN</b>	<b>ml</b>
10	ruelle des Loups	CHARMES	11/06/2020	PEHD	PEHD	32	32	2
15	rue de la République	CHARMES	17/06/2020	Plomb	PEHD	27	25	7
34	rue Edmond Michelet	CHARMES	14/08/2020	PEHD	PEHD	32	20	22
<b>Total :</b>								<b>31</b>

**Annexe 3 :**

<b>NOMBRE D'INTERRUPTIONS DE SERVICE NON PROGRAMMEES</b>			
<b>ADRESSE</b>	<b>COMMUNE</b>	<b>DATE</b>	<b>Durée</b>
<b>NEANT</b>			

**Annexe 4 :**

<b>ETAT D'IMPUTATION AU COMPTE DE RENOUVELLEMENT</b>				
<b>travaux exécutés et réceptionnés en 2020</b>				
<b>contrat : CHARMES EAU</b>				<b>H3130</b>
<b>CHANTIER</b>	<b>LIBELLE</b>	<b>DEBIT</b>	<b>CREDIT</b>	<b>SOLDE</b>
	<b>DOTATION ANNUELLE 2019 (21 732 € x K1)</b>		<b>21,732.00</b>	
	<b>avec K1 = 1 pour 2019</b>			
<b>E7E1F</b>	<b>RNVT CPT AGENCE ELEVATION CHARMES</b>	<b>297.26</b>		
<b>EAE12</b>	<b>RNVT EXHAURE 2 CHARMES</b>	<b>2,391.41</b>		
	<b>TOTAL GENERAL AU 31/12/2019</b>	<b>2,688.68</b>	<b>21,732.00</b>	<b>19,043.32</b>
	<b>DOTATION ANNUELLE 2020 (21 732 € x K1)</b>		<b>22,382.20</b>	
	<b>avec K1 = 1.029919 pour 2020</b>			
<b>EAE52</b>	<b>RNVT TURBIDIMETRE STATION ET CHARMES</b>	<b>6,006.74</b>		
<b>EAE53</b>	<b>RNVT PPE 4 EI CHARMES</b>	<b>5,050.18</b>		
<b>EAE54</b>	<b>RNVT CANA INOX CLAPET SUP PPE 4 EI CHARMES</b>	<b>2,982.34</b>		
	<b>TOTAL GENERAL AU 31/12/2020</b>	<b>14,039.26</b>	<b>22,382.20</b>	<b>27,386.27</b>

## Annexe 5 :

### ATTESTATION D'ASSURANCE

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

Immeuble Quai 33- 33 quai de Dion-Bouton  
92800 PUTEAUX,  
Agissant par délégation et pour le compte des assureurs

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

est garantie par les polices, Dommages aux biens, Responsabilités, Pertes financières consécutives et Frais et Pertes annexes, de type « Tous Risques Sauf » portant les numéros **2021/FR/PDBI/001** par **CODEVE Insurance Company DAC, Elm Park, Merrion Road, Dublin 4 , Ireland** ; et d'autre part en excédent de la police émise par CODEVE, les numéros **FR00019007PR et FR00019008PR** émises par **XL Insurance Company SE**, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927, succursale française de **XL Insurance Company SE**, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée 8 St. Stephen's Green, D02 VK30, Dublin 2, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland ([www.centralbank.ie](http://www.centralbank.ie)),

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

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

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

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

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

La présente attestation est valable du **1er Janvier 2021** jusqu'au **31 Décembre 2021**, sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

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

Fait à Puteaux, le 4Jan vier 2021



### Attestation d'Assurance - Risques Environnementaux

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

**VEOLIA ENVIRONNEMENT**  
21, rue La Boétie  
75008 PARIS  
France

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

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

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° **FRL00218521** garantissant les conséquences pécuniaires des risques environnementaux pouvant lui incomber du fait de l'exploitation des sites assurés et des activités garanties par ce contrat.

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

**GARANTIES DE BASE :**

**RESPONSABILITE CIVILE ATTEINTES A L'ENVIRONNEMENT**

**10 000 000 EUR**

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

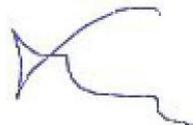
Période de la police du 01/01/2021 au 31/12/2021 inclus.

La présente attestation est valable pour la période du 01/01/2021 au 31/12/2021 inclus. Elle est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne saurait engager la Compagnie au-delà des clauses et conditions du contrat auxquels elle se réfère.

Fait à Paris La Défense, le 23/11/2020

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :



Signature autorisée/ Authorised signatory :





Notre référence à rappeler  
dans toute correspondance :

N° souscripteur : F18746E  
N° contrat : 1351.001 / 2 85834  
N°SIREN : 572 025 526

**VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES  
EAUX**

**21, rue La Boétie**

**75008 PARIS**

Pour tout renseignement contacter :  
Site de gestion  
SMA SA Grands Comptes Entreprises  
8 rue Louis Armand - CS 71201  
75738 PARIS CEDEX 15  
Tél : 01.40.59.70.00  
Fax: 01.40.59.70.57

## **CONTRAT D'ASSURANCE RESPONSABILITE DECENNALE OUVRAGES NON SOUMIS**

### **Attestation d'assurance 2021**

**Valable à compter du 01/01/2021 jusqu'au 31/12/2021**

SMA SA certifie que l'assuré désigné ci-dessus est bénéficiaire d'un contrat POLICE ASSURANCE CONSTRUCTION, numéro **F18746E 1351.001 / 2 85834** souscrit par VEOLIA ENVIRONNEMENT SA pour le compte de l'ensemble de ses filiales garantissant, à ce jour, les activités suivantes :

Entreprise générale tous corps d'état, contractant général ou maître d'œuvre dans tous domaines d'activité et notamment dans le domaine des services d'eau et d'assainissement, de la gestion des déchets et de l'optimisation des services énergétiques :

- Conception, exécution, rénovation, réparation et entretien de réseaux,
- Pose et fourniture de canalisations (travaux sur voiries) et de matériaux sur voiries (tampons, plaques, grilles et caniveaux), travaux sur voiries divers,
- Reprise et création de réseaux VRD EU/EP/AEP, installations d'ouvrages de prétraitement d'assainissement / d'évacuation d'eaux usées (bacs à graisses, assainissement non collectif, poste de relevage, séparateurs à hydrocarbures, fosses de décantation et fosses de relevage, changement de colonnes, réseau, siphons, regards, ...)
- Conception et exécution de branchement sur conduites publiques,
- Fourniture et pose d'installations autonomes d'assainissement,
- Plomberie intérieure et extérieure bâtiment (EU/EP/AEP), y compris réalisation de travaux de chaudronnerie, tuyauterie et structures métalliques,
- Entretien et installations techniques en aval des compteurs (eau, gaz, électricité),
- Stations de traitement d'eau, de forages et de captages,
- Réservoirs, et bassins de rétention,
- Eoliennes,
- Panneaux photovoltaïques, y compris en couverture (pose de capteurs solaires PV intégrés), production d'énergie accessoire à un ouvrage de construction par capteurs solaires,
- Réseaux de chaleur / chauffage urbain

**SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA  
SMA SA**

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

[www.sma-courtage.com](http://www.sma-courtage.com)





- Réalisation de prises et de rejets d'eau avec des fondations dans l'eau
- Eclairage public et signalisations,
- Activités Spécifiques de gainages notamment des procédés « Anjou », « Phénix », « Intec assainissement » et « Intec immobilier » réalisés par les filiales TELEREP et SARP SUD OUEST.
- Maçonnerie, Plâtrerie, peinture, enduits extérieurs, enduits hydrauliques
- Fourniture / pose de poteaux et clôtures, accessoires en béton armé
- Travaux de rénovation, de réhabilitation, d'extension et de travaux neufs y compris dans le cadre de travaux de maintenance
- Ascenseurs, monte charges,
- Installations thermiques de génie climatique, VMC, d'aéraulique, conditionnement d'air à l'exclusion des techniques de géothermie
- Gestion technique Centralisée
- Electricité,
- Installation groupes électrogènes.
- Plomberie / installations sanitaires
- Isolation thermique et acoustique (calorifugeage, isolation thermique par l'extérieur, par soufflage).
- Menuiserie métallique, extérieures, menuiseries en bois
- Murs rideaux et façades industrielles
- Métallerie, serrurerie
- Fumisterie Ramonage (tubage)
- Détection incendie, intrusion
- Couverture / charpente bois,
- Ravalement de façades, protection des façades
- Calfeutrement de joint de construction
- Couverture zinguerie / carrelages et mosaïques
- Etanchéité de toitures.
- Revêtements textiles et plastiques,
- Ingénierie Bâtiment : Maitrise d'œuvre, études techniques TCE
- Maîtrise d'œuvre ou coordination SSI en phase conception et réalisation,
- MOE de désamiantage
- Maitrise d'œuvre d'installations photovoltaïques (puissance <1,2 MWc)
- Ingénierie Génie Civil : Etudes techniques Maçonnerie BA, VRD, sanitaires et fluides
- Etudes techniques Vitrierie Miroiterie y compris façades aluminium

---

**SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA**  
**SMA SA**

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

[www.sma-courtage.com](http://www.sma-courtage.com)





**Ce contrat garantit**

- du fait des activités professionnelles mentionnées ci-avant,
  - pour une participation à des opérations de construction d'un ouvrage non soumis à l'obligation d'assurance,
  - lorsque l'opération n'excède pas 30.000.000 € HT (travaux et honoraires compris), ou que le marché de l'assuré n'excède pas pour les ouvrages suivants :
    - Réseaux de chaleur : 3 000 000 € HT
    - Eoliennes : 3 000 000 € HT y compris honoraires pour la part concernant l'infrastructure
    - Installations photovoltaïques (au sol et sur un ouvrage non soumis) : 3 000 000 € HT
    - Cuves et réservoirs : 3 000 000 € HT
    - Réseaux enterrés : 10 000 000 € HT
- Au-delà de ces montants, l'assuré doit déclarer le chantier concerné et souscrire, auprès de SMA SA, un avenant d'adaptation de garantie. A défaut, il sera fait application d'une règle proportionnelle selon l'article L.121-5 du Code des assurances.
- pour des travaux de construction conformes au CCTG et ses fascicules ou à un référentiel spécifique à la technique utilisée publié par un organisme reconnue par la profession,
  - pour des travaux de construction traditionnels, c'est-à-dire ceux réalisés avec des matériaux et des modes de construction éprouvés de longue date.

**les conséquences des responsabilités énumérées ci-dessous :**

Nature des garanties	Montant des garanties : sans pouvoir excéder 10 000 000 € par année d'assurance pour l'ensemble des garanties et des assurés
Garantie de responsabilité civile décennale relative aux ouvrages listés à l'article L.243-1-1-I du Code des assurances.	<b>Marché d'entreprise :</b> 5 000 000 € par sinistre dans un montant annuel épuisable de 10 000 000 € HT
	<b>Marché de maître d'œuvre :</b> 2 000 000 € par sinistre dans un montant annuel épuisable de 10 000 000 € HT
	<b>Sauf marchés relatifs à :</b>
	- <b>construction d'éoliennes :</b> 500 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an
	- <b>réseaux de chaleur :</b> 500 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an
	- <b>cuves et réservoirs :</b> 1 000 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an
	- <b>installations photovoltaïques :</b> 1 000 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an
Garantie dommages en répercussion	- <b>réseaux enterrés :</b> 1 000 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an <b>Tous marchés confondus :</b> 500 000 € par sinistre et 2 000 000 € par an

SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA  
SMA SA

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

www.sma-courtage.com





Tous travaux, ouvrages ou opérations de construction ne répondant pas aux conditions précitées peuvent faire l'objet, sur demande spéciale de l'assuré, d'une garantie spécifique, soit par contrat, soit par avenant.

**La présente attestation ne peut pas engager SMA SA au-delà des clauses et conditions du contrat précité auquel elle se réfère.**

Fait à Paris,  
Le 08/12/2020

Le Président du Directoire  
Par délégation



**SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA**  
**SMA SA**

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

[www.sma-courtage.com](http://www.sma-courtage.com)





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

**Contrat d'assurance RESPONSABILITE DECENNALE OUVRAGES SOUMIS**

**Période de validité : du 01/01/2021 au 31/12/2021**

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

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

**Les garanties objets de la présente attestation s'appliquent :**

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

**SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA**  
**SMA SA**

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

[www.sma-courtage.com](http://www.sma-courtage.com)





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

**SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA**  
**SMA SA**

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

[www.sma-courtage.com](http://www.sma-courtage.com)





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

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

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

*(3) Les communiqués de la C2P sont accessibles sur le site de l'AQC [www.qualiteconstruction.com](http://www.qualiteconstruction.com)*

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

**SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA  
SMA SA**

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

[www.sma-courtage.com](http://www.sma-courtage.com)





## 2- ASSURANCE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE

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

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

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

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

**SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA  
SMA SA**

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

[www.sma-courtage.com](http://www.sma-courtage.com)





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

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

---

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

Fait à PARIS  
Le 08/12/2020

Le Président du Directoire  
*Par délégation*



---

**SMA COURTAGE, DÉPARTEMENT COURTAGE DE SMA SA  
SMA SA**

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

[www.sma-courtage.com](http://www.sma-courtage.com)



## Ressourcer le monde

**Veolia**

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

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