



## **RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE**




SIAEP Les Fontenelles

## **REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES**

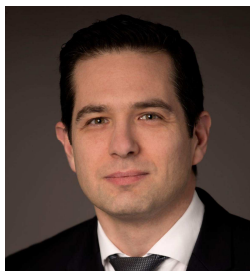
Le Règlement Général pour la Protection des Données, entré en vigueur le 25/05/2018, a renforcé les droits et libertés des personnes physiques sur leurs données à caractère personnel. Afin de s'y conformer, les Responsables de traitement doivent adapter les mesures de protection les concernant. En conséquence, 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 2021

Monsieur le Président,

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

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

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

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

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

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

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

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

**Pierre Ribaute,**  
Directeur Général, Eau France

## PRESENTATION Eau France

### Contribuer au progrès humain

Notre raison d'être chez 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 nous nous donnons pour mission de « Ressourcer le monde », en exerçant notre métier de services à l'environnement.

Nous nous engageons sur une performance plurielle. Cela signifie que 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.

### Placer l'eau au coeur de la Transformation écologique

Au cœur de cette mission pour l'eau, en France, se trouve en premier lieu l'écoute et la relation de confiance avec toutes nos parties prenantes :

- celle de nos clients collectivités, avec des contrats 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,
- celle des citoyens-consommateurs, guidés par le principe de « Relation Attentionnée », pour laquelle nous nous appuyons sur la mesure de leur satisfaction continue, pour améliorer toujours davantage le service,
- celle des territoires, en apportant des solutions locales et partenariales qui répondent à leurs enjeux spécifiques,
- celles de nos salariés, en donnant à chacun les moyens de se former aux meilleures techniques de nos métiers, de travailler en sécurité, pour une action responsabilisante directement à vos côtés.

Aujourd'hui, plus solide que jamais sur nos fondamentaux, nous sommes prêts avec notre nouvelle feuille stratégique « Impact Eau France » à faire de l'eau un accélérateur de la transformation écologique :

- 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.

Ainsi, nous souhaitons être l'acteur de référence du cycle de l'eau en France, avec et au service des collectivités publiques.

Pour s'en assurer, 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.

L'activité Eau de Veolia en France, en quelques chiffres, c'est :

**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 m<sup>3</sup> d'eau potable distribués  
**1,2** milliard de m<sup>3</sup> d'eaux usées collectées et dépolluées  
**2172** usines de production d'eau potable gérées



## OFFRES INNOVANTES **VEOLIA**



## **ACTEUR MAJEUR DES SERVICES ENVIRONNEMENTAUX,**

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

### **VIGIE COVID-19**



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

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

Le laboratoire national de référence (LNR) vient ainsi de

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

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

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

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

## OFFRES INNOVANTES VEOLIA



**DIABOLO**  
par VEOLIA



### LE CHARBON ACTIF EN TOUTE CONFIANCE

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

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

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

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

## TÉLÉO



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

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

Ce module permet entre autres :

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

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

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

# Sommaire

<b>1.</b>	<b>L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE.....</b>	<b>9</b>
1.1	Un dispositif à votre service.....	10
1.2	Présentation du contrat.....	17
1.3	Les chiffres clés.....	18
1.4	L'essentiel de l'année 2021.....	19
1.5	Les indicateurs réglementaires 2021.....	24
1.6	Autres chiffres clés de l'année 2021.....	25
1.7	Le prix du service public de l'eau.....	27
<b>2.</b>	<b>LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION .....</b>	<b>28</b>
2.1	Les consommateurs abonnés du service .....	29
2.2	La satisfaction des consommateurs : personnalisation et considération au rendez-vous.....	31
2.3	Données économiques.....	33
<b>3.</b>	<b>LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE.....</b>	<b>35</b>
3.1	L'inventaire des installations.....	36
3.2	L'inventaire des réseaux.....	37
3.3	Les indicateurs de suivi du patrimoine .....	38
3.4	Gestion du patrimoine.....	40
<b>4.</b>	<b>LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE.....</b>	<b>43</b>
4.1	La qualité de l'eau .....	44
4.2	La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau .....	51
4.3	La maintenance du patrimoine .....	58
4.4	L'efficacité environnementale .....	62
<b>5.</b>	<b>RAPPORT FINANCIER DU SERVICE .....</b>	<b>65</b>
5.1	Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE).....	66
5.2	Situation des biens.....	68
5.3	Les investissements et le renouvellement .....	70
5.4	Les engagements à incidence financière .....	73
<b>6.</b>	<b>ANNEXES.....</b>	<b>76</b>
6.1	La qualité de l'eau .....	77
6.2	Annexes financières.....	79
6.3	Reconnaissance et certification de service .....	80
6.4	Actualité réglementaire 2021.....	83
6.5	Glossaire.....	97



# 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

9 rue des Frênes  
ZAC de la Pointe  
**72190 SARGÉ LÈS LE MANS**  
Accessible aux handicapés

lundi de 14h00 à 16h30  
mercredi et vendredi  
de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h30

### TOUTES VOS DEMARCHES SANS VOUS DEPLACER



*Pour toutes les démarches en lien avec vos abonnements aux services d'eau, vous pouvez nous contacter via plusieurs canaux mis à disposition.*

#### NOTRE SERVICE CLIENT EN LIGNE :

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

#### NOTRE CENTRE SERVICE CLIENT, DONT LES COORDONNEES FIGURENT SUR TOUTE FACTURE.

### 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.*

L'exploitation est optimisée de manière à perturber le moins possible les usagers de services.

## LES INTERLOCUTEURS VEOLIA A VOS COTES

Fonction	Nom
<b>Manager de Service Local Installations</b>	Nicolas Gérard
<b>Manager de Service Local Réseaux</b>	William Ratineau
<b>Directrice des Consommateurs</b>	Virginie Duval
<b>Directeur des Opérations</b>	Raphaël Delabroy
<b>Directeur du Développement</b>	Laurent Schrijvers
<b>Directeur de Territoire</b>	Matthieu Pluchet

## NOTRE ORGANISATION

Notre organisation répond au principe managérial de la pyramide inversée.

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

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

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

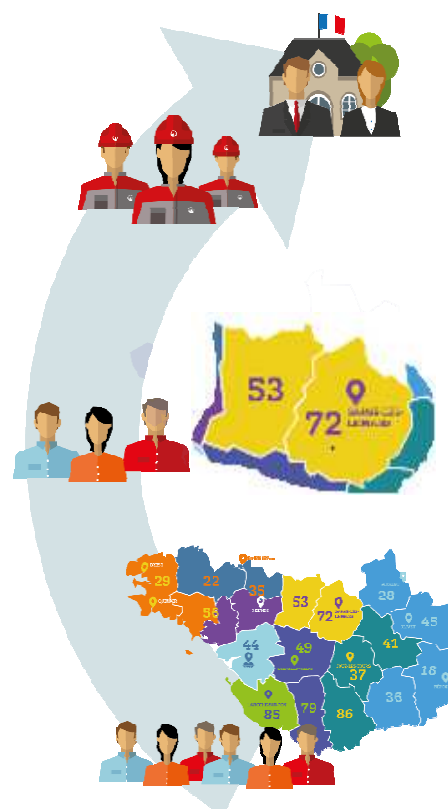
Ce principe revient à axer toute l'entreprise sur la satisfaction de nos clients.

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

Son siège est basé à Sargé Lès Le Mans (72).

Le TERRITOIRE bénéficie de l'assistance de la RÉGION CENTRE OUEST.

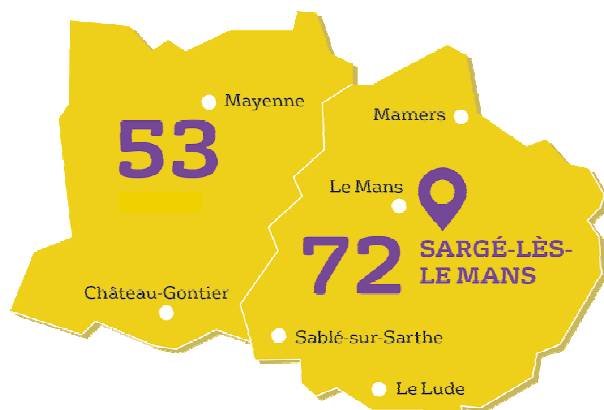
Située à Rezé, elle relaie auprès de lui la stratégie nationale (sécurité, QSE, RH...), impulse, mutualise les expériences et les innovations, mobilise, au service du TERRITOIRE et donc des SERVICES LOCAUX, les ressources et les expertises du groupe Veolia.





## LE TERRITOIRE SARTHE & MAYENNE

### Nos exploitations en quelques chiffres



Notre Territoire c'est :

- 5 Services Locaux d'Exploitation
- 7 Sites d'Embauches et d'Accueils Clients répartis sur La Sarthe et La Mayenne



**170**  
collaborateurs



**145**  
contrats  
de délégation  
de service public



**20**  
contrats  
industriels

#### EAU POTABLE



**150 000**  
abonnés



**10 300 km**  
de conduites  
(hors branchements)



**100 unités**  
de production

#### ASSAINISSEMENT



**55 000**  
usagers



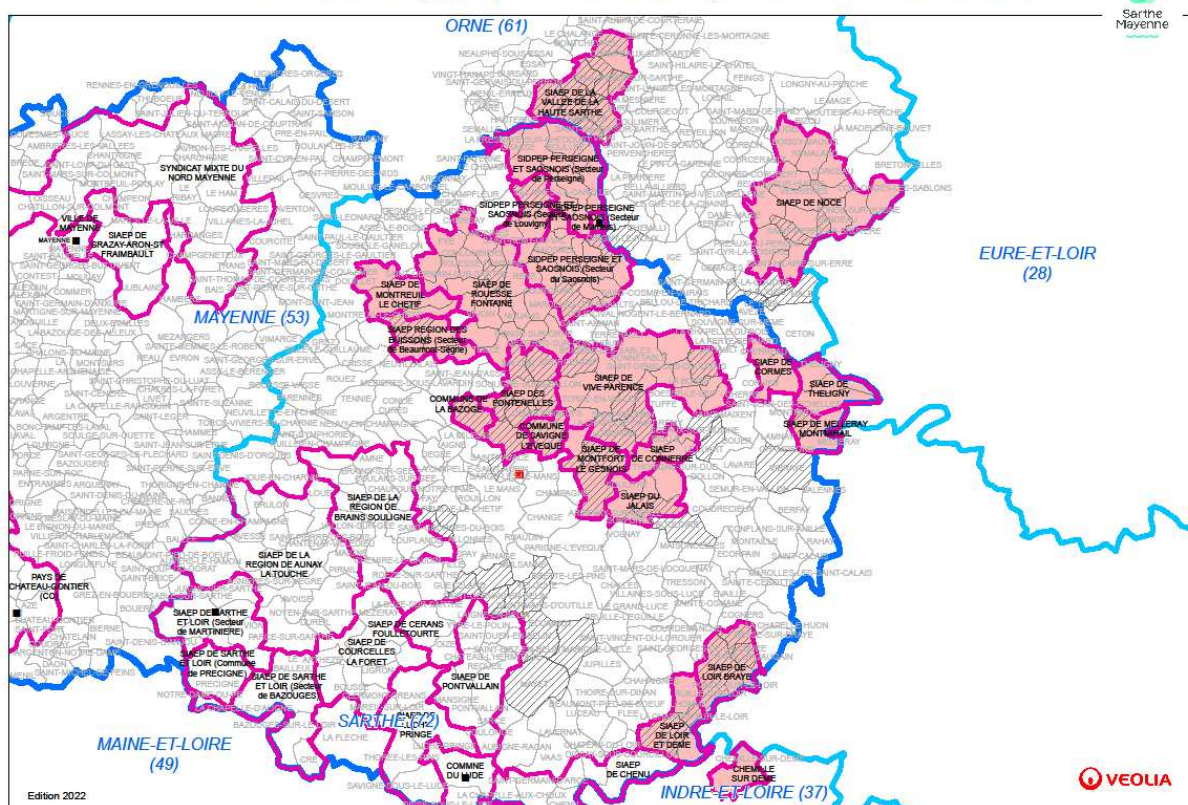
**1 700 km**  
de conduites  
(hors branchements)



**150 stations**  
d'épuration

Facilitateur au quotidien, la Direction du Territoire apporte au SERVICE LOCAL les moyens et les expertises nécessaires à l'exécution et la gestion de ses missions. La Direction du Territoire est structurée autour de 3 pôles experts : la direction des opérations, la direction des consommateurs et la direction du développement.

Territoire de Sarthe & Mayenne (Contrats AEP et ASS) - Service de Le Mans - Mamers





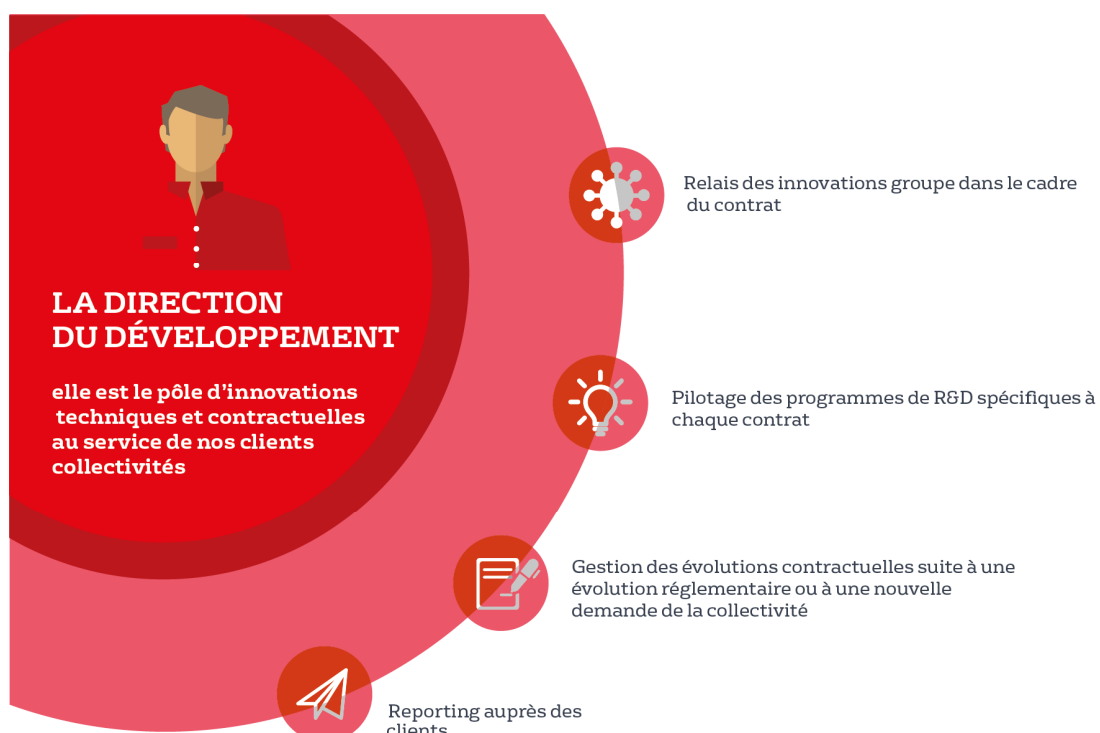
## LES MISSIONS DE LA DIRECTION DES OPÉRATIONS



## LES MISSIONS DE LA DIRECTION DES CONSOMMATEURS



## LES MISSIONS DE LA DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT



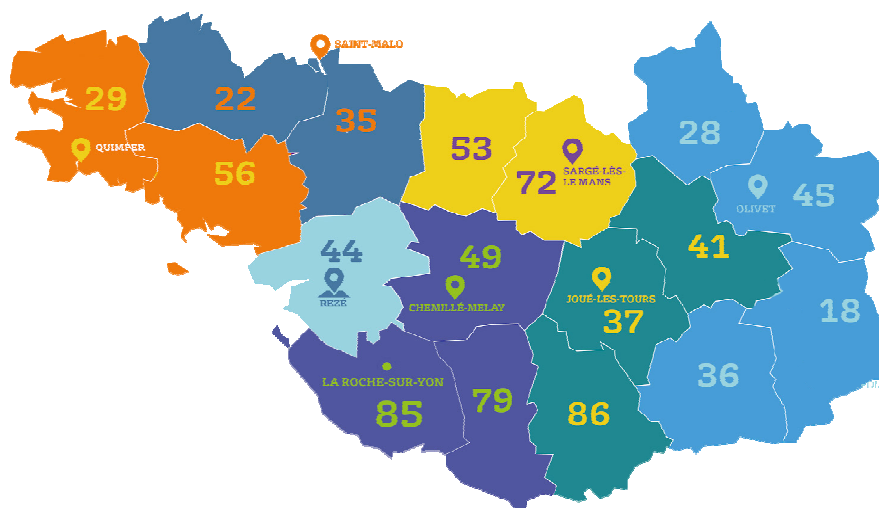
## LA RÉGION CENTRE-OUEST

La RÉGION CENTRE-OUEST comporte elle aussi une direction des opérations, une direction des consommateurs et une direction du développement. Celles-ci apportent assistance aux TERRITOIRES qui la composent. 7

La RÉGION diffuse auprès d'eux des retours d'expériences et d'innovation (régionaux, nationaux et internationaux).

Elle dispose d'experts de pointe sur des sujets ou pour des besoins ponctuels et très spécialisés. Ainsi, la direction des opérations régionale dispose des compétences permettant, par exemple, la création des modèles mathématiques hydrauliques ou qualité.

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

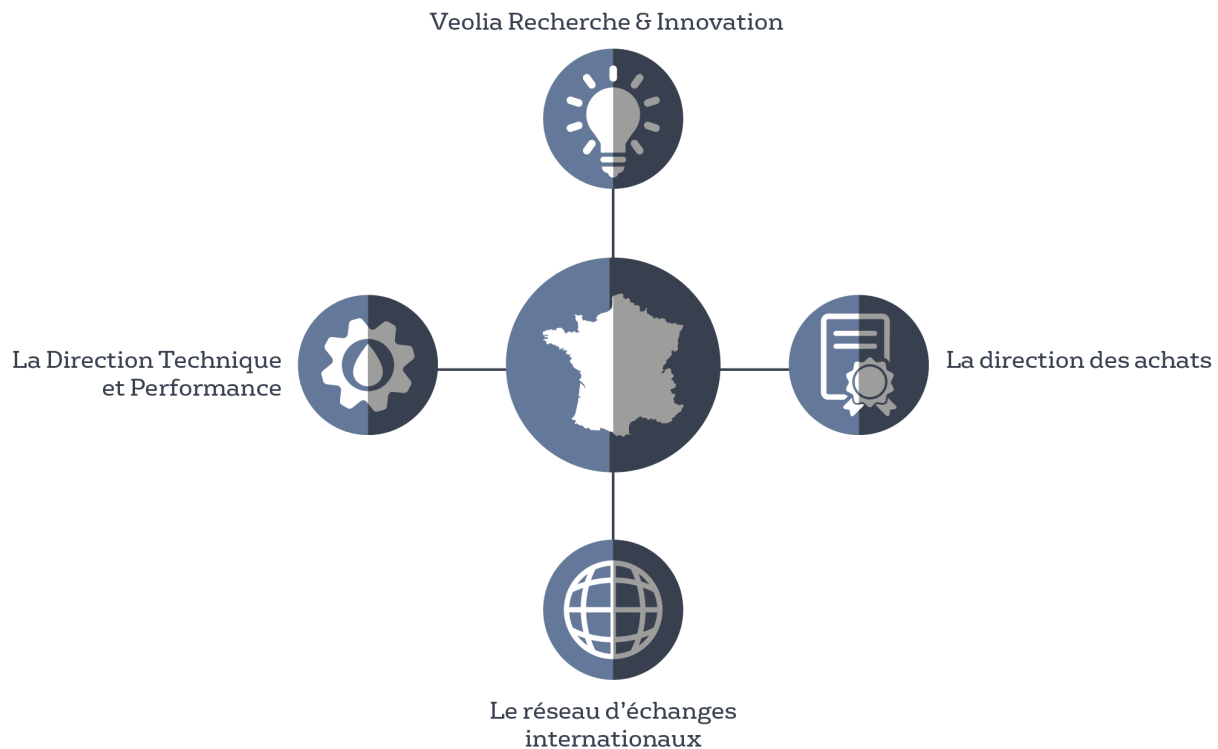


## LA DIRECTION NATIONALE

La direction nationale assiste les RÉGIONS et leurs TERRITOIRES.

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

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





## 1.2 Présentation du contrat

### Données clés

✓ Déléataire	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
✓ Périmètre du service	BALLON-SAINT MARS, BEAUFAY, COURCEBOEUF, JOUE L'ABBE, LA BAZOGE, LA GUIERCHE, NEUVILLE SUR SARTHE, SARGE LES LE MANS, SAVIGNE L'EVEQUE, SOUILLE, SOULIGNE SOUS BALLON
✓ Nature du contrat	Affermage
✓ Date de début du contrat	01/05/2013
✓ Date de fin du contrat	30/04/2025

#### ✓ 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	LA BAZOGE	Achat d'eau à La Bazoge
achat	Syndicat mixte AEP de la Région Mancelle	Achat d'eau à Région Mancelle (SMAEP)
vente	SAVIGNE L'EVEQUE	Vente d'eau à la Commune de SAVIGNE L'EVEQUE

#### ✓ Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
2	25/04/2020	Prise en charge de nouvelles installations, créations d'un fonds de renouvellement, déclaration auprès du guichet unique des réseaux d'eau potable et réalisation des réponses aux DT et D.I.C.T et nouveau règlement de service.
1	29/05/2014	Décalage des périodes de relevés des compteurs et des consommations

## 1.3 Les chiffres clés

SIAEP Les Fontenelles

### Chiffres clés



**9 899**

Nombre d'habitants desservis



**4 881**

Nombre d'abonnés  
(clients)



**4**

Nombre d'installations de  
production



**4**

Nombre de réservoirs



**281**

Longueur de réseau  
(km)



**100,0**

Taux de conformité  
microbiologique (%)



**91,2**

Rendement de réseau (%)

## 1.4 L'essentiel de l'année 2021

### 1.4.1 Principaux faits marquants de l'année

#### Données du service :

Le nombre de clients s'établit à **4 881** clients.

Les volumes vendus sur l'année sont de **654 433 m<sup>3</sup>**.

#### Exploitation du patrimoine :

323 compteurs ont été remplacés correspondant à 6,2 % du parc.

37 fuites sur conduites et sur branchements ont été réparées cette année.

#### Performance du réseau de distribution :

Année	Rdt (%)	Objectif Rdt Grenelle2(%)	ILP (m <sup>3</sup> /j/km)	ILVNC (m <sup>3</sup> /j/km)	ILC (m <sup>3</sup> /j/km)
2021	91,2	66,45	0,70	0,92	7,27

#### Qualité de l'eau :

Cette année, aucun prélèvement microbiologique effectué par l'A.R.S. n'a fait l'objet de dépassement pour non-respect des limites de qualité.

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

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

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

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

Voir le paragraphe 4.1.3 L'évolution de la qualité de l'eau Métabolites de pesticides

### Chlorure de Vinyle monomère

La nouvelle instruction du 29 avril 2020 amène des modifications substantielles dans la gestion préventive des risques CVM et dans la gestion corrective des situations de non-conformité par rapport à la précédente instruction d'octobre 2012. En effet, cette instruction positionne désormais la PRPDE, en l'occurrence la Collectivité, maître d'Ouvrage et propriétaire des installations, au centre du dispositif de gestion des risques CVM tant au stade de la gestion préventive du risque qu'au stade de la gestion corrective des situations de non-conformité. Notamment, il appartient dorénavant à la Collectivité d'identifier les canalisations et/ou secteurs de réseau susceptibles d'être affectés par la migration du CVM dans l'eau distribuée et de procéder à une surveillance analytique ciblée de ces secteurs à risques.

Voir le paragraphe 4.1.3 L'évolution de la qualité de l'eau Chlorure de Vinyle Monomère

### **Etat du patrimoine de la Collectivité et propositions d'amélioration :**

L'ensemble des recommandations est précisé dans le paragraphe «Situations des biens».



## EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 1.5 Les indicateurs réglementaires 2021

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	9 813	9 899
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m <sup>3</sup> TTC	Délégataire	2,38 €/m <sup>3</sup>	2,41 €/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 2020	VALEUR 2021
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	100,0 %	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	63,6 %	78,6 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	110	110
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	64,3 %	91,2 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	3,34 m <sup>3</sup> /jour/km	0,92 m <sup>3</sup> /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	3,14 m <sup>3</sup> /jour/km	0,70 m <sup>3</sup> /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,17 %	0,08 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	80 %	83 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	1	2
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	149	146
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	5,78 u/1 000 abonnés	2,87 u/1 000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %	100,00 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité	
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	1,05 %	1,08 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	1,03 u/1 000 abonnés	0,20 u/1 000 abonnés

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

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

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



## 1.6 Autres chiffres clés de l'année 2021

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
VP.062	Volume prélevé	Délégataire	821 132 m <sup>3</sup>	750 593 m <sup>3</sup>
VP.059	Volume produit	Délégataire	814 468 m <sup>3</sup>	740 259 m <sup>3</sup>
VP.060	Volume acheté à d'autres services d'eau potable	Délégataire	5 301 m <sup>3</sup>	14 m <sup>3</sup>
	Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> )	Délégataire	819 769 m <sup>3</sup>	740 273 m <sup>3</sup>
VP.220	Volume de service du réseau	Délégataire	15 000 m <sup>3</sup>	15 000 m <sup>3</sup>
	Volume consommé autorisé année entière	Délégataire	526 804 m <sup>3</sup>	674 863 m <sup>3</sup>
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	70	37
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
	Nombre d'installations de production	Délégataire	4	4
	Capacité totale de production	Délégataire	4 800 m <sup>3</sup> /j	4 800 m <sup>3</sup> /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	4	4
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	3 180 m <sup>3</sup>	3 180 m <sup>3</sup>
	Longueur de réseau	Délégataire	281 km	281 km
VP.077	Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	255 km	254 km
VP.140	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml	0 ml
	Nombre de branchements	Délégataire	5 040	5 066
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire		
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	12	26
	Nombre de compteurs	Délégataire	5 222	5 253
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	916	323
LES CONSOMMATEURS ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
	Nombre de communes	Délégataire	11	11
VP.056	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	4 843	4 881
	- Abonnés domestiques	Délégataire	4 841	4 879
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	1	1
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	1	1
	Volume vendu	Délégataire	508 204 m <sup>3</sup>	654 433 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	477 642 m <sup>3</sup>	627 418 m <sup>3</sup>
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	30 562 m <sup>3</sup>	27 015 m <sup>3</sup>
VP.061	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable	Délégataire	0 m <sup>3</sup>	00 m <sup>3</sup>

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

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

LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
Existence d'une mesure de satisfaction consommateurs	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	84 %	77 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non	Non
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement « Eau »	Délégataire	Oui	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
Certifications ISO 9001, 14001, 50001	Délégataire	En vigueur	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2020	VALEUR 2021
Energie relevée consommée	Délégataire	507 772 kWh	471 595 kWh

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

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

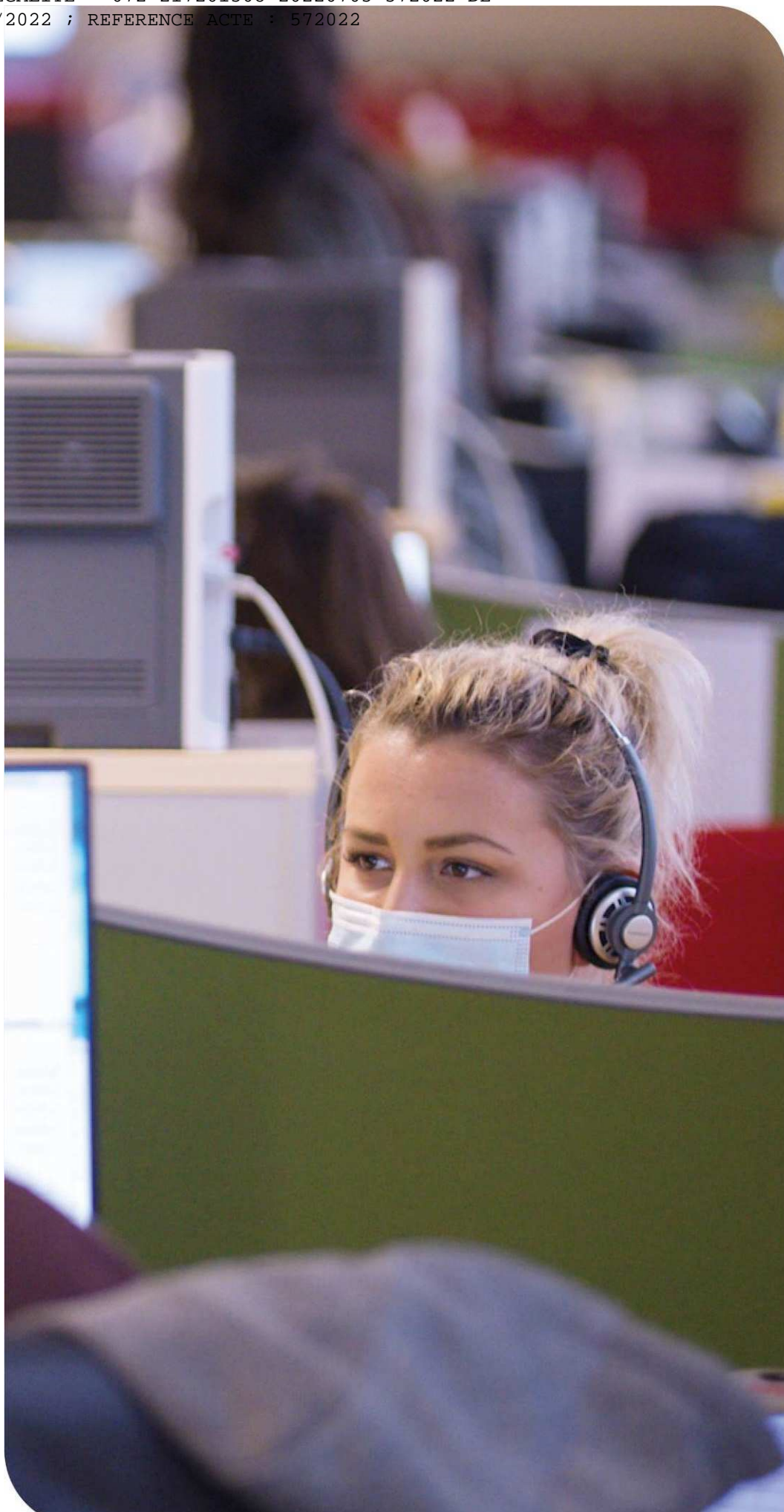
En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. La facture type de 120 m<sup>3</sup> représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

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

NEUVILLE SUR SARTHE Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2022	Montant Au 01/01/2021	Montant Au 01/01/2022	N/N-1
<b>Part délégataire</b>			<b>101,15</b>	<b>102,75</b>	<b>1,58%</b>
Abonnement			38,08	38,68	1,58%
Consommation	120	0,5339	63,07	64,07	1,59%
<b>Part syndicale</b>			<b>130,00</b>	<b>130,00</b>	<b>0,00%</b>
Abonnement			52,00	52,00	0,00%
Consommation	120	0,6500	78,00	78,00	0,00%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0453</b>	<b>3,49</b>	<b>5,44</b>	<b>55,87%</b>
<b>Organismes publics</b>			<b>36,00</b>	<b>36,00</b>	<b>0,00%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
<b>Total € HT</b>			<b>270,64</b>	<b>274,19</b>	<b>1,31%</b>
TVA			14,89	15,08	1,28%
<b>Total TTC</b>			<b>285,53</b>	<b>289,27</b>	<b>1,31%</b>
<b>Prix TTC du service au m3 pour 120 m3</b>			<b>2,38</b>	<b>2,41</b>	<b>1,26%</b>

# 2.

## LES CONSOMMATEURS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION



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

## 2.1 Les consommateurs abonnés du service

### → Le nombre d'abonnés

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
<b>Nombre total d'abonnés (clients)</b>	<b>4 721</b>	<b>4 764</b>	<b>4 814</b>	<b>4 843</b>	<b>4 881</b>	<b>0,8%</b>
domestiques ou assimilés	4 720	4 762	4 812	4 841	4 879	0,8%
autres que domestiques	1	1	1	1	1	0,0%
autres services d'eau potable	1	1	1	1	1	0,0%

### → Les données consommateurs par commune

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
<b>BALLON-SAINT MARS</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	2 219	2 211	2 234	2 255	2 273	0,8%
Nombre d'abonnés (clients)	1 180	1 186	1 192	1 193	1 188	-0,4%
<b>BEAUFAY</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	15	15	15	15	15	0,0%
Nombre d'abonnés (clients)	5	5	5	5	5	0,0%
<b>COURCEBOEUF</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	615	614	617	619	619	0,0%
Nombre d'abonnés (clients)	308	310	313	310	311	0,3%
<b>JOUE L'ABBE</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 329	1 320	1 309	1 302	1 293	-0,7%
Nombre d'abonnés (clients)	551	560	557	565	574	1,6%
<b>LA BAZOGE</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	38	37	37	37	37	0,0%
Nombre d'abonnés (clients)	10	10	10	10	10	0,0%
<b>LA GUIERCHE</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 091	1 097	1 104	1 126	1 156	2,7%
Nombre d'abonnés (clients)	636	646	667	686	685	-0,1%
<b>NEUVILLE SUR SARTHE</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	2 416	2 458	2 466	2 467	2 480	0,5%
Nombre d'abonnés (clients)	1 156	1 164	1 164	1 162	1 180	1,5%
<b>SARGE LES LE MANS</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	4	4	4	4	4	0,0%
Nombre d'abonnés (clients)	1	1	1	1	1	0,0%

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
<b>SAVIGNE L'EVEQUE</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	74	74	74	73	74	1,4%
Nombre d'abonnés (clients)	31	31	30	30	30	0,0%
<b>SOUILLE</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	666	663	664	692	719	3,9%
Nombre d'abonnés (clients)	297	295	314	317	324	2,2%
<b>SOULIGNE SOUS BALLON</b>						
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	1 182	1 205	1 230	1 223	1 229	0,5%
Nombre d'abonnés (clients)	546	555	560	563	572	1,6%

→ *Les principaux indicateurs de la relation consommateurs*

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	590	989	294	1 129	525	-53,5%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	330	354	436	316	402	27,2%
Taux de clients mensualisés	36,6 %	38,8 %	40,5 %	42,6 %	45,3 %	6,3%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	28,5 %	28,1 %	27,9 %	28,3 %	27,1 %	-4,2%
Taux de mutation	7,1 %	7,6 %	9,2 %	6,7 %	8,4 %	25,4%



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## Composition de votre eau !

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



### → Les 5 promesses aux consommateurs de Veolia

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

- #1 Qualité** : « Nous nous mobilisons à 100% pour la qualité de votre eau ».
- #2 Intervention** : « Nous réagissons et vous aidons à faire face aux incidents »
- #3 Budget** : « Nous vous accompagnons dans la gestion de votre facture d'eau »
- #4 Services** : « Nous sommes à votre écoute quand et comme vous le souhaitez »
- #5 Conseil** : « Nous vous aidons à maîtriser votre consommation »

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

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

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

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)</b>	<b>3,39</b>	<b>5,25</b>	<b>7,06</b>	<b>5,78</b>	<b>2,87</b>
Nombre d'interruptions de service	16	25	34	28	14
Nombre d'abonnés (clients)	4 721	4 764	4 814	4 843	4 881

## 2.3 Données économiques

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

Le taux d'impayés est calculé au 31/12 de l'année 2021 sur les factures émises au titre de l'année précédente, soit 2020. Le taux d'impayés correspond aux retards de paiement.

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

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

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Taux d'impayés</b>	<b>1,33 %</b>	<b>4,70 %</b>	<b>1,96 %</b>	<b>1,05 %</b>	<b>1,08 %</b>
Montant des impayés au 31/12/N en € TTC (sur factures N-1)	14 476	55 289	24 768	13 502	14 009
Montant facturé N - 1 en € TTC	1 089 870	1 175 297	1 266 318	1 288 880	1 298 235

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

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

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

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

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	2	0	1	1	2
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	86,55	0,00	27,00	149,19	146,00
Volume vendu selon le décret (m3)	581 611	592 598	664 132	508 204	654 433

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

### → *Les échéanciers de paiement*

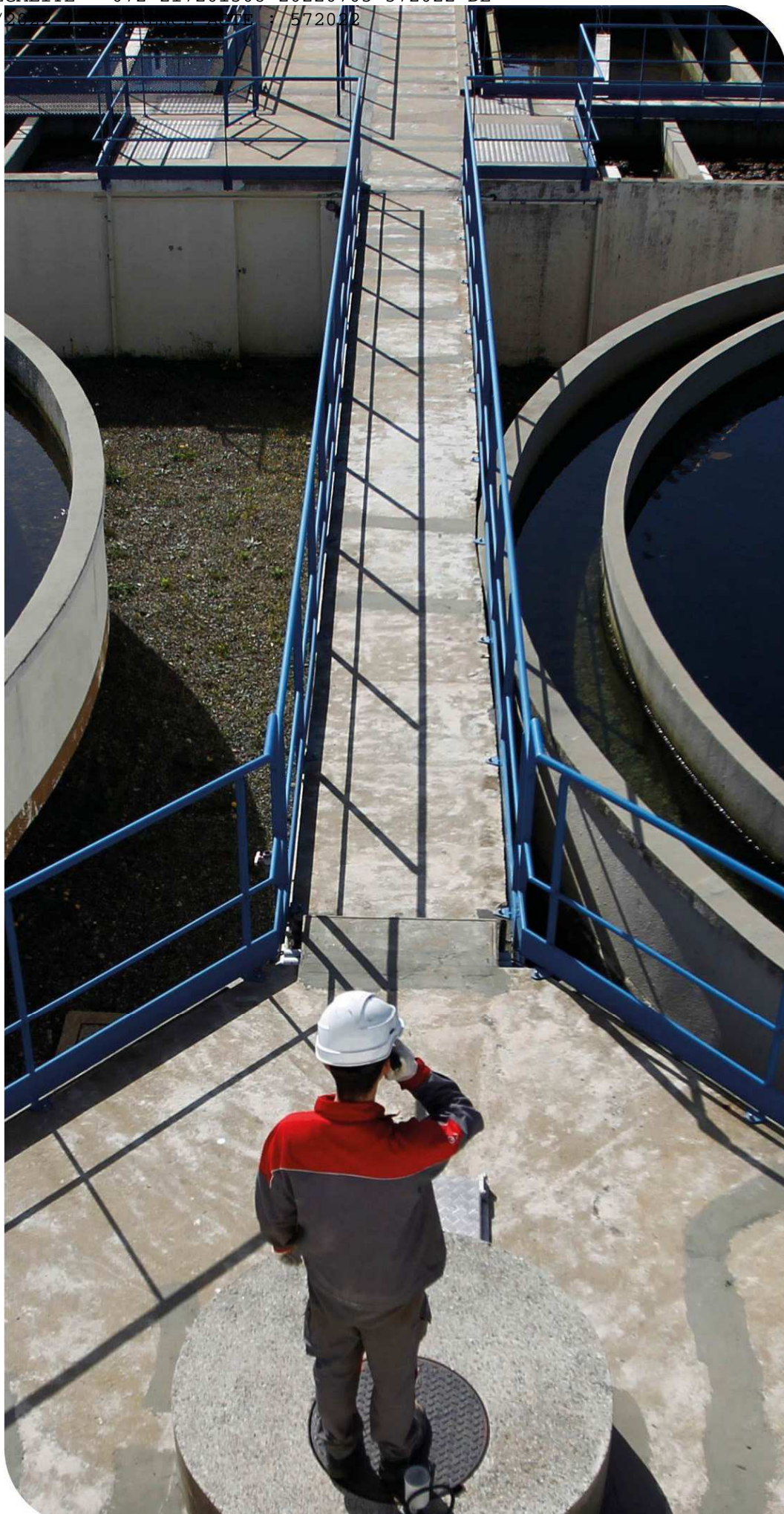
Le nombre d'échéanciers de paiement figure au tableau ci-après :

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	80	59	48	76	107



# 3.

LE PATRIMOINE DE  
VOTRE SERVICE





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

## 3.1 L'inventaire des installations

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

Installation de captage	Débit des pompes (m3/h)
FO La Cassinière F1	
FO La Cassinière F2	
FO La Grande Chèvrenolle F1	
FO La Grande Chèvrenolle F2	
FO Souigné - Croix Rouge	50
FO Souigné Bois Belland	50

Installation de production	Capacité de production (m3/j)
Usine Bois Belland - Souigné	1 000
Usine Chèvrenolles - Neuville	1 200
Usine La Cassinière - Neuville	1 200
Usine La Croix Rouge - Souigné	1 400
<b>Capacité totale</b>	<b>4 800</b>

Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
Rsv Bois Belland - Souigné	2 000
Rsv Chèvrenolles - Neuville	60
Rsv La Cassinière - Neuville	120
Rsv Le Bois de Joué - Neuville	1 000
<b>Capacité totale</b>	<b>3 180</b>

Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)
Neuville - Le Bouleau	10

## 3.2 L'inventaire des réseaux

Cette section présente la liste :

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

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

### → Les réseaux, équipements et branchements

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
<b>Canalisations</b>						
Longueur totale du réseau (km)	278,6	278,7	280,5	281,0	280,9	-0,0%
Longueur d'adduction (ml)	0	0	23	23	23	0,0%
Longueur de distribution (ml)	278 573	278 658	280 515	280 983	280 853	-0,0%
<i>dont canalisations</i>	252 508	252 508	254 260	254 644	254 332	-0,1%
<i>dont branchements</i>	26 065	26 150	26 255	26 339	26 521	0,7%
<b>Equipements</b>						
Nombre d'appareils publics	198	234	234	236	231	-2,1%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	196	200	200	202	202	0,0%
<i>dont bouches d'arrosage</i>	2	34	34	34	29	-14,7%
<b>Branchements</b>						
Nombre de branchements	5 001	5 013	5 028	5 040	5 066	0,5%

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1	Qualification
<b>Compteurs</b>							
Nombre de compteurs	5 068	5 110	5 191	5 222	5 253	0,6%	Bien de reprise

Le nombre de compteurs correspond à l'ensemble du parc compteurs, qu'ils soient en service ou non.

La longueur totale de canalisation, ainsi que le nombre d'équipements sont extraits du Système d'Information Géographique (SIG) de Veolia au 31/12/2021 (Les travaux de canalisations neuves, réalisés dans le courant de l'année, mais dont les plans de récolement n'ont pas été réceptionnés à cette date, ne sont pas pris en compte ).

Depuis 2012, la longueur des branchements annoncée est calculée sur la base d'une longueur moyenne de 7 ml.

## 3.3 Les indicateurs de suivi du patrimoine

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

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

### 3.3.1 Le taux moyen de renouvellement des réseaux

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

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)</b>	<b>0,29</b>	<b>0,21</b>	<b>0,17</b>	<b>0,17</b>	<b>0,08</b>
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	252 508	252 508	254 260	254 644	254 332
Longueur renouvelée totale (ml)	0	0	999	0	0
Longueur renouvelée par le délégataire (ml)	0	0	0	0	0

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

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

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

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

Calculé sur un barème de 120 points (ou 100 points pour les services n'ayant pas la mission de distribution), la valeur de cet indice **[P103.2]** pour l'année 2021 est de :

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2017	2018	2019	2020	2021
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	110	110	110	110	110

Gestion patrimoine - Niveau de la politique patrimoniale du réseau		Barème	Valeur ICGPR
Code VP	Partie A : Plan des réseaux (15 points)		
VP.236	Existence d'un plan des réseaux	10	10
VP.237	Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Code VP	Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)		
VP.238	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques		Oui
VP.239	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.		99,33 %
VP.240	Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres		Oui
Combinaison des variables VP238, VP239 et VP240	Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15	15
VP.241	Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	15
Total Parties A et B		45	45
Code VP	Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)		
VP.242	Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10	10
VP.243	Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
VP.244	Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
VP.245	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
VP.246	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
VP.247	Localisation des autres interventions	10	10
VP.248	Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	10
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
Total:		120	110

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

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

## 3.4 Gestion du patrimoine

### 3.4.1 Les renouvellements réalisés

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

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

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

#### → Les installations

Installation	Commentaires
USINE DE PRODUCTION DE LA CASSINIERE	RENOUVELLEMENT - PPE EXHAURE N1
USINE DE PRODUCTION DE LA CASSINIERE	RENOUVELLEMENT - PPE EXHAURE N2
USINE DE PRODUCTION DE CHEVRENOLLE	RENOUVELLEMENT - POMPE 1
USINE DE PRODUCTION DE CHEVRENOLLE	RENOUVELLEMENT - PPE 2 - GRUNDFOS SP30-4 30M3H A 30M 4KW
USINE DE PRODUCTION DE CHEVRENOLLE	RENOUVELLEMENT - 1 FILTRE DE 2000
USINE DE PRODUCTION DE CHEVRENOLLE	RENOUVELLEMENT - POMPE CHLORATION
USINE DE PRODUCTION DE LA CROIX ROUGE	RENOUVELLEMENT - ARMOIRE DE COMMANDE
USINE DE PRODUCTION DE LA CROIX ROUGE	RENOUVELLEMENT - POMPE EXH. GUINARD UPV 200-143 11KW
SUPPRESSION DE BLANDANT	RENOUVELLEMENT - 1 PPE DRESSER 32NMV3 3KW 9M343M
SUPPRESSION DE BLANDANT -	RENOUVELLEMENT - 1 PPE JS 32NMV3 9.5M343M 2.2KW
SUPPRESSION DE BLANDANT	RENOUVELLEMENT - COMPTEUR DN50

#### → 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.

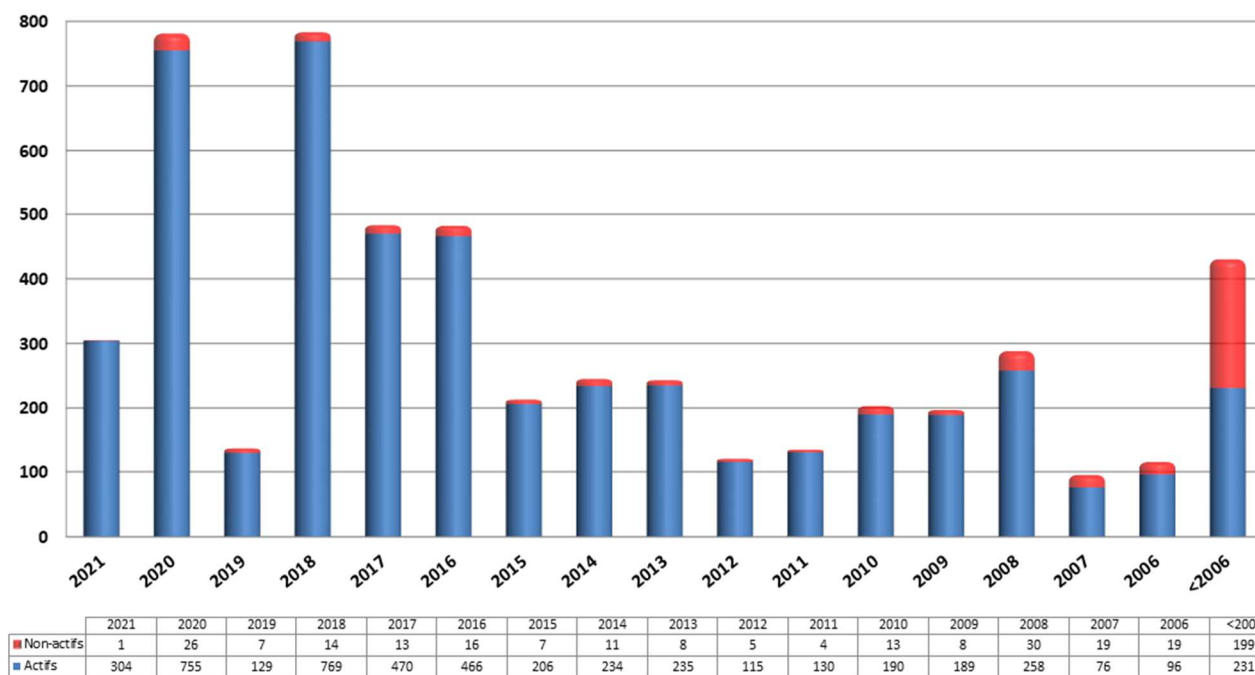
Un carnet métrologique comprenant les informations demandées par la décision du 30 décembre 2008 est tenu à jour pour chaque compteur éligible.



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*) pour faire inspecter les compteurs par ses laboratoires.

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

**Pyramide compteurs 2021**



Renouvellement des compteurs	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre de compteurs	5 068	5 110	5 191	5 222	5 253	0,6%
Nombre de compteurs remplacés	342	91	141	916	323	-64,7%
Taux de compteurs remplacés	6,8	1,8	2,7	17,5	6,2	-64,6%

## → Les réseaux

Renouvellement des vannes	Description
Renouvellement de vanne	SOULIGNE-SOUS-BALLON(72) : LES GUYONNIERES

### 3.4.2 Les travaux neufs réalisés

#### → Les réseaux, branchements et compteurs

##### *Branchements*

Commune	Date	Adresse	Nombre de branchements	Matériau / Diamètre (en mm)
BALLON-SAINT-MARS(72)	09/06/2021	LES HARDANGERIES	1 branchement AEP	PEHD / DN32
BALLON-SAINT-MARS(72)	01/07/2021	ROUTE DE MONTFORT	1 branchement AEP	PEHD / DN32
COURCEBOEUF(72)	13/04/2021	RUE DES TISSERANDS	1 branchement AEP	PEHD / DN32
COURCEBOEUF(72)	30/05/2021	LA MARSOLLERIE	1 branchement AEP	PEHD / DN32
JOUE-L'ABBE(72)	11/06/2020	ZA LES PETITES FORGES	1 branchement AEP	PEHD / DN32
JOUE-L'ABBE(72)	11/11/2020	ZA LES PETITES FORGES	1 branchement AEP	PEHD / DN32
JOUE-L'ABBE(72)	11/04/2021	COURS DU LAVOIR	1 branchement AEP	PEHD / DN32
LA GUIERCHE(72)	21/10/2020	LE MOULIN DE LA GUIERCHE	1 branchement AEP	PEHD / DN32
LA GUIERCHE(72)	15/12/2021	BEAUX JOURS	1 branchement AEP	PEHD / DN32
NEUVILLE-SUR-SARTHE(72)	23/11/2020	ROUTE DE LA GUIERCHE (D47)	1 branchement AEP	PEHD / DN32
NEUVILLE-SUR-SARTHE(72)	11/04/2021	LE PETIT PARIS	1 branchement AEP	PEHD / DN32
NEUVILLE-SUR-SARTHE(72)	18/04/2021	GRANDE RUE	1 branchement AEP	PEHD / DN32
NEUVILLE-SUR-SARTHE(72)	07/07/2021	RUE DE LA GARE	1 branchement AEP	PEHD / DN32
NEUVILLE-SUR-SARTHE(72)	27/09/2021	LES LIBERDIERES	1 branchement AEP	PEHD / DN32
NEUVILLE-SUR-SARTHE(72)	01/11/2021	RUE DU STADE	1 branchement AEP	PEHD / DN32
SOUILLE(72)	22/07/2021	CHEMIN DE LA MORADERIE	2 branchements AEP	PEHD / DN32
SOULIGNE-SOUS-BALLON(72)	12/11/2020	GRANDE RUE (D300)	2 branchements AEP	PEHD / DN32
SOULIGNE-SOUS-BALLON(72)	11/04/2021	GRANDE RUE (D300)	1 branchement AEP	PEHD / DN32
SOULIGNE-SOUS-BALLON(72)	02/09/2021	GRANDE RUE	5 branchements AEP	PEHD / DN32
SOULIGNE-SOUS-BALLON(72)	22/10/2021	GRANDE RUE	1 branchement AEP	PEHD / DN32

# 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	187	111	/
Physico-chimique	4972	526	2

### 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 Délégataire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégataire	Valeur du seuil et unité
Entérocoques fécaux	0	1	0	1	35	20	0 n/100ml
ESA métolachlore	0,025	0,7	3	0	4	4	0,1 µg/l
Pesticides totaux	0,025	0,7	2	0	3	4	0,5 µg/l

La présence d'entérocoques fécaux a été mise en évidence aux toilettes publiques de Saint Mars sous Ballon: ce point n'étant pas forcément représentatif, un prélèvement de contrôle a été fait à la mairie de Saint Mars sous Ballon, celui-ci était conforme.

La molécule ESA métolachlore (produit de dégradation de pesticides) a été détectée au refoulement du réservoir du Mont (Beaufay) : cette situation ne présente pas de risque pour la santé des consommateurs au regard de la valeur maximale de consommation définie par l'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'Alimentation de l'Environnement et du Travail (ANSES) qui est de 510 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
Bactéries Coliformes	0	5	0	2	35	21	0 n/100ml
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	0	2	2	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	115,60	150	5	mg/l	Sans objet
Chlorures	26,80	34,90	8	mg/l	250
Fluorures	106	136	3	µg/l	1500
Magnésium	4,50	5,80	5	mg/l	Sans objet
Nitrates	1,70	16	11	mg/l	50
Pesticides totaux	0,03	0,70	7	µg/l	0,5
Potassium	2,20	2,60	3	mg/l	Sans objet
Sodium	9,60	12,50	5	mg/l	200
Sulfates	21	43,40	10	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	28,80	40,70	10	°F	Sans objet

### 4.1.3 L'évolution de la qualité de l'eau

#### → Historique des données du contrôle officiel (ARS)

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



	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Paramètres microbiologiques</b>					
<b>Taux de conformité microbiologique</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	32	26	27	33	35
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	32	26	27	33	35
<b>Paramètres physico-chimique</b>					
<b>Taux de conformité physico-chimique</b>	<b>75,00 %</b>	<b>67,50 %</b>	<b>76,92 %</b>	<b>63,64 %</b>	<b>78,57 %</b>
Nombre de prélèvements conformes	12	27	10	7	11
Nombre de prélèvements non conformes	4	13	3	4	3
Nombre total de prélèvements	16	40	13	11	14

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

### → *Chlorure de Vinyle Monomère*

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

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

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

Depuis la publication de l'instruction de la direction générale de la santé du 18 octobre 2012, les Agences régionales de santé (ARS) ont mis en place des recherches du chlorure de vinyle monomère (CVM) résiduel dans les eaux destinées à la consommation humaine (EDCH), en lien avec les personnes responsables de la production et de la distribution de l'eau (PRPDE). Cette première instruction a défini les modalités de repérage des canalisations en PVC susceptibles de contenir du CVM résiduel risquant de migrer vers l'eau destinée à la consommation humaine, ainsi que les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation humaine pour le CVM en application des articles R.1321-26 à R.1321-36 du Code de la santé publique.

La nouvelle instruction du 29 avril 2020 amène des modifications substantielles dans la gestion préventive des risques CVM et dans la gestion corrective des situations de non-conformité par rapport à la précédente instruction d'octobre 2012. En effet, cette instruction positionne désormais la PRPDE, en l'occurrence la Collectivité, maître d'Ouvrage et propriétaire des installations, au centre du dispositif de gestion des risques CVM tant au stade de la gestion préventive du risque qu'au stade de la gestion corrective des situations de non-conformité. Notamment, il appartient dorénavant à la Collectivité d'identifier les canalisations et/ou secteurs de réseau susceptibles d'être affectés par la migration du CVM dans l'eau distribuée et de procéder à une surveillance analytique ciblée de ces secteurs à risques.

Selon l'importance des concentrations en CVM observées, la Collectivité est alors tenue de mettre en œuvre des moyens adaptés et de procéder au remplacement des canalisations concernées par le phénomène de

migration du CVM à l'origine de dépassements récurrents de la limite de qualité de l'eau distribuée dans des délais impartis susceptibles d'être très courts (3 à 6 mois).

Dans la continuité du plan d'échantillonnage relatif à la recherche de chlorure de vinyle monomère réalisé depuis 2014, de nouveaux contrôles ont été effectués sur les points précédemment identifiés non-conformes. Des points de contrôle complémentaires ont également fait l'objet de prélèvement.

Le tableau suivant rassemble l'ensemble des analyses effectuées par l'ARS (OFF) et par le délégataire (SPE) :

Date	Point de prélèvement	Résultat (µg/L)	Localisation exacte	Nature du programme
29/12/2020	DEPART DIST-ROBINET-NEUVEILLE SUR SARTHE	0		OFF
23/02/2021	DEPART DIST-ROBINET-NEUVEILLE SUR SARTHE	0		OFF
13/04/2021	DEPART DIST-SOULIGNE SOUS BALLON	0		OFF
11/06/2021	REST SCOLAIRE – JOUE ABBE	0		OFF
04/08/2021	MAIRIE-BALLON ST MARS	0		OFF
08/09/2021	ECOLE-ROBINET-SOULIGNE SOUS BALLON	0		OFF
14/09/2021	PM - SOULIGNE /S BALLON	0	Les Noyers	SPE
14/09/2021	PM - LA GUIERCHE	0.12	Le Bois Semé	SPE

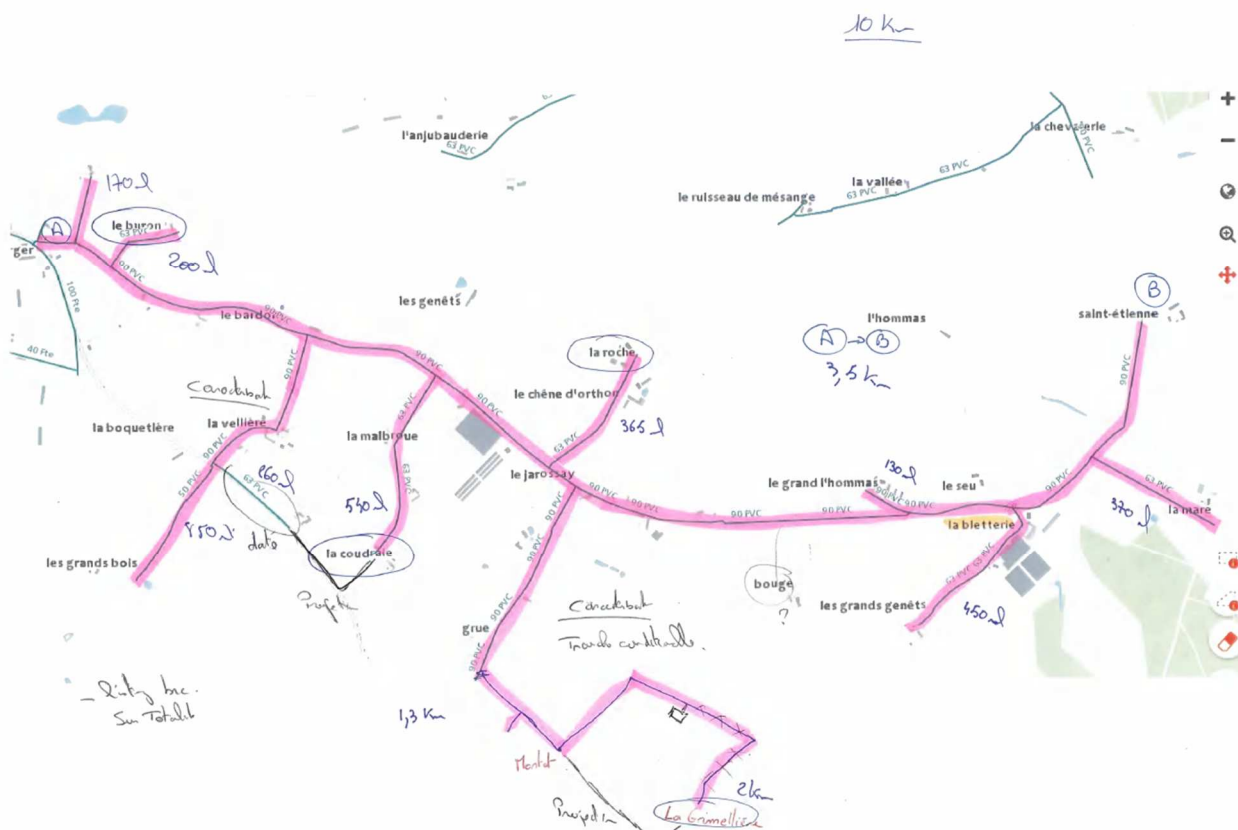
Notre autocontrôle sur les points de purges connus ont permis de s'assurer du bon paramétrage des purges le Bois Semé à la Guierche et les Noyers à Souigné.

Le 31 juillet 2020, dans le cadre de son contrôle règlementaire, l'ARS a réalisé des prélèvements et appliqué par la suite 3 restrictions de consommation aux lieux-dits suivants :

- La Bletterie à Ballon St Mars
- La Roche à Ballon St Mars
- Le Bois Semé à la Guierche

Pour ces 3 points, des bouteilles d'eau sont depuis distribuées par le Syndicat aux abonnés concernés. Cependant, la purge le Bois Semé à la Guierche reste en fonctionnement suite à la demande du Syndicat. Des travaux de renouvellement ont commencé en novembre 2021 sur les points suivant (voir la photo ci-dessous) :

- Le Buron (Ballon St Mars)
- La Coudraie (Ballon St Mars)
- St Etienne (Ballon St Mars)
- Les grands Genets (Ballon St Mars)
- Montot (Ballon St Mars)
- La Roche (Ballon St Mars)



La durée estimative des travaux est de 6 mois.

### → Métabolites de pesticides

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

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

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

#### Situation sur votre service :

L'usine Chèvrenolle n'est pas équipée d'un traitement des pesticides/métabolites, d'où les non conformités ESA métolachlore observées. Cette usine est alimentée par 4 forages présentant tous des concentrations supérieures à la limite de qualité. Le forage F1 Cassinière est le plus pollué et présente même des

concentrations non conformes pour une eau brute (> à 2 µg/L). Dans le cadre du schéma directeur de la Collectivité, l'entreprise SAFEGE travaille actuellement sur une solution qui fera partie du dossier de dérogation à déposer avant fin 2022, conformément au courrier du 29 mars 2022 co-signé du préfet de la Sarthe et de l'ARS Pays de la Loire.

Figurent ci-dessous les résultats des analyses réalisées sur les 4 forages (4 premiers tableaux) et sur l'eau produite mise en distribution (dernier tableau) :

Date Prélèvement	Point de prélèvement	Nature du programme	Usine concernée	Nom du paramètre	Valeur saisie (µg/L)	Conformité du paramètre
09/02/2021	EXHAURE GRANDE CHEVRENOLLE F1	SYS	CHEVRENOLLE	ESA métolachlore	0.187	O
08/03/2021	EXHAURE GRANDE CHEVRENOLLE F1	OFF	CHEVRENOLLE	ESA métolachlore	0.095	O
20/04/2021	EXHAURE GRANDE CHEVRENOLLE F1	SYS	CHEVRENOLLE	ESA métolachlore	0.169	O
10/06/2021	EXHAURE GRANDE CHEVRENOLLE F1	OFF	CHEVRENOLLE	ESA métolachlore	0.08	O
07/09/2021	EXHAURE GRANDE CHEVRENOLLE F1	SYS	CHEVRENOLLE	ESA métolachlore	0.212	O
16/11/2021	EXHAURE GRANDE CHEVRENOLLE F1	SYS	CHEVRENOLLE	ESA métolachlore	0.095	O
07/12/2021	EXHAURE GRANDE CHEVRENOLLE F1	OFF	CHEVRENOLLE	ESA métolachlore	0.21	O

Date Prélèvement	Point de prélèvement	Nature du programme	Usine concernée	Nom du paramètre	Valeur saisie (µg/L)	Conformité du paramètre
09/02/2021	EXHAURE GRANDE CHEVRENOLLE F2	SYS	CHEVRENOLLE	ESA métolachlore	0.295	O
20/04/2021	EXHAURE GRANDE CHEVRENOLLE F2	SYS	CHEVRENOLLE	ESA métolachlore	0.298	O
04/08/2021	EXHAURE GRANDE CHEVRENOLLE F2	OFF	CHEVRENOLLE	ESA métolachlore	0.3	O
07/09/2021	EXHAURE GRANDE CHEVRENOLLE F2	SYS	CHEVRENOLLE	ESA métolachlore	0.438	O
07/10/2021	EXHAURE GRANDE CHEVRENOLLE F2	OFF	CHEVRENOLLE	ESA métolachlore	0.18	O
16/11/2021	EXHAURE GRANDE CHEVRENOLLE F2	SYS	CHEVRENOLLE	ESA métolachlore	0.409	O

Date Prélèvement	Point de prélèvement	Nature du programme	Usine concernée	Nom du paramètre	Valeur saisie (µg/L)	Conformité du paramètre
09/02/2021	EXHAURE LA CASSINIERE F1	SYS	LA CASSINIERE	ESA métolachlore	1.847	O
23/02/2021	EXHAURE LA CASSINIERE F1	OFF	LA CASSINIERE	ESA métolachlore	1.2	O
20/04/2021	EXHAURE LA CASSINIERE F1	SYS	LA CASSINIERE	ESA métolachlore	1.62	O
10/06/2021	EXHAURE A CASSINIERE F1	OFF	LA CASSINIERE	ESA métolachlore	1.4	O
07/09/2021	EXHAURE LA CASSINIERE F1	SYS	LA CASSINIERE	ESA métolachlore	1.765	O
16/11/2021	EXHAURE LA CASSINIERE F1	SYS	LA CASSINIERE	ESA métolachlore	2.02	N
18/11/2021	EXHAURE LA CASSINIERE F1	OFF	LA CASSINIERE	ESA métolachlore	2.4	N

Date Prélèvement	Point de prélèvement	Nature du programme	Usine concernée	Nom du paramètre	Valeur saisie (µg/L)	Conformité du paramètre
09/02/2021	EXHAURE LA CASSINIERE F2	SYS	LA CASSINIERE	ESA métolachlore	0.389	O
23/02/2021	EXHAURE LA CASSINIERE F2	OFF	LA CASSINIERE	ESA métolachlore	0.29	O
20/04/2021	EXHAURE LA CASSINIERE F2	SYS	LA CASSINIERE	ESA métolachlore	0.55	O
07/09/2021	EXHAURE LA CASSINIERE F2	SYS	LA CASSINIERE	ESA métolachlore	0.38	O
22/09/2021	EXHAURE LA CASSINIERE F2	OFF	LA CASSINIERE	ESA métolachlore	0.72	O
16/11/2021	EXHAURE LA CASSINIERE F2	SYS	LA CASSINIERE	ESA métolachlore	0.517	O

Date Prélèvement	Point de prélèvement	Nature du programme	Usine concernée	Nom du paramètre	Valeur saisie (µg/L)	Conformité du paramètre
23/02/2021	RSV LES BOIS DE JOUE - NEUVILLE	OFF	USINE CHEVRENOLLE	ESA métolachlore	0.54	N
17/05/2021	RSV LES BOIS DE JOUE - NEUVILLE	OFF	USINE CHEVRENOLLE	ESA métolachlore	0.42	N
07/10/2021	RSV LES BOIS DE JOUE - NEUVILLE	OFF	USINE CHEVRENOLLE	ESA métolachlore	0.7	N

Remarque : ces dépassements n'induisent toutefois pas de risque sanitaire pour les consommateurs. En effet, la valeur sanitaire maximale admissible (VMAX) définie par l'ANSES pour l'ESA métolachlore est fixée à 510 µg/l.

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

### 4.2.1 L'efficacité de la production : le volume prélevé et produit

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

- Installation de production d'eau Chèvrenolles à Neuville-sur-Sarthe, usine de déferrisation :
  - Oxydation par aération
  - Filtration sur sable
  - Désinfection finale au chlore gazeux
- Installation de production d'eau la Cassinière à Neuville-sur-Sarthe, usine de déferrisation :
  - Oxydation par aération
  - Filtration sur sable
  - Désinfection finale au chlore gazeux
- Installation de production d'eau la Croix Rouge à Soulligné-sous-Ballon : traitement de désinfection au chlore gazeux.
- Installation de production d'eau Bois-Belland à Soulligné-sous-Ballon, usine de déferrisation :
  - Oxydation par aération
  - Filtration sur sable
  - Désinfection finale au chlore gazeux

#### → Le volume prélevé

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m3/h)	Volume journalier (m3/jour)
Usine Bois Belland - Soulligné	70	1 540
Usine Chèvrenolles - Neuville	52	425
Usine La Cassinière - Neuville	60	680
Usine La Croix Rouge - Soulligné	70	1 540



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

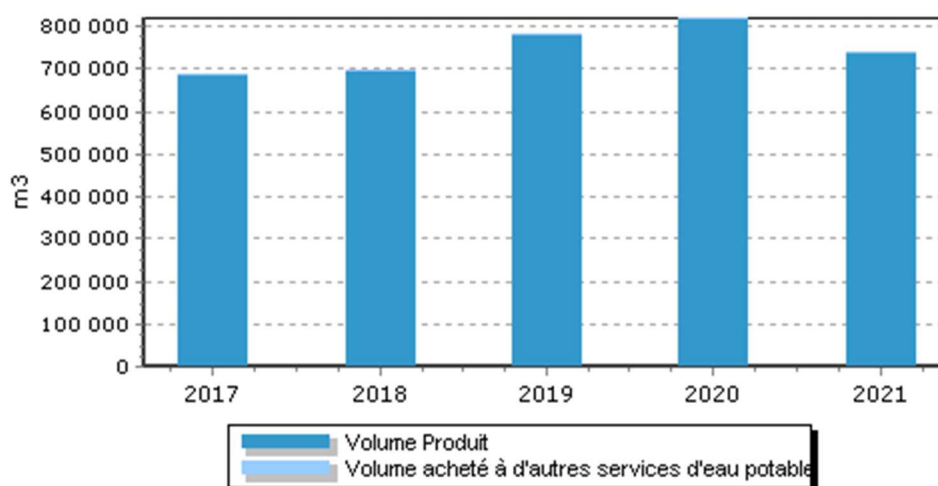
	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>698 674</b>	<b>698 792</b>	<b>794 122</b>	<b>821 132</b>	<b>750 593</b>	<b>-8,6%</b>
<b>Volume prélevé par ressource (m3)</b>						
Usine Bois Belland - Souligné	6 757	0	48 440	214 041	230 723	7,8%
Usine Chèvrenolles - Neuville	223 753	204 141	253 636	221 043	140 749	-36,3%
Usine La Cassinière - Neuville	241 897	241 553	194 735	189 138	181 737	-3,9%
Usine La Croix Rouge - Souligné	226 267	253 098	297 311	196 910	197 384	0,2%
<b>Volume prélevé par nature d'eau (m3)</b>						
Eau souterraine non influencée	698 674	698 792	794 122	821 132	750 593	-8,6%

### → Le volume produit et mis en distribution

Les volumes produit et mis en distribution prennent en compte, le cas échéant, le volume acheté et vendu à d'autres services d'eau potable :

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
<b>Volume prélevé (m3)</b>	<b>698 674</b>	<b>698 792</b>	<b>794 122</b>	<b>821 132</b>	<b>750 593</b>	<b>-8,6%</b>
Besoin des usines	3 106	2 174	14 756	6 664	10 334	55,1%
Pertes en adduction	6 757	0				
<b>Volume produit (m3)</b>	<b>688 811</b>	<b>696 618</b>	<b>779 366</b>	<b>814 468</b>	<b>740 259</b>	<b>-9,1%</b>
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	53	17	987	5 301	14	-99,7%
Volume vendu à d'autres services d'eau potable		26 814	26 814			
<b>Volume mis en distribution (m3)</b>	<b>688 864</b>	<b>669 821</b>	<b>753 539</b>	<b>819 769</b>	<b>740 273</b>	<b>-9,7%</b>

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



### → *Détail de la production par usine*

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Usine Bois Belland - Souligné	6 757	0	48 440	214 041	230 723	7,8%
Usine Chèvrenolles - Neuville	223 753	204 141	253 636	221 043	140 749	-36,3%
Usine La Cassinière - Neuville	241 897	241 553	194 735	189 138	181 737	-3,9%
Usine La Croix Rouge - Souligné	226 267	253 098	297 311	196 910	197 384	0,2%
<b>Volume prélevé total</b>	<b>698 674</b>	<b>698 792</b>	<b>794 122</b>	<b>821 132</b>	<b>750 593</b>	<b>-8,6%</b>
Usine Bois Belland - Souligné	0	0	12 947	4 686	8 498	81,3%
Usine Chèvrenolles - Neuville	0	0	0	510	499	-2,2%
Usine La Cassinière - Neuville	671	671	501	510	487	-4,5%
Usine La Croix Rouge - Souligné	2 435	1 503	1 308	958	850	-11,3%
<b>Besoins usine total</b>	<b>3 106</b>	<b>2 174</b>	<b>14 756</b>	<b>6 664</b>	<b>10 334</b>	<b>55,1%</b>
Usine Bois Belland - Souligné	0	0	35 493	209 355	222 225	6,1%
Usine Chèvrenolles - Neuville	223 753	204 141	253 636	220 533	140 250	-36,4%
Usine La Cassinière - Neuville	241 226	240 882	194 234	188 628	181 250	-3,9%
Usine La Croix Rouge - Souligné	223 832	251 595	296 003	195 952	196 534	0,3%
<b>Volume produit total</b>	<b>688 811</b>	<b>696 618</b>	<b>779 366</b>	<b>814 468</b>	<b>740 259</b>	<b>-9,1%</b>

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
<b>Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>53</b>	<b>17</b>	<b>987</b>	<b>5 301</b>	<b>14</b>	<b>-99,7%</b>
LA BAZOGE	53	17	458	0	0	0%
Syndicat mixte AEP de la Région Mancelle	0	0	529	5 301	14	-99,7%

## 4.2.2 L'efficacité de la distribution : le volume vendu, le volume consommé et leur évolution

### → *Le volume vendu*

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

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
<b>Volume vendu selon le décret (m3)</b>	<b>581 611</b>	<b>592 598</b>	<b>664 132</b>	<b>508 204</b>	<b>654 433</b>	<b>28,8%</b>
<b>Sous-total volume vendu aux abonnés du service</b>	<b>581 611</b>	<b>565 784</b>	<b>637 318</b>	<b>508 204</b>	<b>654 433</b>	<b>28,8%</b>
domestique ou assimilé	547 100	532 614	605 312	477 642	627 418	31,4%
autres que domestiques	34 511	33 170	32 006	30 562	27 015	-11,6%
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable</b>		<b>26 814</b>	<b>26 814</b>			

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
<b>Volume vendu à d'autres services d'eau potable (m3)</b>	<b>0</b>	<b>26 814</b>	<b>26 814</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
SAVIGNE L'EVEQUE	0	26 814	26 814	0	0	0%

### → Le volume consommé

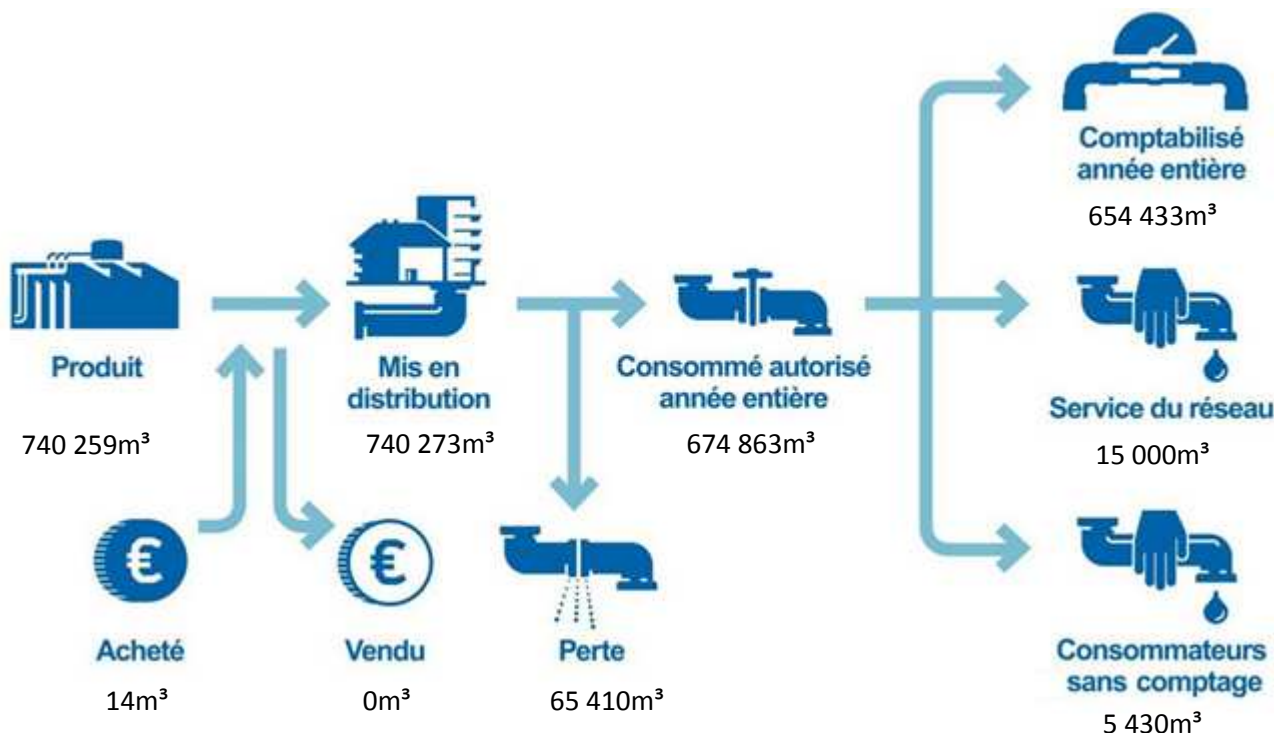
Le volume consommé autorisé est la somme du volume comptabilisé (issu des campagnes de relevés de l'exercice), du volume des consommateurs sans comptage (défense incendie, arrosage public, ...) et du volume de service du réseau (purges, vidanges de biefs, nettoyage des réservoirs,...). Il est ramené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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Volume comptabilisé hors ventes en gros (m3)	581 611	565 784	637 318	508 204	654 433	28,8%
<b>Volume comptabilisé hors ventes en gros 365 jours (m3)</b>	<b>581 611</b>	<b>565 784</b>	<b>637 318</b>	<b>508 204</b>	<b>654 433</b>	<b>28,8%</b>
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	365	365	365	366	365	-0,3%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	4 000	3 600	3 600	3 600	5 430	50,8%
Volume de service du réseau (m3)	15 000	20 000	15 000	15 000	15 000	0,0%
<b>Volume consommé autorisé (m3)</b>	<b>600 611</b>	<b>589 384</b>	<b>655 918</b>	<b>526 804</b>	<b>674 863</b>	<b>28,1%</b>
<b>Volume consommé autorisé 365 jours (m3)</b>	<b>600 611</b>	<b>589 384</b>	<b>655 918</b>	<b>526 804</b>	<b>674 863</b>	<b>28,1%</b>

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

<b>Volume consommé par les principaux abonnés (m3)</b>	2020	2021	N/N-1
VANDERMOORTELE BAKERY	30 562	33 015	8,0%

## → Synthèse des flux de volumes



### 4.2.3 La maîtrise des pertes en eau

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

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

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

Le tableau ci-dessous présente les principaux indicateurs de performance pour l'année 2021 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)
2021	91,2	66,45	0,70	0,92	7,27

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

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

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

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

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
<b>Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)</b>	<b>87,2 %</b>	<b>88,5 %</b>	<b>87,5 %</b>	<b>64,3 %</b>	<b>91,2 %</b>	<b>41,8%</b>
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . A	600 611	589 384	655 918	526 804	674 863	28,1%
Volume vendu à d'autres services (m3) . . . . . B		26 814	26 814			
Volume produit (m3) . . . . . C	688 811	696 618	779 366	814 468	740 259	-9,1%
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	53	17	987	5 301	14	-99,7%

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

### **Etablissement des volumes comptabilisés et son évolution**

La méthode des volumes comptabilisés est établi en tenant compte des trois termes suivants :

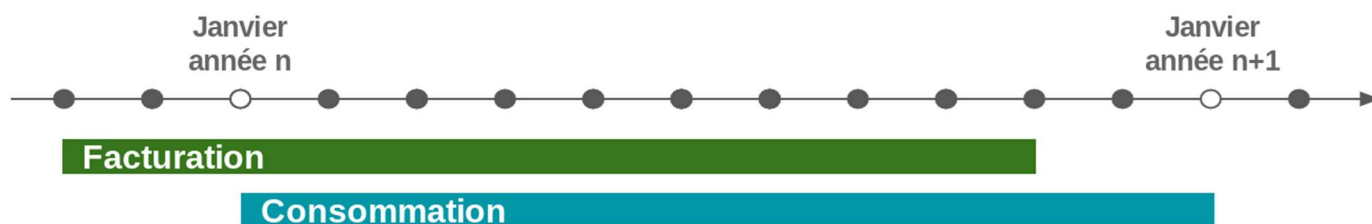
1. Le volume facturé par abonné obtenu grâce aux différences d'index entre 2 relevés successifs ; à ajouter ;
2. Une estimation des volumes qui sont consommés entre la date du relevé et le 31/12 de l'année en cours, mais non encore facturés ; à ajouter ;
3. Une estimation des volumes qui sont consommés entre la date du relevé de l'année précédente et le 31/12 de l'année précédente, déjà facturés ; à retrancher.

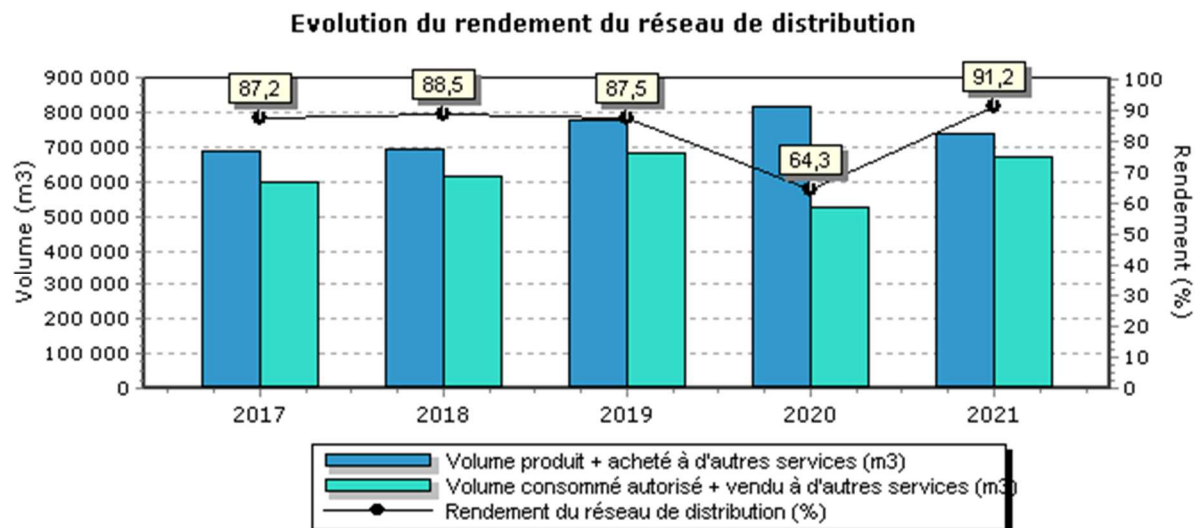
Cette méthode permet d'estimer le volume distribué au cours d'une année civile (sur 365 ou 366 jours, du 1 janvier d'une année au 31 décembre de la même année) de la manière :

- la plus fiable,
- techniquement la plus juste.

Cela peut notamment avoir un impact significatif lorsqu'il s'agit de comparer ces volumes comptabilisés aux volumes mis en distribution, pour ensuite calculer le rendement ou l'ILP d'un réseau de distribution.

A contrario, les volumes facturés relèvent davantage de la réalité des factures émises et peuvent être temporellement décalés par rapport à la réalité des consommations calendaires.





Sous réserve de la confirmation qui sera émise par l'Agence de l'Eau, le rendement de réseau 2021 étant supérieur au seuil de rendement « Grenelle 2 », il n'est pas nécessaire d'établir un plan d'actions spécifique. Veolia poursuivra ses efforts pour améliorer la performance du réseau dans la continuité des actions mises en œuvre en 2021.

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

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j)</b> <b>(A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>1,16</b>	<b>1,13</b>	<b>1,25</b>	<b>3,34</b>	<b>0,92</b>
Volume mis en distribution (m3) ..... A	688 864	669 821	753 539	819 769	740 273
Volume comptabilisé 365 jours (m3) ..... B	581 611	565 784	637 318	508 204	654 433
Longueur de canalisation de distribution (ml) ..... L	252 508	252 508	254 260	254 644	254 332

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j)</b> <b>(A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>0,96</b>	<b>0,87</b>	<b>1,05</b>	<b>3,14</b>	<b>0,70</b>
Volume mis en distribution (m3) ..... A	688 864	669 821	753 539	819 769	740 273
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) ..... B	600 611	589 384	655 918	526 804	674 863
Longueur de canalisation de distribution (ml) ..... L	252 508	252 508	254 260	254 644	254 332



## 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

#### Travaux d'exploitation courante

- Pilotage de l'usine avec réglage et contrôle de son fonctionnement
- Suivi analytique de l'eau produite
- Maintenance et réglage des appareils de chloration
- Etalonnage des équipements de mesures et de contrôles
- Paramétrage des transmetteurs et des sondes
- Maintenance préventive des installations hydrauliques
- Contrôle des installations électriques par un organisme agréé (APAVE)
- Nettoyage des ouvrages et l'entretien des espaces verts
- Nettoyage annuel réglementaire des réservoirs sur tour et bâches au sol.

Les lavages de réservoirs ont été réalisés aux dates suivantes :

Nom du réservoir	Commentaires
NEUVILLE SUR SARTHE - BOIS DE JOUE	Lavage chimique
NEUVILLE SUR SARTHE - CHEVRENOLLES	Lavage mécanique
NEUVILLE SUR SARTHE - LA CASSINIERE	Lavage mécanique
SOULIGNE SOUS BALLON - BOIS BELLAND	Lavage chimique
SOULIGNE SOUS BALLON - LA CROIX ROUGE	Lavage mécanique

### 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.

Lieu ou ouvrage	Commune	Description
CHEMIN DES GRANDS DERRIERES	BALLON-SAINT-MARS(72)	Purge canalisation
LA MAISON NEUVE (BALLON) (D121)	BALLON-SAINT-MARS(72)	Entretien bac de voirie
LE GEVAISEAU	BALLON-SAINT-MARS(72)	Entretien bac de voirie
LE VERGER	BALLON-SAINT-MARS(72)	Entretien bac de voirie
RUE DE LA BATE	BALLON-SAINT-MARS(72)	Entretien ou réparation de vanne
RUE SAINT-LAURENT (D300)	BALLON-SAINT-MARS(72)	Entretien équipement de comptage
D209	COURCEBOEUF(72)	Manoeuvre de vanne
LES MOLLIERES	JOUE-L'ABBE(72)	Entretien équipement de comptage
LES MOLLIERES	JOUE-L'ABBE(72)	Entretien équipement de comptage
LES MOLLIERES	JOUE-L'ABBE(72)	Manoeuvre de vanne
CHEMIN DES BRADERIES	LA GUIERCHE(72)	Entretien bac de voirie
D47	LA GUIERCHE(72)	Manoeuvre de vanne
GRANDE PIECE DES PATIS	LA GUIERCHE(72)	Entretien équipement de comptage
RUE DE LA PILONIERE (D149)	LA GUIERCHE(72)	Manoeuvre de vanne
LA TOUCHE	NEUVILLE-SUR-SARTHE(72)	Entretien équipement de comptage
LE BAS BRETON	NEUVILLE-SUR-SARTHE(72)	Entretien bac de voirie
RUE DES PEUPLIERS	SARGE-LES-LE-MANS(72)	Entretien ou réparation de vanne
CHEMIN DES SAPIENCIERES	SAVIGNE-L'EVEQUE(72)	Entretien équipement de comptage
LE GRAND BOISGARD	SAVIGNE-L'EVEQUE(72)	Manoeuvre de vanne
CHEMIN DE L'AUNAY	SOULIGNE-SOUS-BALLON(72)	Manoeuvre de vanne
CHEMIN DES NOYERS	SOULIGNE-SOUS-BALLON(72)	Manoeuvre de vanne
GRANDE RUE (D300)	SOULIGNE-SOUS-BALLON(72)	Entretien ou réparation de vanne
GRANDE RUE (D300)	SOULIGNE-SOUS-BALLON(72)	Manoeuvre de vanne
ROUTE DU MANS (D300)	SOULIGNE-SOUS-BALLON(72)	Manoeuvre de vanne
RUE CHARLES LETAILLER	SOULIGNE-SOUS-BALLON(72)	Entretien bac de voirie
RUE DES CHAMPS	SOULIGNE-SOUS-BALLON(72)	Manoeuvre de vanne
SONNE-MIDI	SOULIGNE-SOUS-BALLON(72)	Entretien équipement de comptage
SONNE-MIDI	SOULIGNE-SOUS-BALLON(72)	Manoeuvre de vanne

### 4.3.3 Les recherches de fuites

Commune	Date	Linéaire inspecté	Résultat
BALLON-SAINT-MARS(72)	08/01/2021	14,67 ml	Recherche de fuites : RUE SAINT-LAURENT (D300)
BALLON-SAINT-MARS(72)	06/04/2021		Recherche de fuites : RUE DE L'OUEST
BALLON-SAINT-MARS(72)	18/08/2021	78,12 ml	Recherche de fuites : LE ROUSSIGNER
BALLON-SAINT-MARS(72)	15/10/2021		Recherche de fuites : LES GRANDES MARES
BALLON-SAINT-MARS(72)	27/12/2021	357,59 ml	Recherche de fuites : LE GEVAISEAU
BALLON-SAINT-MARS(72)	30/12/2021	167,06 ml	Recherche de fuites : D6
BALLON-SAINT-MARS(72)	31/12/2021		Recherche de fuites : LE PETIT SOURDON
COURCEBOEUF(72)	06/09/2021	585,35 ml	Recherche de fuites : D209
LA GUIERCHE(72)	13/01/2021	591,8 ml	Recherche de fuites : L'EBRARDERIE
LA GUIERCHE(72)	17/02/2021	684,21 ml	Recherche de fuites : CHEMIN DES BRADERIES
NEUVILLE-SUR-SARTHE(72)	01/02/2021	198,99 ml	Recherche de fuites : LE BAS BRETON
NEUVILLE-SUR-SARTHE(72)	16/02/2021	349,19 ml	Recherche de fuites : LE GRAND CHEVRENOLLE
NEUVILLE-SUR-SARTHE(72)	16/02/2021	349,19 ml	Recherche de fuites : LE GRAND CHEVRENOLLE
NEUVILLE-SUR-SARTHE(72)	11/03/2021		Recherche de fuites : D300
NEUVILLE-SUR-SARTHE(72)	25/03/2021		Recherche de fuites : LE MOULIN
NEUVILLE-SUR-SARTHE(72)	13/08/2021	261,24 ml	Recherche de fuites : L'AUGERIE
NEUVILLE-SUR-SARTHE(72)	29/12/2021	324 ml	Recherche de fuites : REFAY
SOUILLE(72)	24/03/2021		Recherche de fuites : FRARACHE
SOUILLE(72)	06/09/2021	454,73 ml	Recherche de fuites : RUE DE LA MAIRIE (D148)
SOULIGNE-SOUS-BALLON(72)	10/03/2021		Recherche de fuites : ROUTE DU MANS (D300)
SOULIGNE-SOUS-BALLON(72)	19/08/2021	493,5 ml	Recherche de fuites : ROUTE DU MANS (D300)
SOULIGNE-SOUS-BALLON(72)	15/10/2021	43,75 ml	Recherche de fuites : GRANDE RUE (D300)

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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	21	18	15	30	13	-56,7%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	26	30	16	40	24	-40,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,5	0,6	0,3	0,8	0,5	-37,5%
Nombre de fuites réparées	47	48	31	70	37	-47,1%

→ **Détail des fuites**

**Sur canalisations**

Commune	Date	Adresse	Diamètre	Commentaires
BALLON-SAINT-MARS(72)	07/02/2021	RUE DE LANSAC EST		Perforation(s), poinçonnement
BALLON-SAINT-MARS(72)	07/06/2021	RUE DE NEAUFFLE	Fonte indéterminée - DN60	Casse transversale
BALLON-SAINT-MARS(72)	15/06/2021	D38	Fonte indéterminée - DN80	Perforation(s), poinçonnement
BALLON-SAINT-MARS(72)	08/09/2021	D128	Polychlorure de Vinyle - DN63	Défaillance accessoire
BALLON-SAINT-MARS(72)	01/12/2021	RUE DE MONTFORT	Fonte indéterminée - DN100	Casse transversale
BALLON-SAINT-MARS(72)	28/12/2021	LE GEVAISEAU	Polychlorure de Vinyle - DN90	
COURCEBOEUF(72)	11/03/2021	LES BOUSSARDERIES	Amiante Ciment - DN100	Casse / Fissure longitudinale
COURCEBOEUF(72)	09/09/2021	D209	Amiante Ciment - DN100	Défaillance accessoire
LA GUIERCHE(72)	13/07/2021	D148	Amiante Ciment - DN80	Défaillance accessoire
NEUVILLE-SUR-SARTHE(72)	04/01/2021	LE MOULIN	Polychlorure de Vinyle - DN63	Casse transversale
NEUVILLE-SUR-SARTHE(72)	30/12/2021	REFAY	Amiante Ciment - DN100	
SAVIGNE-L'EVEQUE(72)	16/07/2021	D232	Amiante Ciment - DN100	Casse transversale
SOUILLE(72)	09/06/2021	RUE DE LA MAIRIE (D148)	Amiante Ciment - DN80	Casse / Fissure longitudinale

**Sur branchements**

Commune	Date	Adresse	Diamètre
BALLON-SAINT-MARS(72)	11/01/2021	RUE MALHAIRE	DN32
BALLON-SAINT-MARS(72)	14/01/2021	RUE DU PARADIS	DN32
BALLON-SAINT-MARS(72)	07/04/2021	RUE DE BILLINGHAY	DN32
BALLON-SAINT-MARS(72)	06/10/2021	RUE DE LANSAC EST	DN32
BALLON-SAINT-MARS(72)	27/10/2021	LE VERGER	DN32
COURCEBOEUF(72)	22/11/2021	LA MAHOTIERE	DN32
COURCEBOEUF(72)	23/11/2021	RUE DE L'ANCIENNE ECOLE	DN32
JOUE-L'ABBE(72)	16/11/2021	D149	DN32
LA GUIERCHE(72)	22/06/2021	RUE DE LA PILONIERE (D149)	DN32
LA GUIERCHE(72)	28/12/2021	LOTISSEMENT LES COTEAUX DE LA PIERRE	DN32
NEUVILLE-SUR-SARTHE(72)	02/02/2021	LE BAS BRETON	DN32
NEUVILLE-SUR-SARTHE(72)	25/06/2021	ROUTE DE MONTREUIL (D47)	DN32
NEUVILLE-SUR-SARTHE(72)	10/08/2021	L'AUGERIE	DN32
SAINT-AUBIN-DES-COUDRAIS(72)	22/01/2021	LE GRAND SABLON	DN32
SARGE-LES-LE-MANS(72)	13/01/2021	CHEMIN DES ROBINIERES	DN32
SOUILLE(72)	23/03/2021	L'EPINE	DN32
SOUILLE(72)	14/04/2021	LE CHAMP DE DEVANT	DN32
SOUILLE(72)	16/09/2021	RUE DE LA MAIRIE (D148)	DN32
SOUILLE(72)	19/11/2021	LE CHAMP DE DEVANT	DN32
SOULIGNE-SOUS-BALLON(72)	03/02/2021	LES PATIS	DN32
SOULIGNE-SOUS-BALLON(72)	12/03/2021	ROUTE DU MANS (D300)	DN32
SOULIGNE-SOUS-BALLON(72)	17/03/2021	CLOS DU COURTEAU	DN32
SOULIGNE-SOUS-BALLON(72)	27/03/2021	ROUTE DU MANS (D300)	DN32
SOULIGNE-SOUS-BALLON(72)	17/06/2021	LES BRIERES	DN32

## 4.4 L'efficacité environnementale

### 4.4.1 La protection des ressources en eau



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

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource</b>	<b>66 %</b>	<b>74 %</b>	<b>77 %</b>	<b>80 %</b>	<b>83 %</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>	2017	2018	2019	2020	2021
Usine Bois Belland - Souligné	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Usine Chèvrenolles - Neuville	50 %	60 %	60 %	60 %	60 %
Usine La Cassinière - Neuville	50 %	60 %	60 %	60 %	60 %
Usine La Croix Rouge - Souligné	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

<b>Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource pour chaque achat à un autre service d'eau potable</b>	2017	2018	2019	2020	2021
LA BAZOGE	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

### 4.4.2 Le bilan énergétique du patrimoine



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

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
<b>Energie relevée consommée (kWh)</b>	<b>435 892</b>	<b>461 829</b>	<b>476 058</b>	<b>507 772</b>	<b>471 595</b>	<b>-7,1%</b>
Surpresseur	3 950	2 829	3 400	5 810	5 782	-0,5%
Installation de production	431 942	459 000	472 658	501 962	465 813	-7,2%

→ *Le bilan énergétique du patrimoine*

**Installation de production**

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
<b>Usine Bois Belland - Souligné</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	4 332	802	17 757	104 351	119 722	14,7%
Consommation spécifique (Wh/m3)			500	498	539	8,2%
Volume produit refoulé (m3)	0	0	35 493	209 355	222 225	6,1%
<b>Usine Chèvrenolles - Neuville</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	238 694	229 763	236 881	223 982	175 578	-21,6%
Consommation spécifique (Wh/m3)	1 067	1 126	934	1 016	1 252	23,2%
Volume produit refoulé (m3)	223 753	204 141	253 636	220 533	140 250	-36,4%
<b>Usine La Cassinière - Neuville</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	72 960	75 495	72 227	70 639	70 488	-0,2%
Consommation spécifique (Wh/m3)	302	313	372	374	389	4,0%
Volume produit refoulé (m3)	241 226	240 882	194 234	188 628	181 250	-3,9%
<b>Usine La Croix Rouge - Souligné</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	115 956	152 940	145 793	102 990	100 025	-2,9%
Consommation spécifique (Wh/m3)	518	608	493	526	509	-3,2%
Volume produit refoulé (m3)	223 832	251 595	296 003	195 952	196 534	0,3%

**Installation de reprise, de pompage ou surpresseur**

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
<b>Neuville - Le Bouleau</b>						
Energie relevée consommée (kWh)	3 950	2 829	3 400	5 810	5 782	-0,5%
Consommation spécifique (Wh/m3)	313	196	279	434	523	20,5%
Volume pompé (m3)	12 608	14 421	12 203	13 400	11 065	-17,4%

**Installation de captage**

	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1
<b>FO La Cassinière F1</b>						
Volume pompé (m3)	124 511	123 192	97 462	93 461	89 722	-4,0%
<b>FO La Cassinière F2</b>						
Volume pompé (m3)	117 386	118 361	97 273	95 677	92 015	-3,8%
<b>FO La Grande Chèvrenolle F1</b>						
Volume pompé (m3)	112 190	102 070	135 250	110 694	82 546	-25,4%
<b>FO La Grande Chèvrenolle F2</b>						
Volume pompé (m3)	111 563	102 071	118 386	110 349	58 203	-47,3%
<b>FO Souligné - Croix Rouge</b>						
Volume pompé (m3)	226 267	253 098	297 311	196 910	197 384	0,2%
<b>FO Souligné Bois Belland</b>						
Volume pompé (m3)	6 757	0	48 440	214 041	230 723	7,8%



#### 4.4.3 La consommation de réactifs

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

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

Réactifs	Quantité	Commentaires
Chlore en kg	400	Usines de production

#### 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 et l'état détaillé des produits

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

Les données ci-dessous sont en Euros.

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

### Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation Année 2021 (en application du décret du 14 mars 2005)

Collectivité: D0183 - SIAEP DES FONTENELLES - EAU

Eau

LIBELLE	2020	2021	Ecart %
<b>PRODUITS</b>	<b>1 151 729</b>	<b>1 388 254</b>	<b>20,54 %</b>
Exploitation du service	422 423	510 417	
Collectivités et autres organismes publics	675 733	792 055	
Travaux attribués à titre exclusif	28 492	62 454	
Produits accessoires	25 082	23 328	
<b>CHARGES</b>	<b>1 133 434</b>	<b>1 309 439</b>	<b>15,53 %</b>
Personnel	120 857	134 067	
Energie électrique	47 030	42 122	
Achats d'eau	674	2 993	
Produits de traitement	779	43	
Analyses	8 239	17 373	
Sous-traitance, matières et fournitures	129 619	157 077	
Impôts locaux et taxes	6 987	5 592	
Autres dépenses d'exploitation	57 526	56 840	
<i>télécommunications, poste et telegestion</i>	8 981	6 610	
<i>engins et véhicules</i>	26 485	22 387	
<i>informatique</i>	12 751	14 563	
<i>assurances</i>	2 771	3 359	
<i>locaux</i>	10 565	10 459	
<i>autres</i>	- 4 025	- 538	
Contribution des services centraux et recherche	31 649	33 586	
Collectivités et autres organismes publics	675 733	792 055	
Charges relatives aux renouvellements	21 227	33 805	
<i>pour garantie de continuité du service</i>	1 140	1 147	
<i>fonds contractuel ( renouvellements )</i>	20 087	32 658	
Charges relatives aux investissements	7 283	7 392	
<i>programme contractuel ( investissements</i>	7 283	7 392	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	21 082	23 679	
Pertes sur créances irrécouvrables-Contentieux rec	4 750	2 817	
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>18 296</b>	<b>78 816</b>	<b>NS</b>
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	5 123	21 674	
<b>RESULTAT</b>	<b>13 172</b>	<b>57 142</b>	<b>NS</b>

Conforme à la circulaire FP2E de janvier 2006

16/03/2022

VEOLIA EAU-COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

Version Finale

**Etat détaillé des produits (1)**  
**Année 2021**

**Collectivité: D0183 - SIAEP DES FONTENELLES - EAU**

**Eau**

<b>LIBELLE</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Ecart %</b>
Recettes liées à la facturation du service	422 423	510 417	20,83 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations)	429 983	474 000	10,24 %
dont variation de la part estimée sur consommations	- 7 560	36 417	
<b>Exploitation du service</b>	<b>422 423</b>	<b>510 417</b>	<b>20,83 %</b>
Produits : part de la collectivité contractante	542 165	619 370	14,24 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations)	560 420	593 852	5,97 %
dont variation de la part estimée sur consommations	- 18 255	25 519	
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	8 835	16 937	NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations)	12 839	15 477	20,55 %
dont variation de la part estimée sur consommations	- 4 004	1 460	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	124 720	155 748	24,88 %
dont produits au titre de l'année (hors estimations)	132 278	145 572	10,05 %
dont variation de la part estimée sur consommations	- 7 559	10 176	
Redevance Modernisation réseau	14	0	NS
dont produits au titre de l'année (hors estimations)	14	0	NS
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>675 733</b>	<b>792 055</b>	<b>17,21 %</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>28 492</b>	<b>62 454</b>	<b>NS</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>25 082</b>	<b>23 328</b>	<b>-6,99 %</b>

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

24/03/22

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

**INFORMATION COMPLEMENTAIRE**

La rubrique « Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement » du CARE inclus dans le présent rapport annuel reprend essentiellement les pertes sur les créances devenues définitivement irrécouvrables, comptabilisées au cours de l'exercice. Celles-ci peuvent être enregistrées plusieurs années après l'émission des factures correspondantes compte tenu des délais notamment administratifs nécessaires à leur constatation définitive. Elle ne traduit par conséquent qu'avec un décalage dans le temps l'évolution des difficultés liées au recouvrement des créances dans le contexte réglementaire actuel.

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

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

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

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

Le chiffre ainsi obtenu pour 2021 pour le contrat ressort à **34 367 €**

## 5.2 Situation des biens

### → Variation du patrimoine immobilier

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

### → Inventaire des biens

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

### → Situation des biens

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

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

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

Type d'installation	Localisation	Fonctionnement	Commentaires
Usine d'eau potable	Forage La Cassinière	Les forages sont colmatés par le fer ce qui compromet la sécurité de l'alimentation en eau potable.	Une acidification des forages a été réalisée en 2011. Cette opération a permis de retrouver du débit de façon très temporaire. En 2014, les forages ont été nettoyés avec le système Airbus, réalisés par Veolia dans le cadre de la DSP. Un nouveau nettoyage a été effectué en 2019. Malgré les nettoyages, les forages se recolmatent trop rapidement. De plus, il est nécessaire de sortir les pompes des forages deux fois par an pour réaliser le nettoyage de celles-ci afin de retrouver un débit d'exhaure correct. Il est nécessaire de prévoir une réhabilitation des forages ou de créer de nouveaux forages.
Usine d'eau potable	Forage Chèvrenolles	Les forages sont colmatés par le fer, plus particulièrement le forage n° 2 qui se dénoie.	Passage caméra réalisé début 2015. Un nettoyage par Airbus des forages a été réalisé en 2015 et début 2020. De plus, il est nécessaire de sortir les pompes des forages deux fois par an pour réaliser le nettoyage de celles-ci afin de retrouver un débit d'exhaure correct. Il est nécessaire de prévoir une réhabilitation des forages ou de créer de nouveaux forages.
Usine d'eau potable	Forage Chèvrenolles	Fiabilisation du traitement.	Il est souhaitable que le Syndicat prévoit l'automatisation du lavage des filtres.



Type d'installation	Localisation	Fonctionnement	Commentaires
Forages Cassinière et Chèvrenolles	L'ensemble du réseau : qualité eau	La présence de métabolites de pesticides, le métolachlore ESA a été détecté sur la ressource.	L'instruction DGS/EA4/2020/177 en date du 18 décembre 2020 est venue préciser les modalités de gestion des risques sanitaires en cas de présence de pesticides et de métabolites de pesticides dans les Eaux Destinées à la Consommation Humaine (EDCH). L'avis de l'ANSEE, du 14 janvier 2021, est venu préciser le classement comme pertinent ou non-pertinent de trois métabolites. Vos installations sont aujourd'hui fortement exposées à un risque de non-conformités. Toute l'équipe locale de Veolia se tient à votre disposition pour répondre à vos questions sur ce sujet. Le schéma Directeur en cours va permettre de répondre à cette problématique en proposant un traitement adapté.
Réseau	Réseau de distribution : préoccupant	Construction de maisons individuelles sur le refoulement entre Chèvrenolles et le réservoir du Bois de Joué.	Dévoisement de la canalisation située sous l'emprise des constructions sur la commune de Neuville à prévoir. Sinistre chez un abonné en 2020.
Canalisations	Canalisations en PVC posées avant 1980 : préoccupant	Migration de Chlorure de vinyle monomère (CVM) vers l'eau distribuée engendrant une présence au-delà de la limite de qualité de 0,5 µg/L	La nouvelle instruction du 29 avril 2020 positionne désormais la Collectivité, Maître d'Ouvrage et propriétaire des installations, au centre du dispositif de gestion des risques CVM tant au stade de la gestion préventive du risque qu'au stade de la gestion corrective des situations de non-conformité. Notamment, il appartient dorénavant à la Collectivité d'identifier les canalisations et/ou secteurs de réseau susceptibles d'être affectés par la migration du CVM dans l'eau distribuée et de procéder à une surveillance analytique ciblée de ces secteurs à risques.



## 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

Un programme d'investissements de premier établissement a été défini au contrat. Le suivi de ce programme est résumé au tableau suivant :

Engagement contractuel global investissement (libellé)	Type installation	Situation (réalisée, prévue)	Année	Observation
Equipement de 15 pré- localisateurs	Réseau	Réalisé	2014	
Intégration du repérage des organes principaux du réseau dans le SIG	Plan réseau	Réalisé	2021	
Inspection et nettoyage du forage de Bois Belland	Usine			Durée du contrat
Inspection et nettoyage du forage de La Croix Rouge	Usine			Durée du contrat
Inspection et nettoyage des forages de La Cassinière	Usine	Réalisée	2014	

→ **Programme contractuel de renouvellement**

Aucun programme contractuel de renouvellement n'a été défini au contrat.

→ **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 :**

Aucune dépense de renouvellement réalisée au cours de l'exercice dans le cadre d'une obligation en garantie pour continuité du service.

### Dépenses relevant d'un fonds de renouvellement :

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

**VEOLIA CIE GENERALE DES EAUX**  
**CONTRAT D0183 - FONTENELLES**  
**COMPTE DE DE RENOUVELLEMENT**  
Période du 01/05/2013 au 30/04/2025

DOTATION INITIALE		30 130,00	en euros
Année	Montant de la Dotation annuelle actualisée	Montant annuel des travaux	Montant du solde (+ si créditeur ; - si débiteur)
2020	20 086,67	2 700,00	17 386,67
2021	32 657,91	36 163,89	13 880,68
2022			
2023			
2024			
2025			

Année / réf. IJT	Libellé	Coefficient d'actualisation de la dotation K2 [N-1]	Dotation actualisée [N]	Pas d'actualisation du solde		Montant des travaux [N]	Solde (+ si créditeur - si débiteur)
	Report solde 2020						17 386,67
2021	Dotation 2021	1,08390	32 657,91				50 044,57
	Détail des travaux						
0101035	PPE EXHAURE N1					2 492,97	47 551,60
0101040	PPE EXHAURE N2					2 492,97	45 058,63
0201040	POMPE 1					590,51	44 468,12
0201045	PPE 2 - GRUNDFOS SP30-4 30M3H A 30M4KW					1 842,63	42 625,49
0201065	1 FILTRE DE 2000					432,06	42 193,43
0201201	POMPE CHLORATION					890,08	41 303,35
0301020	ARMOIRE DE COMMANDE					15 716,55	25 586,80
0301035	POMPE EXH. GUINARD UPV 200-143 11KW					5 419,50	20 167,30
0501015	1 PPE DRESSER 32NMV3 3KW 9M343M					2 709,75	17 457,55
0501020	1 PPE JS 32NMV3 9.5M343M 2.2KW					2 709,75	14 747,80
0501035	COMPTEUR DN50					867,12	13 880,68
	Solde au 31/12/2021					36 163,89	13 880,68

## 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 assujetti 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 assujetti à la TVA : l'administration fiscale peut être amenée à réclamer à Veolia la part de TVA non amortie sur les immobilisations transférées. Dans ce cas, le repreneur doit s'acquitter auprès de Veolia du montant dû à l'Administration Fiscale pour les immobilisations transférées, et simultanément faire valoir ses droits auprès du Fonds de Compensation de la TVA. Le cahier des charges doit donc imposer au nouvel exploitant de disposer des sommes nécessaires à ce remboursement.

#### → Biens de retour

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

#### → Biens de reprise

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

#### → Autres biens ou prestations

Hormis les biens de retour et les biens de reprise prévus au contrat, Veolia utilise, dans le cadre de sa liberté de gestion, certains biens et prestations. Le cas échéant, sur demande de la Collectivité et selon des

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les salariés de Veolia bénéficient :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### → *Comptes entre employeurs successifs*

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

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

---

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



# 6.

## ANNEXES



## 6.1 La qualité de l'eau

### 6.1.1 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	12	12	/	/
Physico-chimique	2910	2909	418	417

Détail des non-conformités sur la ressource :

	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Nb de non-conformités	Valeur du seuil et unité
ESA métolachlore	0.025	2.4	36	2	2 µg/l

### 6.1.2 L'eau produite et distribuée

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

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

#### → Conformité des prélèvements

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

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	35	35	21	20	56	55
Physico-chimie	14	11	6	6	20	17

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 %	95,2 %	98,2 %
Physico-chimie	78,6 %	100,0 %	85,0 %

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

→ **Conformité des paramètres analytiques**

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

	Contrôle sanitaire		Surveillance par le délégataire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux limites / Respect des Références
<b>Paramètres soumis à Limite de Qualité</b>				
Microbiologique	70	70	41	40
Physico-chimique	1400	1395	70	70
<b>Paramètres soumis à Référence de Qualité</b>				
Microbiologique	105	105	49	47
Physico-chimique	404	402	24	24
<b>Autres paramètres analysés</b>				
Microbiologique	/		21	
Physico-chimique	261		14	

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

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

## 6.2 Annexes financières

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

Les modalités d'établissement du CARE sont disponibles sur simple demande de la Collectivité.

### → *Avis des commissaires aux comptes*

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



## 6.3 Reconnaissance et certification de service

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

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

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

Notre certification ISO 50001 valide nos démarches d'amélioration de l'efficacité énergétique des installations confiées par nos clients. Elle est reconnue par l'Administration dans le cadre des textes d'application de la directive 2012/27/UE (loi DDADUE) qui instaure un audit énergétique obligatoire dans les grandes entreprises, obligation reprise par la loi DDADUE. Certifiées ISO 50001, ces entreprises sont exemptées de cette obligation et peuvent valoriser leurs actions d'économies d'énergie grâce à la bonification des CEE.



N° 2015/69288.4

**Certificat**  
Certificate

Page 1 / 6

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

**VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX**

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 50001 : 2011**

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

Adresse  
Siège : 21 RUE LA BOETIE FR-75008 PARIS

N° SIREN  
572025526

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

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

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

2018-11-11

Jusqu'au  
until

2021-08-20

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



Ne pas modifier les données de ce certificat. Toute modification est interdite. Toute falsification est punie de 5 ans d'emprisonnement et de 75 000 € d'amende.  
Do not modify the data of this certificate. Any modification is prohibited. Any falsification is punishable by 5 years of imprisonment and a fine of 75,000 €.

11 rue Francis de Pressensac - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 80 00 - F. +33 (0)1 48 17 90 00  
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 078 002 RCS Boulogne - www.afnor.org

**afnor**  
CERTIFICATION



N° 2015/69288.9

**Certificat**  
Certificate

Page 1 / 10

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

**VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX**

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 50001 : 2018**

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

Adresse

Siège : 21 RUE LA BOETIE-75008 PARIS

N° SIREN

572025526

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

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

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

2021-11-11

Jusqu'au  
until

2024-11-10

Signature/Signature

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

Ne pas modifier les données de ce certificat. Toute modification est interdite. Toute falsification est punie de 5 ans d'emprisonnement et de 75 000 € d'amende.  
Do not modify the data of this certificate. Any modification is prohibited. Any falsification is punishable by 5 years of imprisonment and a fine of 75,000 €.



Flashez ce QR Code  
pour vérifier la validité  
du certificat

11 rue Francis de Pressensac - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 80 00 - F. +33 (0)1 48 17 90 00  
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 078 002 RCS Boulogne - www.afnor.org

**afnor**  
CERTIFICATION



## Certificat

Certificate

N° 2015/69287.5

Page 1 / 6

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

### VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 9001 : 2015**

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

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

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

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



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Not a certified document, considered as a [copy](#). Not to be used for legal or contractual purposes. This document certifies only, under no circumstances, the conformity of a product or service with the requirements of the standard. AFNOR Certification is not responsible for any misuse of this document. AFNOR Certification is not responsible for any misuse of this document. AFNOR Certification is not responsible for any misuse of this document.

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

**afnor**  
CERTIFICATION



## Certificat

Certificate

N° 2015/69287.8

Page 1 / 10

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

### VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 9001 : 2015**

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

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

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

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

2021-11-10

Jusqu'au  
Until

2024-11-09

Signature/Signature

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



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Not a certified document, considered as a [copy](#). Not to be used for legal or contractual purposes. This document certifies only, under no circumstances, the conformity of a product or service with the requirements of the standard. AFNOR Certification is not responsible for any misuse of this document. AFNOR Certification is not responsible for any misuse of this document. AFNOR Certification is not responsible for any misuse of this document.

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

**afnor**  
CERTIFICATION





# Certificat

Certificate

N° 2015/69286.5

Page 1 / 6

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 14001 : 2015**

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

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

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

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

2018-11-10

Jusqu'à  
Unit

2021-11-09

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



Flâchez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Not to be used for reproduction, modification or original document in value problems.  
This document is electronically signed. It should be used for verification only and not for reproduction.



# Certificat

Certificate

N° 2015/69286.8

Page 1 / 10

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

## VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

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

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

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

**ISO 14001 : 2015**

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

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

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

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

2021-11-10

Jusqu'à  
Unit

2024-11-09

Signature/Signature

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



Flâchez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Not to be used for reproduction, modification or original document in value problems.  
This document is electronically signed. It should be used for verification only and not for reproduction.

## 6.4 Actualité réglementaire 2021

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

### Commande Publique

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

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

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

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

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

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

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

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

Ces dispositions entreront en vigueur le **1<sup>er</sup> janvier 2023**.

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

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

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

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

### ***Nouveaux seuils de procédure formalisée pour les années 2022-2023***

À compter du **1<sup>er</sup> janvier 2022**, les seuils de procédure formalisée passent de :

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

### ***Promotion et développement de l'innovation***

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

### ***Interdiction des accords-cadres sans maximum***

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

### ***Marchés globaux***

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Suites de la crise sanitaire**

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

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

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

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

### ***Factures d'eau, de gaz et d'électricité***

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

## **Services publics locaux**

### ***Résilience des territoires et sécurité civile***

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

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

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

L'arrêté du 6 juillet 2021 (JO du 20 août 2021) fixe, pour l'année 2021, le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement au titre du financement, par les exploitants des réseaux enterrés, du « Guichet Unique » administré par l'Inéris. Ce téléservice ([www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr](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 9 décembre 2021 (JO du 31 décembre 2021) relatif à l'instruction budgétaire et comptable M. 4 applicable aux services publics industriels et commerciaux modifie cette instruction qui se décline en plusieurs versions, dont l'instruction M49 pour les services d'eau potable et d'assainissement.

### ***Gestion de la qualité des eaux de piscines***

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

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

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

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

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

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

### **Facturation électronique**

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

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

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

### **Recouvrement**

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

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



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

Ces dispositions sont applicables à une date fixée par arrêté du garde des Sceaux et au plus tard le 1<sup>er</sup> mars 2022.

### ***Décret tertiaire***

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

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

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

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

### ***Les ressources stratégiques en eau***

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### *Renforcement du Schéma de distribution d'eau potable*

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

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

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

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

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

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

### *Encadrement de la déclaration de forage*

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

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

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

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

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

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

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

### ***Gestion de la rareté de l'eau***

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

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

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

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

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

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

### ***Utilisation des ressources non-conventionnelles dans les ICPE et IOTA***

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

### ***Réseaux intérieurs***

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

### ***Contrôle sanitaire des Eaux Destinées à la Consommation Humaine***

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

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

### ***Gestion des proliférations de cyanobactéries***

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

### *Gestion des sous-produits / déchets*

- *Déchets non dangereux*

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

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

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

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

- *Déchets - Bordereaux de suivis des déchets*

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

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

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

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

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

- *Déchets - Registre de déchets*

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

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

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

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

Sont toutefois exonérés, les personnes :

- Produisant des terres excavées lors d'une opération d'aménagement ou de construction < à 500 m<sup>3</sup>
- Produisant de sédiments issus d'une opération de dragage < à 500 m<sup>3</sup>
- Effectuant une opération de valorisation de terres excavées et sédiments < à 500 m<sup>3</sup>

- **Déchet – Traçabilité**

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

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

Cette base enregistre les données transmises par :

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

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

Le site de l'excavation correspond :

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

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

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

#### **Décret n° 2021-380 du 1<sup>er</sup> avril 2021 relatif à la sortie du statut de déchet**

#### **Arrêté du 1<sup>er</sup> avril 2021 modifiant l'arrêté du 19 juin 2015 relatif au système de gestion de la qualité mentionné à l'article D. 541-12-14 du code de l'environnement**

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



Respect des cinq critères de sortie du statut de déchet

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

#### Attestation de conformité

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

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

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

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

#### *Infractions pénales liées aux atteintes à l'environnement*

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

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

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

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

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

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

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

#### ICPE

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

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

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

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

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

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

## **Transition énergétique**

### ***Energie - Neutralité carbone - Allégation environnementale***

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

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

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

## 6.5 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)

#### **Prix du service [D102.0] :**

Prix du service de l'eau potable en euros par m<sup>3</sup> (redevances et taxes comprises, pour une base de consommation annuelle de 120 m<sup>3</sup>). Le prix est celui en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier de l'année de présentation du rapport (c'est-à-dire au 1<sup>er</sup> janvier de l'année N+1 pour l'indicateur relatif à l'année N).

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

o Pour la partie proportionnelle, il s'agit du prix que paierait le client s'il consommait les 120 m<sup>3</sup> le 1<sup>er</sup> janvier (ne sont donc pas prises en compte les révisions tarifaires, les tarifs saisonniers, les modifications qui interviennent en cours d'année).

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

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

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



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

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

Avec :

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

#### Réseau de desserte :

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

#### Réseau de distribution :

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

#### Résultat d'analyse :

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

#### Taux d'impayés [P154.0] :

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

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

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

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

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

#### Taux de mensualisation :

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

#### Taux de prélèvement :

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

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

**Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 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.

**Ressourcer le monde**

**Veolia**

30 rue Madeleine Vionnet • 93300 Aubervilliers

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